

Jaarverslag 2020





Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	5
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	10
Activiteiten	
Toonbankbetalingsverkeer	17
Online betalen	22
Giraal betalingsverkeer	28
Stabiliteit betaalketens	35
Veiligheid betalingsverkeer	38
Bijlagen	45
Bestuur	46
Directieteam	46
Governance	47
Ledenlijst	49

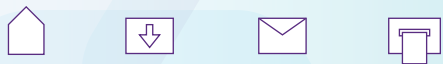


Profiel

[Over ons >](#)

[Verbindend in betalingsverkeer >](#)





Collectieve taken

Profiel

Over ons

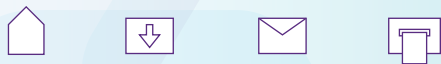
Het betalingsverkeer is de bloedsomloop van onze economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. Het heeft daarom het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, de vele wet- en regelgeving die van toepassing is, de hoge kwaliteitseisen, nieuwe technische mogelijkheden en de vele transacties maken het betalingsverkeer complex en dynamisch. Daarbij zijn transparantie, openheid, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer belangrijke uitgangspunten.

Betaalvereniging Nederland organiseert de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer voor haar leden. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij de Betaalvereniging zijn de gemeenschappelijke taken op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd.

Wij streven naar een optimaal maatschappelijk efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Wij verrichten hiertoe werkzaamheden die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een gedreven, relevante en verbindende rol. Daarbij ontzorgen wij onze leden waar en wanneer mogelijk.

Verbindend in betalingsverkeer

Bij onze werkzaamheden betrekken wij vertegenwoordigers van eindgebruikers in het betalingsverkeer, onder meer van ondernemers en consumenten. Namens onze leden zijn wij zichtbaar betrokken en aanspreekbaar, en nemen wij waar nodig onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast staan wij open voor, en stimuleren wij, de dialoog met andere relevante betrokkenen. Zo geven wij invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

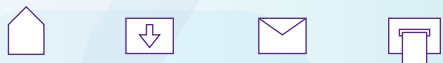


Meest efficiënte en vooruitstrevende betalingsverkeer ter wereld

In de Single Euro Payments Area (SEPA) zijn standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld. Door Europese wetgeving zijn de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter heeft gekregen, blijft nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Nieuwe spelers zijn hierbij van harte welkom.

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot de meest efficiënte en vooruitstrevende ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen, nieuwe soorten betaaldienstaanbieders, veranderende klantbehoeftes en Europese politieke ambities voor meer soevereiniteit in betalingsverkeer vragen om goede samenwerking.

Voor meer informatie over ons werkveld, onze taken, onze producten, onze partners en bijvoorbeeld onze historie verwijzen wij naar onze **website**. U kunt zich ook aanmelden voor onze **niewsbrief Betaaljournaal**. Onze ambities staan in de **Roadmap**.



Verslag van het bestuur

[Bestuur >](#)

[Directie >](#)

[Activiteiten >](#)

[Tot slot >](#)

Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2020, dat in veel opzichten een gedenkwaardig jaar was. In de eerste maanden van 2020 werd de wereld overvallen door de coronacrisis. In deze ernstige situatie, waarbij de aandacht primair uitging naar de gezondheid van alle burgers en de economische gevolgen van de crisis, is het betalingsverkeer ongehinderd blijven functioneren, terwijl de pinvolumes sterk fluctueerden, contante betalingen inzakten en e-commercebetalingen explosief stegen. En waar mogelijk, bijvoorbeeld door het op de kortst mogelijke termijn verhogen van de limieten voor contactloos betalen aan de toonbank, is getracht om vanuit het betalingsverkeer een bijdrage te leveren aan het mitigeren van de effecten van de crisis.

Bestuur

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter, en zes leden verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat de Betaalvereniging als vereniging van betaaldienstverleners (de aanbodzijde) waarde hecht aan de maatschappelijke rol van het betalingsverkeer, de belangen van de betaaldienstgebruikers (de vraagzijde) daaronder begrepen. Tijdens de vergaderingen van het bestuur komen zodoende de perspectieven van alle bij het betalingsverkeer betrokken partijen aan de orde. In de bijlage Bestuur en directie vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur vijf maal bijeen geweest in reguliere vergaderingen. Dit gebeurde voornamelijk online. Tijdens de vergaderingen is, naast de reguliere activiteiten waarover u in dit jaarverslag leest, bijzondere aandacht besteed aan de *Retail Payments Strategy* van de Europese Commissie, het *European Payment Initiative*, de toekomst van contant geld en de toegenomen fraude en oplichting in het betalingsverkeer. In 2020 zijn diverse initiatieven genomen om fraude en oplichting terug te dringen. U leest er meer over in dit jaarverslag. Helaas hebben die initiatieven niet allemaal direct het gewenste resultaat gehad. De fraude is in het verslagjaar explosief gestegen, met enorme impact voor de klanten van onze leden. Alleen al de schade als gevolg van phishing steeg van 7,9 miljoen euro in 2019 tot 12,8 miljoen in het verslagjaar.

Fraude explosief gestegen



Drie speerpunten

De strategie van de Betaalvereniging voor de komende jaren is verankerd in de **Roadmap**. Het Bestuur heeft voor 2021 drie speerpunt dossiers geformuleerd om focus aan te brengen in de activiteiten. Het samen met de leden en ketenpartijen aanpakken van fraude is daar uiteraard één van. Daarnaast is een toekomstvastе be kostiging van de betaalinfrastructuur, die noodzakelijk is om betrouwbaarheid en innovatie te borgen een punt van zorg. En tenslotte zal de Betaalvereniging haar bijdrage leveren aan het verlagen van de kosten van contant geld, waarvan het gebruik door consumenten al jaren daalt. De Betaalvereniging onderzoekt goedkopere, digitale alternatieven als terugvaloptie ingeval van onverhoopte storingen in het elektronische betaalinfrastructuur, die overigens zeer robuust is en nagenoeg 100% beschikbaar is. In een extra, informele vergadering is een start gemaakt met de discussie over de toekomstige rol en taken van de Betaalvereniging.

Het bestuur kent meerdere bestuurscommissies. De Selectie- en benoemingscommissie toetst bestuurskandidaten aan het bestuursprofiel en draagt hen met een positief advies voor benoeming voor aan de Algemene Ledenvergadering. De Auditcommissie vergadert viermaal per jaar. Twee vergaderingen staan specifiek in het teken van de begroting resp. de jaarrekening.

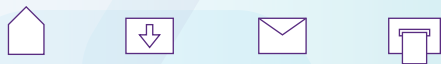
Gewoonlijk vindt de vaststelling van de jaarrekening van de Betaalvereniging door de Algemene Ledenvergadering plaats in de eerste helft van het jaar. Doordat de vereiste fysieke bijeenkomst van de leden toen als gevolg van de coronamaatregelen niet mogelijk was, is de behandeling van de jaarrekening uitgesteld naar november jl. Op dat moment was online besluitvorming wel toegestaan.

Directie

Per 28 februari 2021 is Piet Mallekoote wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd teruggetreden als directeur. Wij hebben uitgebreid afscheid van hem genomen in de vorm van een online symposium en een online receptie waarbij veel leden en relaties hun waardering voor Piet uitspraken. Piet heeft met zijn tomeloze energie en dossierkennis een grote bijdrage aan het functioneren van het betalingsverkeer geleverd. Wij zijn hem daarvoor zeer erkentelijk.

Gijs Boudewijn is per 1 maart Piet opgevolgd als directeur ad interim. We wensen hem wij veel succes met deze belangrijke taak.

Symposium ter gelegenheid van pensionering Piet Mallekoote



Het Coronabulletin om leden en stakeholders op de hoogte te houden

Activiteiten

De Betaalvereniging streeft naar een veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Het is essentieel dat deze vier doelen worden nagestreefd vanuit een heldere en breed gedragen visie op het betalingsverkeer. Op **onze website** staat een verdere toelichting op onze rol en onze kijk op het betalingsverkeer. Voor een uitgebreidere beschrijving van de activiteiten die de Betaalvereniging in de afgelopen periode heeft verricht, verwijs ik naar de hierna volgende hoofdstukken. De belangrijkste feiten en cijfers over het betalingsverkeer 2020 hebben we samengevat in een infographic die u direct hierna in dit jaarverslag aantreft. Voor nog actuelere gegevens kunt u kijken op onze website, www.betalvereniging.nl, ons volgen op social media (LinkedIn en Twitter) of zich aanmelden voor de nieuwsbrief.

Naast onze reguliere informatievoorziening brachten we in 2020 acht afleveringen van betaalTV uit, acht edities van de nieuwsbrief Betaaljournaal en eveneens acht edities van het Coronabulletin. Op deze wijze hebben we onze leden en stakeholders op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer en onze activiteiten. Zoals gebruikelijk organiseerden we zowel in het voorjaar als in het najaar congressen, dit keer in de vorm van webinars. Het congres in het voorjaar ging over betalingsverkeer na de pandemie. Het Jaarcongres in november had de toegankelijkheid van het betalingsverkeer als thema. Voor videoregistraties verwijs ik u naar onze website. Naast deze grote evenementen hebben we ook diverse kleinere webinars verzorgd, bijvoorbeeld over standaardisatie en over veiligheid.

Bestuur en directie blijven werken aan een nog effectiever en efficiënter functioneren van de Betaalvereniging, waarbij we het belangrijk vinden het vertrouwen van onze leden en stakeholders te behouden. Dat vertrouwen is essentieel voor het brede draagvlak dat wij nodig hebben om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te kunnen vervullen. Inmiddels heeft ook besluitvorming over de taken en rollen van de Betaalvereniging plaatsgevonden. Belangrijkste uitkomst is dat samen met de Vereniging van Banken een diepgaand onderzoek zal worden uitgevoerd naar een effectieve aanpak om de almaar stijgende fraude in de betaalketen een halt toe te roepen. Dit maatschappelijke probleem vereist een integrale aanpak waarbij niet alleen banken en betaalinstanties, maar ook overheid, politie, justitie, internet- en telecom providers en social media providers hun verantwoordelijkheid zullen moeten nemen.



De Betaalvereniging heeft in het verslagjaar tot en met het opstellen van dit jaarverslag vier nieuwe leden mogen verwelkomen, zowel banken als betaalinstellingen, hetgeen bijdraagt aan de pluriformiteit van de vereniging.

Tot slot

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. Geconstateerd is dat de activiteiten in het jaarplan zijn gerealiseerd en dat de vereniging met een constante aandacht voor het kostenaspect binnen begroting heeft geopereerd. Het bestuur dankt de directie voor de prettige en professionele samenwerking en alle medewerkers voor de getoonde inzet in het voor velen niet makkelijke jaar 2020.

Amsterdam, 21 april 2021

Namens het bestuur,

Lex Hoogduin, voorzitter



Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

[Infographic 2020 >](#)

[Ontwikkelingen >](#)

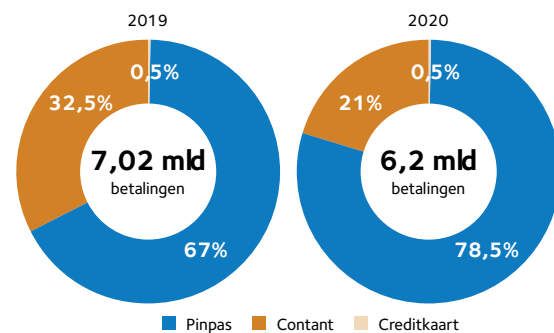
[Speciale activiteiten coronacrisis >](#)

Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

Infographic 2020

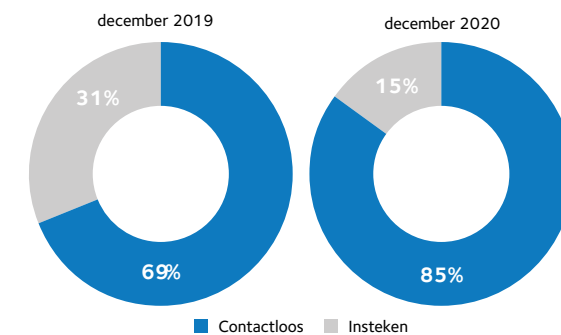
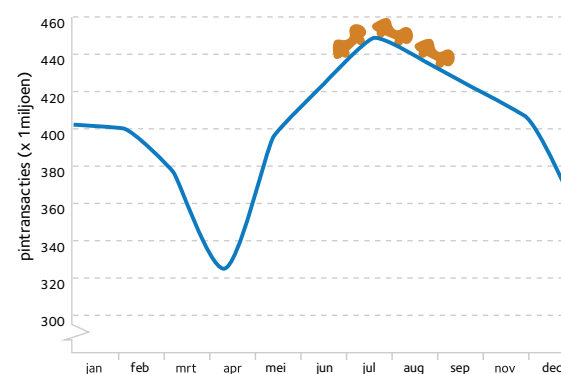
Achtbaanrit voor pinbetalingen
in coronajaar 2020

Aantal toonbankbetalingen 12% gedaald



Bijna **€148** miljard was de omzet van toonbankbetalingen in 2020.

Achtbaan voor pinbetalingen in coronajaar 2020



¹ Deze infographic is separaat te downloaden via de [website](#).

Online aankopen worden vooral met iDEAL, creditkaarten en PayPal afgerekend

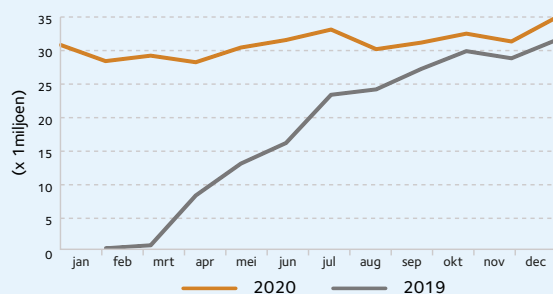


Corona jaagt mobiele betalingen aan Contactloos is de norm

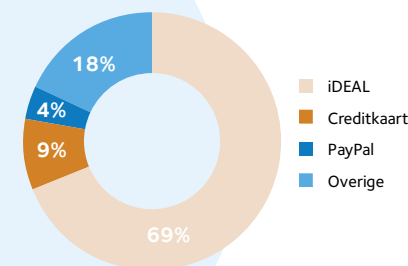
Eind 2020 was 15% van alle contactloze betalingen met een smartphone of wearable, ruim 50% meer dan eind 2019.

60% van de Instant Payments wordt via mobiel bankieren uitgevoerd. Voor iDEAL is dit percentage nog hoger: 85%.

370 miljoen Instant Payments in 2020

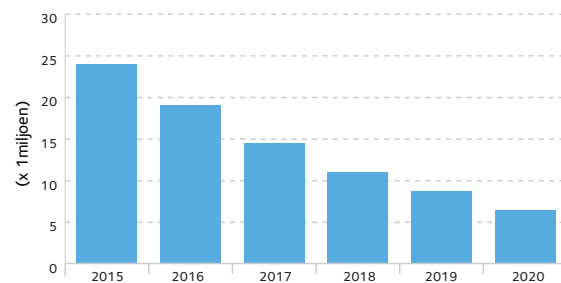


Online bestedingen vooral met iDEAL afgerekend



In 2020 werden met iDEAL **890 miljoen** betalingen gedaan, 34% meer dan in 2019

Aantal schriftelijk ingestuurde Acceptgiro's blijft dalen



9 van de 10 Acceptgiro's verdwijnen in de prullenmand nadat ze via mobiel bankieren of internetbankieren zijn betaald.

Twee strategische visies en
twee wetgevingsinitiatieven

Bekostiging betaalmarkt
staat onder druk

Ontwikkelingen

Grote opkomende veranderingen Europees betalingsverkeer

Einde september publiceerde de Europese Commissie het zogenaamde **Digital Finance Package**. Dit pakket omvat twee strategische visies en twee wetgevingsinitiatieven. De Betaalvereniging ziet de strategische visie en kaders van de Commissie als een handboek dat de komende drie jaar de activiteiten van de vereniging mede zal bepalen. Met name de **Retail Payment Strategy** zal merkbare effecten hebben op het (Nederlandse) betalingsverkeer. De eerste kaders en voorzichtige actieplannen van de Commissie zijn eind 2020 al door de Betaalvereniging geanalyseerd en besproken met onze leden. Ze beloven een groot deel van ons werk voor 2021 en verder te bepalen.

Nieuwe regels interchange fee regulation (IFR); behoud level playing field belangrijk

In augustus 2020 heeft de Betaalvereniging met een representatief aantal leden gereageerd op de internetconsultatie over 'het besluit tot wijziging van het besluit uitvoering EU-verordeningen financiële markten in verband met de maximale afwikkelingsvergoeding (*interchange fee*) voor **binnenlandse debitkaarttransacties**'.

In het besluit wordt de tekst zo gewijzigd dat de maximale afwikkelingsvergoeding € 0,02 per binnenlandse debitkaarttransactie zal bedragen².

Hoewel we als betaalsector geen onoverkomelijke bezwaren hebben geuit, hebben wij er wel op gewezen dat Nederlandse issuers en acquirers met betrekking tot de hoogte van de interchange fee op Europees niveau geen gelijk speelveld hebben. Ook hebben wij aangegeven dat de impact op toekomstige kostenstructuren en -modellen van de Nederlandse betaalmarkt niet goed voorspeld kan worden, maar dat ze wel onder druk komen te staan. Deze belangrijke constatering wordt meegenomen naar 2021 om vanuit de Betaalvereniging fundamenteel onderzoek te doen naar de relatieve positie van Nederland in het Europese speelveld.

² In plaats van de tekst dat de gewogen gemiddelde maximale afwikkelingsvergoeding € 0,02 per binnenlandse debitkaarttransactie zal bedragen.

Pan-Europese betaaloplossing
voor gebruik in winkels, online en
tussen personen in de maak

Payment Account Directive (PAD) review; onderzoek naar Europese overstapdienst

In het derde kwartaal van 2020 heeft de Betaalvereniging samen met leden gereageerd op een enquête van de Europese Commissie om de **Payment Account Directive (PAD)** te herzien. Met name de (on)mogelijkheden van overstappen (*account switching*) werden uitgebreid uitgevraagd. Wij hebben in Nederland een zeer goede gedigitaliseerde Overstapservice en daarom hebben we toegelicht hoe we gezamenlijk aankijken tegen mogelijke initiatieven van de Commissie voor de PAD en een Europese overstapdienst.

EPI zet eerste stappen voor een pan-Europees betaalsysteem

In de zomer van 2020 kondigde een consortium van Europese banken aan dat ze de eerste stappen zetten om een pan-Europese betaaloplossing te maken. Deze oplossing is gebaseerd op *Instant Payments*, voor gebruik in winkels, online en tussen personen. Het consortium onder de naam *European Payments Initiative (EPI)* heeft als ambitie operationele activiteiten in 2022 te beginnen.

Ook Nederland moet zich de komende tijd afvragen hoe EPI in het Nederlandse betaallandschap ingepast kan worden. Een brede, collectieve aanpak lijkt daarbij de enig zinvolle keuze. Daarom zijn de Betaalvereniging en haar leden betrokken bij de verdere behandeling van dit dossier. De Betaalvereniging kan hierbij een coördinerende rol vervullen.

Dialoog met stakeholders

De Betaalvereniging heeft ook in 2020 de verbinding gezocht met stakeholders rondom ontwikkelingen in het betalingsverkeer. De Betaalvereniging organiseerde diverse stakeholderbijeenkomsten over girale onderwerpen en Instant Payments, veiligheid, PSD2 en kaartbetalingen. Het periodieke overleg tussen toonbankinstellingen en banken is na het opheffen van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen eind 2018 belegd bij de Betaalvereniging. Daarbij worden de veiligheids-, betrouwbaarheids- en efficiencydoelen van het Convenant Betalingsverkeer geborgd en waar mogelijk verbeterd. Daartoe werden in 2020 de ontwikkelingen van efficiënt betalen, de afnemende rol van contant geld en het effect van innovaties gemonitord. Bovendien heeft de Betaalvereniging de voorbereidingen opgestart voor het Kostenonderzoek Betalingsverkeer ondernemers. Dat onderzoek zal in de eerste helft van 2021 gereed zijn.

Verhoging limieten contactloos betalen

Speciale activiteiten coronacrisis

Het jaar 2020 stond in het teken van de coronacrisis. Ook in het betalingsverkeer zagen we de effecten duidelijk terug, met name de drastische afname van het aandeel contant geld. Aanbieders in het betalingsverkeer leverden een bijdrage tegen de verspreiding van het virus, door zowel de cumulatieve limiet (van € 50,- naar € 100,-) als de transactielimiet (van € 25,- naar € 50,-) voor contactloos betalen zonder pincode tijdelijk te verhogen. Hierdoor is minder vaak fysiek contact met de betaalautomaat nodig. Het aandeel contactloos betalen is hierdoor in 2020 fors toegenomen.



Coronamaatregelen zoals het sluiten van winkels en horeca, hadden voor het betalingsverkeer tot gevolg dat het aantal transacties aan de toonbank en het aantal geldopnames fors daalden, terwijl het aantal e-commerce transacties explosief toenam. Aan de toonbank was er daarnaast een verschuiving van contante naar contactloze elektronische betalingen. Wij houden deze ontwikkelingen bij op onze website en in speciale **Coronabulletins** voor leden (8 edities in 2020).

Helaas gebruiken criminelen de coronacrisis om consumenten op allerlei manieren op te lichten. De Betaalvereniging waarschuwt hiertegen in diverse Veilig Bankieren-uitingen. U leest hierover meer in het **hoofdstuk Veiligheid**.

Werkgroep voor kennisdeling
en afstemming op het gebied
van toegankelijkheid

Bereikbaarheid en toegankelijkheid extra belangrijk in veranderende tijden

De steeds sneller toenemende digitalisering – ook in het betalingsverkeer – kent naast veel voordelen ook een keerzijde. De bereikbaarheid en inzetbaarheid van contant geld voor sommige kwetsbare groepen is onderwerp van discussie in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena.



De mogelijke negatieve effecten van de digitalisering in het betaaldomein zijn divers. Sommige mensen krijgen mogelijk onvoldoende informatie over en toegang tot (gedigitaliseerde) producten en diensten, worden makkelijker slachtoffer van fraude of misbruik en hebben daardoor een gevoel van buitensluiting en onthechting. Daarom heeft de Betaalvereniging in juli 2020 besloten de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) op te richten. De voornaamste taken van deze werkgroep zijn afstemming en kennisdeling van gezamenlijke visies en acties. De werkgroep is een klankbord voor de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid van het MOB (WTB). Daarnaast zal de WTI zorgen voor harmonisatie, verbinding en samenwerking tussen banken en andere stakeholders.

In ons **Jaarcongres in november 2020** – waar het thema ‘Toegankelijkheid’ in de sschijnwerpers stond – werd nog maar eens duidelijk dat de bankensector al heel veel onderneemt om zo goed mogelijk aan te sluiten bij deze doelgroepen.



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Ruim drie kwart van alle toonbankbetalingen is elektronisch >

Bijna 4 miljard contactloze betalingen in 2020 >

Steeds meer betalingen met smartphone of wearable >

Geld terug via Retourpinnen blijft toenemen >

Geldmaat dringt nog verder door in het straatbeeld >

Vorbereiding gebruik betaalpas in OV in afrondende fase >

Onderzoek naar de chartale
infrastructuur

Aandeel contante betalingen
daalde tot 21%

Activiteiten – Toonbankbetalingsverkeer

De coronacrisis en de daarbij genomen maatregelen, hadden in 2020 een forse impact op elektronisch betalen aan de toonbank. Er was nog een stijging ten opzichte van 2019, maar deze was flink lager dan eerdere jaren. Het aandeel elektronische betalingen ten opzichte van contante betalingen steeg wel sterk. Gemak, efficiëntie, veiligheid, en nu ook hygiëne, zijn de belangrijkste oorzaken van deze sterke toename. Ze worden breed gedragen door alle partijen die betrokken zijn bij het toonbankbetalingsverkeer.

Het gebruik van contant geld aan de toonbank is als gevolg van corona nog sneller afgenomen dan voorgaande jaren, mogelijk blijvend. Daarom is met contant geld kunnen betalen nog steeds een belangrijk punt van aandacht. Hierover is veel overleg met alle stakeholders in het toonbankbetalingsverkeer. In de eerste helft van 2021 laat De Nederlandsche Bank de chartale infrastructuur onderzoeken. Binnen de Betaalvereniging zijn naast de beschikbaarheid vooral ook de kosten van contant geld van belang. De grote leden leiden namelijk aanzienlijke verliezen op de voorziening van contant geld.

Ruim drie kwart van alle toonbank- betalingen is elektronisch

In 2020 nam het pinnen met 3,3% toe. Het aandeel elektronische betalingen aan de kassa liep op tot 79% (2019: 68%). Deze opmerkelijke groei is voor een belangrijk deel toe te rekenen aan de corona-maatregelen. De eerdere ramingen waarbij voor elektronisch betalen per 2022 een aandeel van 70% en per 2025 een aandeel van 75% verwacht werd, lijken (indien blijvend) hiermee nu al overtroffen. Het totale aantal elektronische toonbankbetalingen bedroeg in 2020 4,9 miljard (2019: 4,7 miljard). De omzet van debit- en creditkaartbetalingen in 2020 was ruim € 129 miljard.

Naast betaalkaarten en contant geld worden aan de toonbank cadeaukaarten, tankpassen, gesloten betaalsystemen, Payconiq en betaalverzoeken (zoals Tikkie) gebruikt. Op het totaal van ruim zes miljard toonbanktransacties in 2020 blijft het aandeel van deze andere betaaloplossingen zeer bescheiden.

Van alle elektronische betalingen
ging 85% contactloos

Bijna 4 miljard contactloze betalingen in 2020

Mede door de coronamaatregelen is het aandeel contactloos betalen enorm toegenomen. Nagenoeg alle betaalterminals in Nederland accepteren contactloze betaalinstrumenten. Iedere pashouder kan beschikken over een contactloze bankpas. In 2020 werden ruim 3,9 miljard contactloze betalingen uitgevoerd aan Nederlandse kassa's (2019: 3 miljard). Hiermee was een bedrag van € 81,4 miljard gemoeid. Aan het einde van het jaar was 85% van alle elektronische betalingen aan de kassa contactloos (2019: 69%). Naast het vervangen van vooral kleinere contante betalingen, worden steeds vaker bedragen boven de € 25 contactloos (ook mét pincode) betaald.



Steeds meer betalingen met smartphone of wearable

Elektronische betalingen worden steeds vaker met andere instrumenten gedaan dan bankpas of creditkaart. Dit kunnen 'wearables' zijn zoals ringen en smart watches waarmee je kunt betalen, en vooral mobiele telefoons met een NFC-chip. Bij de meeste banken is dit sinds 2016 mogelijk voor Android-gebruikers. In 2019 hebben de drie grootste banken en Bunq dit ook mogelijk gemaakt voor iOS-gebruikers via Apple Pay. Apple Pay heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de snelle groei van mobiele contactloze betalingen: van 116 miljoen transacties in 2019 naar 516 miljoen in 2020. Aan het einde van 2020 werd ongeveer 15% van alle contactloze betalingen met een smartphone of wearable afgerekend.



Geld terug via Retourpinnen blijft toenemen

Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument steeds vaker het geld elektronisch terug op zijn betaalrekening met behulp van Retourpinnen. Drie Nederlandse grootbanken bieden hun zakelijke klanten Retourpinnen aan. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en in situaties waarin borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties is in 2020 met 50% gestegen tot ruim 9 miljoen transacties. Het gemiddelde retourpinbedrag was € 45.

In de online **factsheet** op onze website zijn nog veel meer feiten en cijfers te vinden. Op www.pin.nl staat informatie over pinnen. Ondernemers kunnen daar ook promotiemateriaal voor pinnen aanvragen.

Geldmaat dringt nog verder door in het straatbeeld

Eind 2018 maakten ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en Geldmaat bekend samen te werken aan een bankonafhankelijk geldautomaten-netwerk. Dit beoogt contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven. De drie banken dragen hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over aan Geldmaat.



Door geweldscriminaliteit
moest een deel van de automaten
's nachts gesloten worden

In 2020 heeft Geldmaat de uitrol van haar geldautomatenpark voortgezet, al werd dit gehinderd door de coronacrisis. Door plofkraak heeft Geldmaat bovendien moeite om veilige locaties voor geldautomaten te vinden.

In 2019 maakten wij voor geldautomaten ook kennis met het fenomeen 'nachtsluiting'. Helaas zorgde aanhoudende geweldscriminaliteit rondom geldautomaten en sealbagautomaten (die in 2020 voor het eerst doelwit waren) dat een deel daarvan ook in 2020 's nachts gesloten bleef.

In het derde kwartaal van 2020 introduceerde Geldmaat geldautomaten met spraakondersteuning. Een sprekende geldautomaat was een grote wens van de Oogvereniging, de belangenorganisatie van mensen met een visuele beperking.

Vorbereiding gebruik betaalpas in OV in afrondende fase

In 2016 hebben de Betaalvereniging, banken en creditcarduitgever ICS in samenwerking met openbaarvervoerstellingen een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar het gebruik van EMV-contactloos in het OV. Op basis hiervan is begin 2017 een intentieverklaring ondertekend tussen de banken en het OV en werd gestart met de voorbereidingen.

In de eerste helft van 2019 is op het treintraject Leiden-Den Haag een gezamenlijke pilot gehouden waarin het gebruik van de bankpas als vervoersbewijs in de praktijk is getoetst. De resultaten waren zeer bemoedigend, de techniek werkte goed en de reizigers waren enthousiast. Met deze eerste ervaringen kon een landelijke uitrol worden voorbereid. In het afgelopen jaar werd dit nagenoeg afgerond; in 2021 kan met een gefaseerde invoering begonnen worden. Deze start in Lelystad met vervoerder Arriva. Als alles naar wens verloopt, zullen in de loop van 2021 meer concessiegebieden volgen.



Activiteiten - Online betalen

[Online betalen is meer dan e-commerce >](#)

[Meer consumenten kopen online door corona >](#)

[Stijging online consumentenbestedingen van 7% >](#)

[Groei Business-to-business \(B2B\) e-commerce >](#)

[Nederlandse online betaalmarkt is uniek >](#)

[Online betalen met een virtuele debitkaart >](#)

[Migratieproject dubbele beveiliging online kaartbetalingen >](#)

**Bijna 14 miljoen mensen hebben
in 2020 online gekocht**

Activiteiten – Online betalen

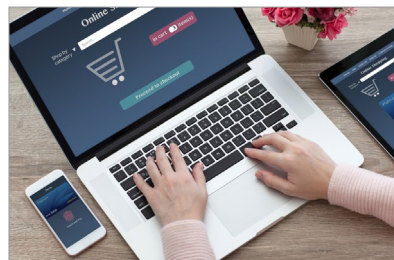
Online betalen is meer dan e-commerce

Bij online betalen wordt al snel gedacht aan betalingen bij webwinkels (e-commerce). Maar ook buiten e-commerce worden veel online betalingen gedaan, denk bijvoorbeeld aan betalingen van facturen, bekeuringen, belastingen (samen tweevijfde) en person-to-person-betalingen (eenvijfde). Traditionele e-commerce betalingen maken dus ongeveer 40% van alle online transacties uit.

Steeds meer online betalingen worden vanaf de mobiele telefoon geautoriseerd, in mobiel bankieren apps. Het gaat inmiddels om acht van de tien online betalingen.

Meer consumenten kopen online door corona

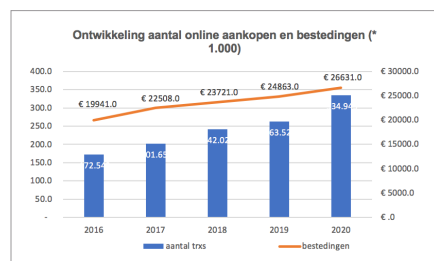
Doordat winkels en horecagelegenheden in 2020 zeer beperkt open waren, deden consumenten hun aankopen in toenemende mate online. Het gaat hier niet alleen om aankopen door bestaande kopers, er kwamen ook nieuwe online shoppers bij. Volgens het CBS kocht in de eerste helft van 2020 71% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder iets online. Het CBS telt hierbij mensen die aangaven in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek iets online gekocht te hebben en signaleert de grootste groei bij 65-plussers. Thuiswinkel.org rapporteert over heel 2020 een aantal van 13,8 miljoen online kopers (een groei van 2%), van wie er ongeveer 5 miljoen ook wel eens iets bij buitenlandse webshops kopen.



Stijging online consumentenbestedingen van 7%

Nederlandse consumenten hebben in 2020 bij webshops € 26,6 miljard uitgegeven, een stijging van 7% vergeleken met een jaar eerder. Het aantal online transacties steeg met 27% naar 335 miljoen. Het aantal transacties per consument steeg van 19 naar 26. Ook het totale bedrag dat een consument in een jaar online besteedde nam toe (2019: € 1900, 2020: € 2075).

Niet alle onderdelen van de e-commercemarkt deden het goed. De online uitgaven aan diensten daalden met maar liefst 39%. Grote dalingen waren vooral te zien in de categorieën pakketreizen (–72%) en losse vliegtickets & accommodaties (–37%). De online uitgaven aan producten stegen daarentegen in vrijwel alle categorieën. Opvallende uitschieters waren home & living (+83%), dhz/ tuin (+74%), sport en recreatie (+62%), food/nearfood (+58%) en IT (+56%).



Groei Business-to-business (B2B) e-commerce

De helft van zakelijk Nederland bestelt producten online. De B2B e-commerce zit in de lift, zo blijkt uit de B2B E-commerce Markt Monitor 2020³. Het percentage van de werkzame beroepsbevolking dat in 2020 een zakelijke, online bestelling deed, groeide ten opzichte van het voorgaande jaar met negen procentpunten naar 48%. Ongeveer de helft van hen betaalt met iDEAL, een kwart per factuur en daarna volgen creditcard en achterafbetaalmiddelen.

³ B2B E-commerce Markt Monitor 2020 is een onderzoek onder 3.899 Nederlandse werknemers naar het gedrag en de voorkeuren van zakelijke online bestellers uitgevoerd door Multiscope in opdracht van Thuiswinkel.org, PostNL, De Nieuwe Zaak en Currence.

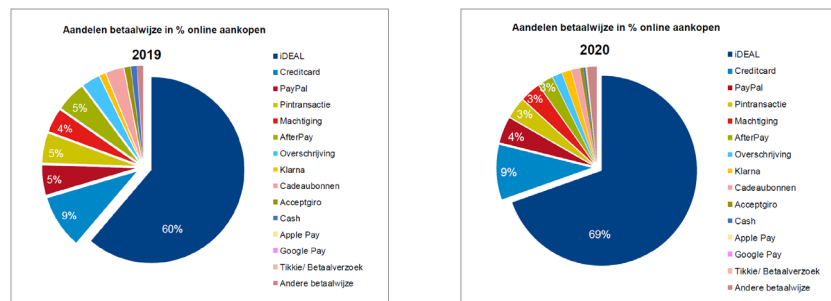
Bijna de helft van werkzame beroepsbevolking plaatste of accordeerde een online bestelling

Kijken we naar de aanbodkant, dan blijkt uit onderzoek in opdracht van Currence⁴ dat ruim twee derde (69%) van de groothandels in Nederland geen online bestelmogelijkheid biedt. Deze groothandels hebben een informatiewebsite met bedrijfsinformatie, vaak aangevuld met globale informatie over hun producten of diensten. Doen ze wel aan online verkoop, dan is dat in bijna de helft van de gevallen ook aan consumenten. De websites van groothandels bieden minder keuze in betaalmiddelen dan websites die uitsluitend of vooral op consumenten zijn gericht. Van de Nederlandse groothandels met een internetkassa biedt 70% iDEAL aan, 41% Mastercard en Visa, 35% PayPal en 28% 'kopen op rekening'. Groothandels die alleen aan zakelijke afnemers leveren, bieden het vaakst 'kopen op rekening' aan. Bij 67% van deze zuivere B2B- webwinkels kan op rekening gekocht worden, op afstand gevolgd door iDEAL (32%) en creditcard (24%).

Nederlandse online betaalmarkt is uniek

Veruit de meeste online aankopen bij Nederlandse webshops worden afgerekend met iDEAL. In andere Europese landen zijn Mastercard, Visa en PayPal de meest gebruikte online betaalmethoden. Het marktaandeel van iDEAL binnen de e-commerce steeg van 60% in 2019 naar 69% in 2020, Het marktaandeel van Mastercard en Visa creditcards steeg van 9% naar 10% en het aandeel van Paypal bleef gelijk op 5%.

iDEAL rapporteerde over 2020 een explosieve groei van meer dan 30% zowel in omzet als aantal transacties.



Bron: e-commerce Payment Monitor 2020, GfK, Thuiswinkel.org en iDEAL

⁴ Betaalmogelijkheden B2B webwinkels 2020/2021, BOOM Marktverkenningen, maart 2021.

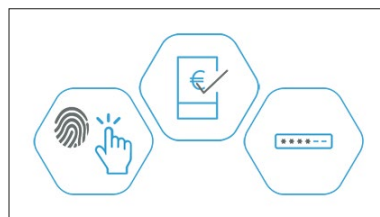
Pilots tokenisation

Online betalen met een virtuele debitkaart

In Nederland kan met de bankpas tot dusver alleen aan de toonbank betaald worden. Nieuwe technologieën maken het mogelijk met een bankpas ook online aankopen af te rekenen. Dit werkt via tokenisation. Hiermee kunnen voor de consument virtuele bankpassen voor specifieke doeleinden worden aangemaakt. Zo kan een virtuele bankpas bijvoorbeeld gekoppeld worden aan een bepaalde webwinkel. Met die virtuele bankpas kan vervolgens alleen bij dat bedrijf worden betaald. In 2020 hebben ING en Rabobank pilots opgestart. Klanten van de Rabobank kunnen online boodschappen doen bij online supermarkt Picnic. Bij de bestelling vindt de virtuele kaartbetaling plaats waardoor bij aflevering van de boodschappen niet met een fysieke betaalpas afgerekend hoeft te worden. Een soortgelijke pilot doet ING Bank met Albert Heijn. De Betaalvereniging faciliteert het overleg tussen de verschillende betrokken partijen om te zorgen voor een geharmoniseerde gebruikservaring voor consumenten. Daarmee ontstaat een breder draagvlak en wordt het gemakkelijker om deze nieuwe betaalvorm te introduceren.

Migratieproject dubbele beveiliging online kaartbetalingen

Vanaf 14 september 2019 is dubbele beveiliging nodig voor het initiëren van online kaartbetalingen. Dat schrijft de Europese Bankenautoriteit (EBA) voor met de Regulatory Technical Standards (RTS) inzake sterke klantauthenticatie, in het verlengde van PSD2. Waar dat in Nederland voor iDEAL en pinnen al jarenlang gemeengoed is, was dat voor online kaartbetalingen niet vanzelfsprekend. Marktpartijen in Europa waren veelal niet in staat tijdig aan de nieuwe eisen te voldoen. Om de markt meer tijd te geven, heeft de EBA halverwege 2019 voor online kaartbetalingen een beperkte extra aanpassingstijd van 14 maanden toegezegd. Daardoor moesten per 1 januari 2021 ook deze betalingen volledig voldoen aan de RTS.



Een big-bang scenario bracht teveel risico's op disruptie en omzetverlies voor webshops met zich mee. Daarom is ervoor gekozen om de dubbele beveiliging geleidelijk en stapsgewijs aan te zetten, net als in veel andere EU-landen. Op 1 januari 2021 is begonnen met het afkeuren van transacties die niet aan de regelgeving voldoen, bij bedragen hoger dan € 250. Dit bedrag werd vervolgens in stappen verlaagd. Per 31 maart 2021 wordt elke transactie afgekeurd die niet voldoet aan de regelgeving. Nederland is vanaf dat moment volledig over op dubbele beveiliging.





Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

[Negen miljoen girale betalingen per dag >](#)

[Nederland blijft koploper Instant Payments >](#)

[Overstapservice vernieuwd en doorontwikkeld: BIBI >](#)

[Papieren Acceptgiro's verder op hun retour >](#)

[Laatste 10 cijfers van NL IBAN niet meer los te gebruiken >](#)

[Procedure opvragen gegevens bij frauduleuze betaaltransacties >](#)

Activiteiten – Giraal betalingsverkeer

Negen miljoen girale betalingen per dag

In giraal betalingsverkeer gaat veel geld om. De verwerking van girale betalingen gebeurt betrouwbaar, snel en veilig. Uit cijfers van DNB over het retailbetalingsverkeer blijkt dat jaarlijks ruim drie miljard girale betalingen worden verwerkt. Dat zijn overboekingen, incasso's en acceptgirobetalingen. Een belangrijk deel, circa 2 miljard girale betalingen, is zogenaamde batchbetalingen. Dit zijn grote 'bundels' betalingen die worden aangeleverd door zakelijke partijen, voor bijvoorbeeld salarisbetalingen, toeslagen en uitkeringen. Deze batchbetalingen worden allemaal elektronisch verwerkt. De zogeheten enkelvoudige overboekingen (circa 1 miljard) worden veelal door consumenten gedaan. De verwerking hiervan vindt ook vrijwel geheel elektronisch plaats, al bestaat de mogelijkheid van papieren opdrachtverstrekking nog steeds.

Nederland blijft koploper Instant Payments

Na invoering van Instant Payments in 2019 werden in 2020 bijna alle enkelvoudige betaal-opdrachten die online of via de mobiele telefoon worden gegeven als Instant Payments afgehandeld. Dit betekent dat al deze betalingen direct werden verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Nederland is en blijft daarmee binnen Europa koploper in het verwerken van Instant Payments. In oktober 2020 is de grens van 500 miljoen interbancaire betalingen via Instant Payments gehaald. Dit is bovenop de betalingen tussen rekeninghouders bij dezelfde bank; deze werden al vele jaren direct afgehandeld.



Verwerkingstijd Instant Payments volgens afspraak gehaald

In Nederland worden Instant Payments binnen maximaal vijf seconden verwerkt, van betaler naar ontvanger. Daarmee is de maximum verwerkingstijd korter dan de Europese standaard, die een afhandeling van maximaal tien seconden toestaat. In de praktijk blijkt dat deze verwerkingstijd makkelijk wordt gehaald. Er waren in 2020 nagenoeg geen afkeuringen tussen de Nederlandse banken als gevolg van het overschrijden van de verwerkingstijd. Tussen de Nederlandse banken is geen gemeenschappelijk maximum grensbedrag per betaling afgesproken. Banken bepalen zelf de limiet voor het bedrag dat per betaling door hun rekeninghouders kan worden overgemaakt. Daarmee is het gebruik binnen Nederland ruimer dan de Europese standaard die een maximum van € 100.000 toestaat.

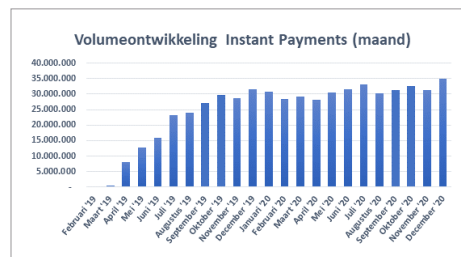
Nederlandse consumenten en zakelijke partijen zijn snel gewend geraakt aan het 'nieuwe normaal'. Daarmee is een einde gekomen aan de feestdagen- en weekendsluiting en worden betalingen iedere dag en nacht direct verwerkt (24/7/365). Inmiddels wordt erop vertrouwd dat er altijd direct giraal betaald kan worden, zoals bij leveringen aan huis. Instant Payments zijn in specifieke gevallen al een alternatief voor het gebruik van een mobiel pinapparaat, bijvoorbeeld geïnitieerd door het scannen van een QR-code.

In Nederland zijn Instant Payments breed en voor algemeen gebruik beschikbaar. De introductie in andere landen varieert. Sommige landen kennen een breed bereik voor inkomende snelle betalingen, maar bieden (nog) niet de mogelijkheid om ook uitgaande instant betalingen te initiëren. In andere landen is de bereikbaarheid voor Instant Payments meer per bank ingericht, al dan niet met de mogelijkheid voor uitgaande Instant Payments. In die gevallen wordt Instant Payments vaak als een *premium* betaalproduct gepositioneerd met een specifieke, hogere, tarifiering.

Grensoverschrijdende Instant Payments binnen Europa zijn nog niet op grote schaal mogelijk, en dat voldoet niet aan de politieke verwachtingen. In de zomer van 2020 heeft de Europese Centrale Bank (ECB) daarom stappen gezet om de bereikbaarheid van Instant Payments in Europa verder te bevorderen. Van alle banken die Instant Payments ondersteunen wordt met ingang van november 2021 verwacht dat zij in ieder geval onderling bereikbaar zijn via het Target Instant Payments Settlement systeem (TIPS) van de ECB. TIPS staat naast de al bestaande infrastructuur om Instant Payments uit te wisselen (voor Nederlandse betaaldienstverleners: equensWorldline en EBA Clearing).

ECB zette stappen om Instant Payments in Europa te bevorderen

Het gebruik van de Instant Payments-infrastructuur in Nederland is in 2020 vooral toegenomen door autonome groei van de kanalen online en mobiel. Verdere stappen volgen zodra ook andere kanalen overgaan. Zo zullen batchbetalingen stapsgewijs als Instant Payments verwerkt gaan worden. De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer toepassingen voor Instant Payments ontdekken. Ook initiatieven op Europees niveau zoals het nieuwe Request-To-Pay (RTP) *scheme* en het European Payments Initiative (EPI) kunnen voor een stimulans van de Instant Payments-infrastructuur zorgen.



Overstapservice vernieuwd en doorontwikkeld: BIBI

Klanten moeten makkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. Daarom is in Nederland al in 2004 de Overstapservice van start gegaan, om het betalingsverkeer van een klant makkelijk over te zetten van de oude naar de nieuwe bank. Deze service leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de betaalrekening bij de nieuwe bank. Ook worden bedrijven die incasso's als betaalmiddel gebruiken automatisch geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening, zodat de incasso's op de nieuwe betaalrekening plaatsvinden.

De Betaalvereniging evalueert de Overstapservice voortdurend en brengt samen met leden verbeteringen aan. In 2020 is het informeren over het nieuwe rekeningnummer van de overstapper uitgebreid. Als een betaler in de online betaalomgeving van zijn bank het oude rekeningnummer gebruikt van een ontvanger die gebruik maakt van de Overstapservice, krijgt de betaler direct een melding, met het nieuwe rekeningnummer. De betaler kan dan eenvoudig het nieuwe rekeningnummer gebruiken. In het najaar van 2021 wordt deze functionaliteit – Betaler Informeren Bij Initiatie (BIBI) – ook ingevoerd voor de aanleveraars van bestanden met meerdere betalingen (batchbetalingen).

Extra service: betaler krijgt melding met het nieuwe rekeningnummer van de overstapper

In 2020 maakten we een **uitleganimatie** “Zo werkt de Overstapservice”. We hebben ook een speciale website voor wie zelf wil overstappen of als incassant informatie over deze service wil hebben: www.overstapservice.nl

Het verder digitaliseren van het aanvraagproces van de Overstapservice voor particulieren is nagenoeg afgerond. Ook voor (klein-) zakelijke partijen komt deze functionaliteit steeds meer beschikbaar.

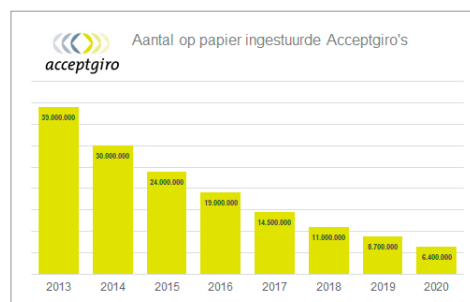
In 2020 is de bouw gerealiseerd van de nieuwe technische infrastructuur die interbancair de afhandeling van de overstap ondersteunt. Het unieke project is onder regie van de Betaalvereniging samen met ruim twintig banken en equensWorldline tot stand gekomen. Met het nieuwe *Workflow Managementsysteem* kunnen nieuwe overstappers makkelijker worden ingevoerd en ondersteund. De Overstaptabel die de banken gebruiken om betalingen en incasso's te checken is licht gewijzigd en er is een API-service als alternatief voor deze Overstaptabel.



In 2020 maakten 51.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Daarmee volgt het gebruik de dalende trend van de afgelopen jaren. Naast de investeringen in het verder verbeteren, zullen de banken de Overstapservice opnieuw onder de aandacht van de klant brengen om het gebruik ervan te bevorderen. Zij doen dat in samenwerking met marktpartijen. Dit is in lijn met de aanbevelingen in het rapport ‘Verlaging van overstapdrempels in het Nederlandse betalingsverkeer: geen nummerbehoud, maar aliasgebruik?’. Meer gebruik van de Overstapservice wordt gezien als mogelijkheid om de maatschappelijke winst van eenvoudig overstappen in het betalingsverkeer te kunnen verzilveren. Hierover vindt ook regelmatig overleg plaats met het ministerie van Financiën.

Papieren Acceptgiro's verder op hun retour

De verwerking van papieren Acceptgiro's dook ten opzichte van 2019 met ruim 26% naar beneden tot 6,4 miljoen exemplaren. Dat is minder dan één Acceptgiro per huishouden per jaar. **Ter vergelijking:** in 2015 ontvingen de banken nog 24 miljoen papieren Acceptgiro's per post en in 2013 nog 39 miljoen.



Het aantal geregistreerde organisaties dat nog Acceptgiro's verstuurt, halveerde bijna tot een kleine 9.000. Veel van die verzenders stapten over op goedkopere, gebruiksvriendelijker en doeltreffender alternatieven, zoals mobiele betaalverzoeken, automatische incasso's en iDEAL QR-codes, die met de mobiele apps van banken gescand en betaald kunnen worden. Voor de steeds verder slinkende groep consumenten die de betaalgegevens toch liever op papier willen ontvangen, wordt vaak de contractvrije uniforme Betaalinstructie ingezet. De Acceptgiro, die in 1977 als ponskaart werd geïntroduceerd en later werd vervangen door een optisch leesbaar formulier, lijkt zijn langste tijd gehad te hebben.

Verzenders van Acceptgiro's stapten over naar verschillende alternatieven

Alleen volledige IBANs werken

Laatste 10 cijfers van NL IBAN niet meer los te gebruiken

In de loop van 2020 zijn de Nederlandse betaaldienstverleners, conform de internationale IBAN-standaard, overgegaan tot het zelf aanmaken en uitgeven van nieuwe IBANs. De centrale administratie en uitgifte van de 10-cijferige nationale betaalrekeningnummers zijn daardoor overbodig geworden. Al vanaf 2014, de ingangsdatum van SEPA, is het volledige IBAN, dat wil zeggen inclusief land- en bankcode, het enige unieke kenmerk voor een betaalrekening. De laatste tien cijfers kunnen bij verschillende betaaldienstverleners voorkomen en zijn daardoor niet meer uniek.

Nederlandse IBANs van achttien cijfers en letters mogen daarom niet meer worden afgekapt tot de laatste tien cijfers. Omgekeerd mogen oude Nederlandse rekeningnummers van tien cijfers of minder niet meer automatisch worden geconverteerd naar volledige IBANs. Gebeurt dat toch, dan kunnen er fouten ontstaan bij het verwerken van betaalopdrachten.

Het Nederlandse betalingsverkeer sluit nu aan op de internationale standaard voor IBANs, ISO 13616.

Op grond van afspraken met de Belastingdienst mag de cijferreeks 099 op positie 9-11 van een Nederlands IBAN uitsluitend worden gebruikt voor **G-rekeningen**.

Procedure opvragen gegevens bij frauduleuze betaaltransacties

De Tweede Kamer vindt dat het voor een gedupeerde van oplichting mogelijk moet zijn om de Naam-Adres-Woonplaats-gegevens van de oplichter op te vragen bij zijn bank. De gedupeerde kan daarmee zelf een civielrechtelijke procedure tegen de (vermeende) oplichter voeren. Demissionair Minister Grapperhaus van Justitie en Veiligheid heeft de Kamer eind 2020 daarom **geïnformeerd** dat Nederlandse banken de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) vanaf begin 2021 ondersteunen.



Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

[Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer >](#)

[Hoge beschikbaarheid Internetbankieren en mobiel bankieren >](#)



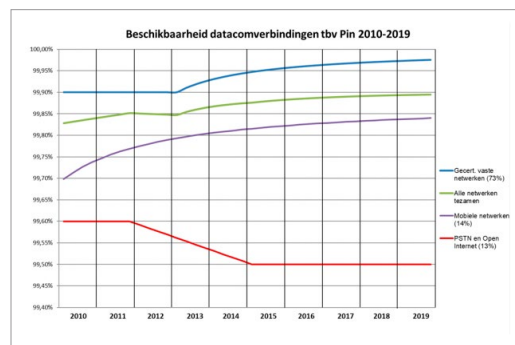
Slechts twee storingen in 2020

Activiteiten – Stabiliteit betaalketens

Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer

Ook in 2020 was de beschikbaarheid van de pinketen hoog, namelijk 99,89%. Maatregelen in de afgelopen jaren van banken, deels ingegeven door wettelijke eisen, en van winkeliers, hebben hieraan bijgedragen. De Betaalvereniging publiceert op haar **website** de beschikbaarheid van de pinketen.

Het aantal storingen is duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar twee in 2020. Eén storing betrof een transactieverwerker die problemen had met transacties die via het internet werden aangeleverd. Hiervan heeft vooral het MKB last gehad. De andere melding betrof een storing op het koppelvlak tussen een telecomprovider en het bedrijfsnetwerk van een grote supermarktketen. Hier lag het probleem aan de kant van de retailer. De storingen in 2020 hadden een beperkte impact, zij het dat elke storing, hoe klein ook, er één teveel is.



Ondanks toename DDoS-aanvallen hogere beschikbaarheid online bankieren

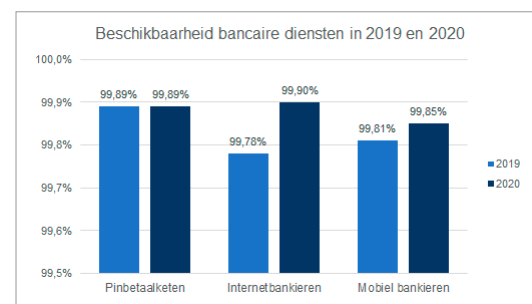
Hoge beschikbaarheid Internetbankieren en mobiel bankieren

Met een beschikbaarheid van 99,90%, respectievelijk 99,85%, waren Internetbankieren en Mobiel bankieren (bankieren via een app) in 2020 beter beschikbaar dan in 2019. Toch waren er in 2020 heftigere DDoS-aanvallen op bancaire systemen. Banken hebben daartegen, zowel collectief als individueel, maatregelen genomen. Individueel hebben de banken contracten afgesloten met externe DDoS-mitigatie-dienstverleners, waarmee DDoS-aanvallen na korte tijd kunnen worden opgevangen. Collectief hebben de banken en de Betaalvereniging afspraken gemaakt met de telecomsector, overheidsinstellingen en andere partijen in de zogenaamde Anti-DDoS-coalitie. In deze publiek-private samenwerking tussen 17 partijen zijn afspraken gemaakt over het delen van kennis en ervaringen.

Hoewel DDoS-aanvallen een serieuze bedreiging blijven vormen voor bancaire diensten zijn de genomen maatregelen vooralsnog effectief, getuige de toegenomen beschikbaarheid van Internetbankieren en Mobiel bankieren. Ook is de duur van grote storingen door DDoS-aanvallen verminderd.

De beschikbaarheidscijfers van internetbankieren en mobiel bankieren publiceert de Betaalvereniging elk kwartaal op haar **website**. Daar staan ook beschikbaarheidscijfers van zeven individuele banken.

Sinds enkele jaren publiceert de Betaalvereniging in een **dashboard** ook *realtime* informatie over de beschikbaarheid van internet-en mobiel bankieren. Hierdoor kunnen gebruikers snel controleren of er landelijk iets aan de hand is of dat zij de fout dichterbij huis moeten zoeken als ze problemen met internetbankieren of mobiel bankieren hebben (modem stuk? Wifi-netwerk slecht?).



Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

Samenwerking en delen informatie >

Veiligheid blijft weliswaar op hoog niveau, maar vooral schade door oplichting toegenomen >

Overgangsperiode naar nieuwe frauderapportage >

Pas-opstuurfraude nog steeds op de radar >

Card-not-present fraude stijgt mee met groei e-commerce >

Maatschappelijke en politieke aandacht voor oplichting >

Drie vormen van oplichting; wat doet de Betaalvereniging daartegen? >

Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Samenwerking en delen informatie

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid te borgen. De Betaalvereniging en haar leden werken intensief samen om optimaal te profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. De samenwerking strekt zich ook uit tot cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren, verschillende overheidsinstanties en universiteiten. Zo wordt onder andere kennis en informatie gedeeld op het gebied van incidenten, kwetsbaarheden, risico's, dreigingen, fraudebeperking, modi operandi, fraudetrends en best practices. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is een belangrijke bouwsteen voor het veiligheidsbeleid in Nederland en uniek in Europa. Meer informatie hierover staat op onze **website**.



Ook kleinere leden kunnen nu in een ISAC incidenten analyseren en informatie uitwisselen

In 2020 heeft de Betaalvereniging voor haar kleinere leden een zogenaamd PI-ISAC (Payment Institutions – Information Sharing & Analysis Centre) opgericht, dit naar analogie van het al bestaande FI-ISAC (Financial Institutions – Information Sharing & Analysis Center) voor de grotere leden. Ook de overheid is hierin vertegenwoordigd via het DTC (Digital Trust Centre). Het belangrijkste onderdeel van de vergadering is het delen en gezamenlijk analyseren van incidenten. Het doel is om tot oplossingen te komen die de kans op herhaling minimaliseren. De PI-ISAC-leden delen ook buiten de vergaderingen proactief relevante informatie over cybersecurity en fraude- en witwasbestrijding. Informatie over incidenten en kwetsbaarheden die via het PI-ISAC is gedeeld, hebben bij de leden al geleid tot zinvolle maatregelen binnen de eigen organisatie. Daarmee heeft de sector als geheel zich weerbaarder gemaakt tegen cyberdreigingen.

In 2021 is effectieve
fraudebestrijding speerpunt

Vanaf 2022 worden fraudecijfers
uitsluitend volgens de nieuwe
methodiek gerapporteerd

Veiligheid blijft weliswaar op hoog niveau, maar vooral schade door oplichting toegenomen

Met het oog op de verdere digitalisering van het betaallandschap is het van groot belang dat de maatschappij in het algemeen en de klanten in het bijzonder kunnen blijven vertrouwen op een veilige en betrouwbare online dienstverlening. Consumentenvoorlichting was dan ook een speerpunt met als doel het publiek te waarschuwen tegen misbruik en oplichtingspraktijken. Helaas namen ondanks alle inspanningen zowel de totale bancaire⁵ fraude als de niet-bancaire⁶ fraude in 2020 toe. Dit was aanleiding voor het bestuur van de Betaalvereniging om in 2021 meer effectieve fraudebestrijding tot absoluut speerpunt te verklaren. De Betaalvereniging zal in het nieuwe jaar nog intensiever samenwerken met de leden en andere organisaties zoals de Nederlandse Vereniging van Banken en de telecomsector. Ook de publiek-private samenwerking zal versterkt worden.

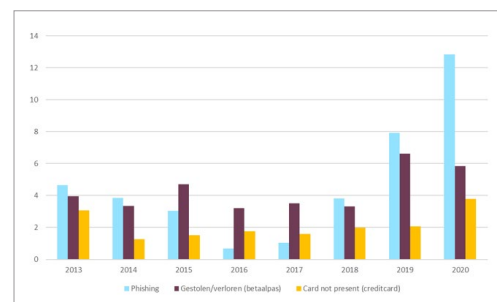
Overgangsperiode naar nieuwe frauderapportage

Betaaldienstverleners moeten sinds 1 juli 2019 op grond van Europese wetgeving (PSD2) ten minste jaarlijkse fraudedata met betrekking tot de door hen geleverde betaaldiensten aan De Nederlandsche Bank verstrekken. Die gegevensverstrekking verschilt met de wijze waarop de leden tot nu toe op vrijwillige basis fraudecijfers aanleverden. Met ingang van het rapportagejaar 2022 zullen de door de Betaalvereniging gepubliceerde fraudecijfers alleen nog op de nieuwe rapportage zijn gebaseerd.

Als gevolg hiervan beschikt de Betaalvereniging voor 2020 niet meer over alle fraudecijfers waarover zij in het verleden beschikte. Over de drie belangrijkste fraudecategorieën kan echter nog wel worden gerapporteerd: phishing, gestolen/verloren betaalpassen en Card-Not-Present-fraude (CNP-fraude). De omvang van de schade, die in de periode 2014-2018 fors was teruggedrongen, is vanaf 2019 weer opgelopen. Vooral de schade als gevolg van phishing (€ 12,8 miljoen) is zeer sterk gestegen, zowel relatief als absoluut.

⁵ Bij bancaire fraude is sprake van een situatie dat criminelen de controle overnemen van de betaalmogelijkheden van een slachtoffer.

⁶ Bij niet-bancaire fraude is sprake van een situatie dat een slachtoffer onbewust of onder valse voorwendsels zelf de betaling aan de fraudeur autoriseert, op basis van een door hem ingevoerd rekeningnummer.



Grafiek: Schade fraude betalingsverkeer 2013 – 2020 per jaar in miljoenen euro's

Criminelen blijven zoeken naar de zwakste schakels in de betaalketen. In veel gevallen is dat de consument. Met behulp van social engineering weten criminelen consumenten te misleiden en daarbij veroorzaken ze zeer veel schade. De oplichters spelen direct in op ontwikkelingen die plaatsvinden in het Nederlandse betalingsverkeer of de actualiteit. Ze schromen niet om misbruik te maken van de coronacrisis: "Vraag een antibacteriële pas aan" of "We plaatsen uw geld in quarantaine".



In april was op de publieke zenders een tv-commercial te zien met de boodschap 'Anti-bacteriële bankpas? Onzin!'

In 2020 maakten criminelen onder andere gebruik van sms'jes, betaalverzoeken, e-mails, sociale media (Instagram, Facebook, WhatsApp) en online marktplaatsen. Dit leidde vooral tot veel phishing-fraude en zogenoemde bankpas-opstuurfraude. Daarnaast steeg online fraude met creditcards door de sterke groei van de e-commerce markt. In 2020 namen ook niet-bancaire financiële fraude en internetoplichting toe. We zagen fraude met valse sms'jes, hulvraagoplichting (WhatsApp-oplichting) en bankhelpdeskoplichting (telefoon spoofing) en combinaties van deze oplichtingsvormen.

Pas-opstuurfraude nog steeds op de radar

De schade door fraude met gestolen/verloren betaalpassen daalde in 2020 in vergelijking met 2019. De totale schade bedroeg € 5,8 miljoen (2019: € 6,6 miljoen). Naast shouldering veroorzaakt de zogenoemde pas-opstuurfraude binnen de categorie gestolen/verloren debitkaarten de meeste schade. Daarbij worden consumenten via e-mail of sms gemaand hun pas om 'veiligheidsredenen' te vervangen en naar een recycle-adres op te sturen. De gedupeerden worden daarbij misleid om de pincode van hun bankpas in te vullen op een phishing-site. Helaas worden steeds vaker kwetsbare consumenten telefonisch benaderd door de criminelen voor een afspraak om de pas thuis te komen ophalen.

Card-not-present fraude stijgt mee met groei e-commerce

Fraude met kaartbetalingen op afstand oftewel Card-Not-Present-fraude (CNP-fraude) is met een schade van € 3,8 miljoen gestegen met 82% ten opzichte van 2019. CNP-fraude hangt samen met de sterke groei van de e-commerce markt. Nederlanders kopen bijvoorbeeld meer bij buitenlandse webwinkels en gebruikten in dat geval relatief vaak hun creditcard. Naar verwachting zal de eerder beschreven **dubbele beveiliging** van online creditkaartbetalingen in de loop van 2021 een positief effect hebben op CNP-fraude.

Maatschappelijke en politieke aandacht voor oplichting

Hiervoor ging het over zogenoemde bancaire fraude, waarbij de schade in principe door de bank wordt vergoed. Maar ook fraude als gevolg van misleiding en oplichting waarvoor de bank niet aansprakelijk is, leidt tot grote financiële en emotionele schade bij consumenten. De aandacht van politiek en media hiervoor nam in 2020 sterk toe. Dat is niet voor niets: bij de Fraudehulpdesk werd in 2020 voor ruim € 41 miljoen aan schade door niet bancaire fraude gemeld. Dat is een sterke toename ten opzichte van de € 26 miljoen schade in 2019. Media besteedden in 2020 veel aandacht aan zeer schrijnende gevallen waarbij consumenten hoge bedragen kwijt zijn geraakt na oplichting.

Banken proberen door een effectieve inzet van fraudemonitoring systemen en onder andere de IBAN Naam Check hun klanten tegen dit soort oplichtingspraktijken te beschermen. Als de klant zelf betalingen naar een oplichter uitvoert en autoriseert (zogenoemde *niet-bancaire fraude*), is de bank niet aansprakelijk. Uit coulance kan de bank (een deel van) de schade vergoeden. Hierbij worden alle omstandigheden die hebben geleid tot de frauduleuze transactie meegewogen.

Specifiek voor telefonische spoofing (waarover hierna meer) wordt sinds eind 2020 op verzoek van de minister van Financiën door de Nederlandse Vereniging van Banken gewerkt aan verduidelijking van het coulancebeleid van banken. Daarom is in kaart gebracht hoeveel schade is veroorzaakt door deze vorm van spoofing. De schade in 2020 bedraagt 26,7 miljoen euro. Uitgangspunten voor een vergoeding zijn dat een slachtoffer een niet-zakelijke klant is, aangifte heeft gedaan bij de politie en niet 'grof nalatig' heeft gehandeld. Vooral het laatste begrip moet nader geduid worden. Daarnaast hebben de banken duidelijk aangegeven een integrale aanpak voor te staan; ook de overheid moet haar rol oppakken in het effectiever maken van de nu nog te versnipperde opsporing en het wegnemen van privacy-barrières voor het uitwisselen van gegevens tussen banken, politie en OM. De Betaalvereniging speelt bij de integrale aanpak een belangrijke rol.

Drie vormen van oplichting; wat doet de Betaalvereniging daartegen?

In 2020 vielen drie vormen van oplichting op. De eerste is hulpvraagoplichting. Bij deze vorm van oplichting doet een oplichter zich via e-mail, sms of chatapps voor als een dierbare bekende die om financiële hulp vraagt. Vooral sinds consumenten sociale media als gevolg van de corona-lockdown veel intensiever gebruiken om met vrienden en familie in contact te blijven, slaan oplichters grootschalig toe. Vanaf het moment dat mogelijk werd om hiervan online aangifte te doen (april), is het aantal aangiften toegenomen tot uiteindelijk ongeveer honderd per dag.

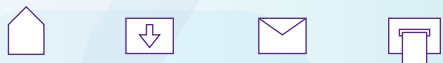


De leden van de Betaalvereniging, de politie en de Fraudehulpdesk trekken sinds juni 2020 samen op tegen hulpvraagoplichting. Banken en betaalinstanties jagen op verdachte transacties en bankrekeningen. Daarnaast informeren zij hun klanten via www.veiligbankieren.nl, mobiel bankieren en internetbankieren. De politie pakt deze vorm van oplichting aan met preventie en opsporing.



Naast hulpvraagoplichting kwam in de loop van 2020 spoofing van bancaire en andere vertrouwenwekkende telefoonnummers door criminelen op. In dit geval is samenwerking met telecomaandieners gezocht. Met hen richtten banken en politie een taskforce op. Dit leidde tot diverse maatregelen. Om spoofing technisch structureel tegen te gaan, moeten internationale telecom-standaarden en -afspraken worden gewijzigd. Dit vergt echter veel doorlooptijd. Om deze problematiek toch aan te pakken is een alternatieve en perspectievolle methode gevonden die spoofing tegengaat. Hier is in 2020 een pilot mee gestart; de resultaten zijn zeer bemoedigend.

De derde vorm van oplichting is sms-phishing. Daarbij speelt weer een andere ketencomplexiteit. Sms-phishing vindt namelijk ook plaats met onzichtbare 06-nummers als afzender. Medio 2020 is een plan van aanpak afgerond in samenwerking met de telecomsector. In de tweede helft van 2020 zijn in het plan benoemde acties nader verkend en is waar mogelijk reeds gestart.



Bijlagen

Bestuur >

Directieteam >

Governance >

Ledenlijst >

Bijlagen

Bestuur

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Lex Hoogduin (1956), voorzitter, hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen, voorzitter RvC van Wilgenhaege Group Holding, lid bestuur Inphykem, lid van de RvC van Amsterdam Trade Bank en voorzitter CIR
- Guus Slik (1958), oudirecteur Superunie
- Gerjoke Wilmink (1960), directeur-bestuurder Alzheimer Nederland

Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

- Anne Marie Magis (1965), Head of the Strategy Execution Office ABN AMRO
- Alexander Baas (1966), penningmeester, directeur Klant, Betalen en Sparen bij De Volksbank, namens de middelgrote banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstellingen
- Michiel Kwaaitaal (1974), Directeur betalen en sparen bij Rabobank
- Frank Stockx (1969), Managing Director ING België
- Daniël Köhler (1980), Directeur Retail Banking, Triodos Bank Nederland

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) neemt als waarnemer deel aan de bestuursvergaderingen van de Betaalvereniging.

Directieteam

- Gijs Boudewijn (1958), directeur ad interim
- Marco Demmink (1961), secretaris van het bestuur.

Per 28 februari 2021 is Piet Mallekoote wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd teruggetreden als directeur van de Betaalvereniging. Gijs Boudewijn is hem met ingang van 1 maart 2021 ad interim opgevolgd.



Governance

De Betaalvereniging is een kleine en efficiënte organisatie, gericht op het ontzorgen van haar leden. Er is gekozen voor een verenigingsstructuur. Alle aanbieders van betalingsverkeer op de eindmarkt kunnen lid worden van de vereniging. De vereniging kent verschillende organen:

Algemene ledenvergadering (ALV)

Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

Bestuur

Het bestuur beslist inhoudelijk over belangrijke onderwerpen, stelt beleidskaders op en staat de directie met advies terzijde. De belangrijkste taken van het bestuur zijn onder meer het bepalen van de strategie, stellen van beleidskaders, benoemen en ontslaan van de directie, goedkeuren van het jaarplan en de begroting en toezien op de kwaliteit van uitvoering.

Directie

Het bestuur stelt de algemeen directeur (directie) aan die verantwoordelijk is voor de uitvoeringsorganisatie. Tot de taken van de directie behoren onder meer het formuleren van beleidsvoorstellen, het uitvoeren van de dagelijkse bedrijfsactiviteiten, het besluiten over toetreding van nieuwe leden, het certificeringsbeleid en het houden van toezicht op de handhaving van regels.



Adviesraad

De adviesraad adviseert de directie – gevraagd en ongevraagd – over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging.

Werkgroepen

In werkgroepen vindt op tactisch en operationeel niveau de beleidsvoorbereiding plaats, in samenwerking met de specialisten van de aanbodzijde. De werkgroepen kunnen de directie gevraagd en ongevraagd van advies voorzien. De belangrijkste werkgroepen zijn de werkgroepen Giraal, Cards, Chartaal en Beveiliging.

College van Beroep

Een onafhankelijk college van beroep maakt verweer tegen besluiten over toetreding en certificering mogelijk, als partijen er met de directie, het bestuur en tenslotte met de beroepscommissie van het bestuur niet uitkomen.



Ledenlijst

Van de Betaalvereniging zijn de volgende betaaldienstverleners lid⁷

- | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| - ABN AMRO | - Citibank | - Lloyds Bank |
| - Acapture (Payvision) | - CM.com | - Mizuho |
| - Achmea Bank | - Commerzbank | - Moneyou |
| - Aegon Bank (incl. Knab) | - Credit Europe Bank | - MUFG Bank |
| - American Express | - De Volksbank (SNS, ASN Bank en RegioBank) | - Nationale Nederlanden Bank |
| - Amsterdam Trade Bank | - Demir Halk Bank | - Nederlandse Waterschapsbank |
| - Avangate B.V.- Verifone | - Deutsche Bank | - NIBC Bank |
| - Bank Nederlandse Gemeenten | - GarantiBank International | - Online Betaalplatform |
| - Bank of America Merrill Lynch | - GWK Travelex | - PaySquare |
| - Bank of China | - HSBC Bank | - Rabobank |
| - Bank of Chaabi du Maroc | - ICEPAY | - Société Générale Bank Nederland |
| - BinckBank | - ICS Cards | - Svenska Handelsbanken AB |
| - Bitsafe | - ING | - Triodos Bank |
| - Brand New Day | - Industrial Bank of China | - Uber |
| - BNP Paribas | - INGENICO Payment Services | - Van Lanschot Bankiers |
| - Buckaroo | - InsingerGilissen Bankiers | - Volkswagenbank |
| - bunq | - JP Morgan | - WorldPay B.V. |
| - CCV Group | - KAS BANK (nu CASCEIS) | |
| - China Construction Bank (Europe) | - KBC Bank Nederland | |
| - Citco Bank Nederland | - LeasePlan Bank | |

⁷ Stand per 21 april 2021.