

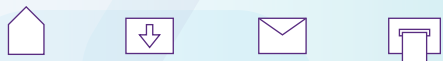
Jaarverslag 2016





Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	7
Betalingsverkeer in het algemeen	11
Activiteiten	
Toonbankbetalingverkeer	22
Betalen op internet	32
Giraal betalingsverkeer	43
Stabiliteit betaalketens	53
Veiligheid betalingsverkeer	58
Bijlagen	66
Bestuur en directie	67
Governance	69
Ledenlijst	71
Afkortingen	72



Profiel

Historie

Onze missie

Onze visie

Onze rollen



Profiel

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

Historie

In 2010 hebben de Commissie Betalingsverkeer van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Currence geconstateerd dat op basis van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer een herijking van de inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer onontkoombaar was. Deze ontwikkelingen zijn de realisatie van een uniforme Europese betaalruimte (SEPA), waarbij nationale betaalproducten worden vervangen door Europese gestandaardiseerde versies, de algemene trend van internationalisering, de meer open en dynamische marktstructuur door de komst van onder andere niet-bancaire betaalinstanties en de toenemende behoefte aan sector-breed stakeholdermanagement en ketenregie. Daarnaast werd het door de komst van betaalinstanties niet langer wenselijk geacht dat de NVB, als belangenorganisatie van alleen de banken, collectieve taken voor het betalingsverkeer vervult.

Onder aansturing van een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van banken, de NVB en Currence, met De Nederlandsche Bank als waarnemer, is in 2010 en 2011 de opzet van een nieuwe betaalorganisatie onderzocht. Hierbij is gekeken naar het takenpakket, de governance en financiering en de organisatie-inrichting. Omdat de vraagzijde in het betalingsverkeer ook van belang is, zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken met de leden van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer.

In de wetenschap dat het centraal beleggen en regisseren van collectieve nationale taken en/of diensten, met een eenduidige en heldere governance, bijdraagt aan een effectief, efficiënt, veilig en betrouwbaar nationaal betalingsverkeer is Betaalvereniging Nederland op 29 november 2011 opgericht.



Onze missie

De Betaalvereniging streeft naar een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer, waarbij innovatie een belangrijk onderdeel is. Wij verrichten hiertoe diensten 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 mogelijk. De Betaalvereniging betreft vertegenwoordigers van eindgebruikers, onder meer van ondernemers en consumenten, actief bij haar werkzaamheden. Namens het collectief van 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 in het betalingsverkeer. Zo geven wij invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

Onze visie

Het betalingsverkeer is een onmisbare spil in de economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. In die zin heeft het betalingsverkeer het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, omvangrijke wet- en regelgeving, de hoge kwaliteits-eisen en de vele transacties maken het betalingsverkeer complex. Daarbij zijn transparantie, openheid, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer belangrijke uitgangspunten.

In SEPA (Single Euro Payments Area)¹ worden standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld in plaats van op nationaal niveau. Daarnaast zijn door Europese wetgeving de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter krijgt, blijft nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Nieuwe spelers zijn hierbij van harte welkom.

¹ Binnen SEPA zijn het IBAN-rekeningnummer, de Europese overschrijving (SCT), de Europese incasso (SDD) en betaalpassen zowel voor binnenlandse als grensoverschrijdende eurobetalingen te gebruiken. SEPA omvat alle landen binnen de EU, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein (die wel lid zijn van de Europese Economische Ruimte), Zwitserland, Monaco en San Marino.



Het betelingsverkeer 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 betelingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Juist in deze tijd van snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen, nieuwe soorten betaaldienstaanbieders en veranderende klantbehoeftes.

Om de leidende positie van Nederland in het betelingsverkeer verder uit te bouwen, is het nodig om de efficiency en effectiviteit daarvan te waarborgen. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentiële randvoorwaarden voor een goed functionerend betelingsverkeer waarin maatschappelijk vertrouwen bestaat. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur is een voedingsbodem voor innovatie. Aangezien het betelingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig.

Onze rollen

Om onze werkzaamheden succesvol uit te kunnen voeren, vervult de Betaalvereniging diverse rollen:

- **Productmanagement**

Als productmanager richt de Betaalvereniging zich onder meer op het vaststellen, beheren en aanpassen van gezamenlijke productkenmerken, standaarden en regels. Het (door)ontwikkelen en invoeren van nieuwe collectieve diensten, (internationale) producten en standaarden geïnitieerd door de leden of op basis van buitenlandse best practices, behoort eveneens tot de werkzaamheden.

- **Verandermanagement**

De Betaalvereniging zorgt ervoor dat nationale en internationale eisen en ontwikkelingen op het gebied van de betaalinfrastructuur, standaarden en productkenmerken naar het nationale betelingsverkeer worden vertaald en draagt zorg voor de implementatie ervan.

- **Kwaliteitsbewaking**

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betelingsverkeer en certificeert onder meer marktpartijen in de betaalketen.



Daarnaast houdt zij toezicht op de naleving van de regels en afspraken om de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingsverkeer te waarborgen en, zo mogelijk, verder te verbeteren. Ook bewaakt zij de kwaliteit van de betaalketens en coördineert zij het oplossen van verstoringen in de betaalketens.

- **Veiligheid en fraudepreventie**

De Betaalvereniging regisseert de collectieve aspecten van het aan het betalingsverkeer gerelateerde cybersecuritybeleid en werkt bij de uitvoering hiervan nauw samen met andere instellingen, waaronder het Nationaal Cyber Security Center (NCSC). Daarnaast regisseert de Betaalvereniging de fraudepreventie in de hele betaalketen, stelt fraudestatistieken op, analyseert deze en formuleert preventiebeleid. Tenslotte coördineert zij de uitvoering van de maatregelen die fraude moeten tegengaan.

- **Betalingsverkeerexpertise**

De Betaalvereniging volgt de externe ontwikkelingen die voor de leden en andere betrokken stakeholders van belang zijn. Daartoe overlegt zij met onder meer (potentiële) spelers op de betaalmarkt, externe standaardisatie-instellingen, overheidsinstellingen en met onderzoekers. Indien nuttig en gewenst, werkt de Betaalvereniging samen met externe partijen en verricht zij onderzoek dat bijdraagt aan een grotere effectiviteit, veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijke efficiency van het betalingsverkeer.

- **Voorlichting**

De Betaalvereniging communiceert standpunten en rapportages naar het publiek, coördineert collectieve voorlichtingscampagnes op haar werkerrein en verzorgt persopvang en woordvoering voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel.

- **Programma - en projectmanagement**

Projecten die een collectief belang namens een significant deel van de leden van de Betaalvereniging vertegenwoordigen, kunnen bij de Betaalvereniging worden ondergebracht. De Betaalvereniging neemt in dat geval de rol van programma – of projectmanager op zich, waarbij zij ook inhoudelijke expertise inbrengt.



Verslag van het bestuur

Bestuur

Activiteiten

Tot slot



Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenter ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2016.

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) ook waarde hecht aan de maatschappelijke rol van het betelingsverkeer, de belangen van de betaaldienstgebruikers (de vraagzijde) daaronder begrepen. Tijdens de discussies in het bestuur komen zodoende de perspectieven van alle bij het betelingsverkeer betrokken partijen aan de orde. In het **hoofdstuk Bestuur en directie** vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur vijf maal bijeen geweest. Tijdens de vergaderingen is naast de reguliere activiteiten (zie hierna) bijzondere aandacht besteed aan de projectmatige activiteiten van de Betaalvereniging met een maatschappelijk belang, zoals de online identificatie- en inlogdienst iDIN, Instant Payments en contactloos betalen. Het bestuur heeft tot zijn genoegen geconstateerd dat de uitvoering van deze programma's en van de reguliere activiteiten voortvarend ter hand is genomen. Het bestuur complimenteert alle betrokkenen met de introductie van iDIN.

Het bestuur kent een aantal bestuurscommissies. De Selectie- en benoemingscommissie heeft de voorgedragen bestuurskandidaten getoetst aan het bestuurdersprofiel en hen met een positief advies voor benoeming voorgedragen aan de Algemene Ledenvergadering. De Auditcommissie vergaderde viermaal per jaar. Twee vergaderingen stonden specifiek in het teken van de begroting respectievelijk de jaarrekening. In het afgelopen jaar is bijzondere aandacht besteed aan de nieuwe inrichting van de AOIC (Administratie Organisatie en Interne Controle) en de wisseling van de accountant (BDO in plaats van KPMG).



In het verslagjaar is afgesproken dat het bestuur in de eerste helft van 2017 een zelfevaluatie zal doen.

Activiteiten

De doelstelling van de Betaalvereniging is drieledig: het stimuleren van een efficiënt en effectief betalingsverkeer, het waarborgen van de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingsverkeer en zorgdragen voor een heldere en gedragen visie daarop. In het **hoofdstuk Profiel** staat een verdere toelichting op onze missie en visie op het betalingsverkeer.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de activiteiten die de Betaalvereniging in de afgelopen periode heeft verricht, verwijs ik naar het **hoofdstuk Activiteiten**.

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 genieten en we mede hierdoor het benodigde draagvlak hebben om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te vervullen.

Het bestuur waardeert het dat de directie het functioneren van de Betaalvereniging jaarlijks evalueert met de leden van de Adviesraad. Op basis van de uitkomsten van de in 2016 gehouden evaluatie is, in het licht van het veranderde betaallandschap, een aantal actiepunten geformuleerd die in het verslagjaar ter hand zijn genomen. Het bestuur ziet ook met tevredenheid dat de directie op transparantie en professionele wijze communiceert over haar werkzaamheden en producten naar een brede groep belanghebbenden.

De Betaalvereniging heeft in 2016 twee nieuwe leden verwelkomd, waaronder een betaalinstantie. Eén lid heeft haar lidmaatschap opgezegd wegens het beëindigen van haar activiteiten in Nederland.



Tot slot

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. Het bestuur heeft met genoegen geconstateerd dat de herinrichting van de financiële administratie, zoals beoogd, heeft geleid tot zowel een kwaliteitsverbetering als een kostenbesparing. Het bestuur dankt de directie voor de prettige en professionele samenwerking en alle medewerkers voor de getoonde inzet.

Amsterdam, 10 mei 2017

Namens het bestuur,

Henk Brouwer, voorzitter



Betalingsverkeer in het algemeen

Ontwikkelingen

Ons speelveld

Brussel wil meer
marktcompetitie realiseren

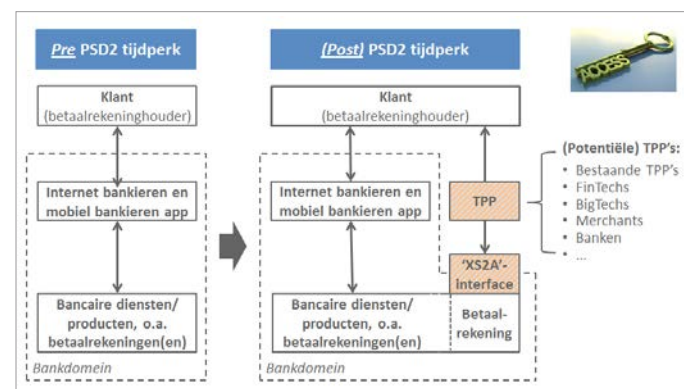
Betalingsverkeer in het algemeen

Ontwikkelingen

Een aantal belangrijke algemene ontwikkelingen in het betalingsverkeer bepaalden in 2016 mede de activiteiten van de Betaalvereniging.

Meer concurrentie op de betaalmarkt

Op de Europese agenda staat meer openheid en concurrentie op de betaalmarkt centraal. De Europese Commissie heeft hiervoor regulering opgesteld. Door toetredingsdrempels te verlagen en marktinnovatie te stimuleren wil Brussel meer marktcompetitie realiseren. De herziene Europese richtlijn betaaldiensten (Payment Services Directive 2, ofwel PSD2) trad op 13 januari 2016 in werking. De PSD2 geeft rekeninghouders het recht om betalingsinitiatie- en rekeninginformatiediensten² te gebruiken, aangeboden door derde partijen (third party providers, ofwel TPP's). Om genoemde dienstverlening te verlenen, krijgt de TPP van de rekeninghouder toegang tot de betaalrekening. Onderstaande figuur geeft een en ander schematisch weer.



² Een betalingsinitiatiedienst is het in opdracht van de particuliere of zakelijke rekeninghouder en met diens uitdrukkelijke toestemming opstarten van betaalopdrachten via de online toegankelijke betaalrekening van de rekeninghouder. Bij rekeninginformatiediensten kan op verzoek van de rekeninghouder informatie van diens verschillende betaalrekeningen worden samengevoegd, bijvoorbeeld voor online budgettools.

PSD2 moet in januari 2018 in nationale wetgeving verwerkt zijn

EU-lidstaten moeten de PSD2 uiterlijk op 13 januari 2018 in hun nationale wetgeving hebben verwerkt. Dan moeten zij ook voldoen aan wat de PSD2 voorschrijft, op een aantal veiligheidsprocedures en –maatregelen na. De European Banking Authority (EBA) in London heeft hiervoor secundaire wetgeving ontwikkeld. De technische reguleringsnormen (Regulatory Technical Standards, ofwel RTS) over sterke cliëntauthenticatie (strong customer authentication) en veilige communicatie zijn voor de sector veruit het belangrijkste. Deze RTS zijn van toepassing op elektronische betalingen op afstand in het algemeen en, meer specifiek, op de interactie tussen betaaldienstverleners en TPP's. Het is de verwachting dat de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad in de tweede helft van 2017 de definitieve RTS vaststellen en dat deze twintig dagen na publicatie in het Publicatieblad van de EU van kracht worden. Achttien maanden daarna, dus op zijn vroegst in het voorjaar van 2019, moeten alle betaaldienstverleners aan de RTS voldoen.



De Betaalvereniging heeft in 2016 samen met haar leden een reactie ingediend op de door EBA aan de markt ter consultatie aangeboden concept-RTS. Wij verwachten dat de PSD2 kansrijke vernieuwingen in het betalingsverkeer mogelijk maakt. De uitdaging voor marktpartijen is om marktfragmentatie zoveel mogelijk te voorkomen. Fragmentatie kan ertoe leiden dat de (maatschappelijke) voordelen van de nieuwe mogelijkheden relatief onzichtbaar en onduidelijk blijven voor de markt. Een ander fragmentatierisico is inefficiëntie, aangezien TPP's of ondernemers een variëteit aan IT-koppelingen met rekeninghoudende banken moeten realiseren en onderhouden. Hier liggen duidelijk uitdagingen.

Fragmentatie moet worden voorkomen



Nog onduidelijkheid over de praktische implementatie

De Betaalvereniging is in dat kader actief betrokken bij het marktinitiatief NextGenPSD2 Taskforce van de Berlin Group. Dit is een langjarig samenwerkingsverband van betaaldienstenaanbieders op het gebied van standaardisatie en interoperabiliteit. Het doel van de Taskforce is om een specificatie op te stellen voor uniforme koppelvlakken voor berichtuitwisseling tussen TPP's en rekeninghoudende banken. Het genoemde risico op fragmentatie kan hierdoor worden verminderd.

Daarnaast is er aandacht nodig voor de veiligheid van deze nieuwe vormen van betaaldiensten. De PSD2 en RTS geven weliswaar de kaders hiervoor aan, toch is er nog veel onduidelijk over de praktische implementatie. Essentieel onderdeel is de uitgifte van certificaten voor de digitale identificatie van TPP's. Hierbij is het van belang dat de geldigheid van dergelijke certificaten voortdurend 'real-time' gekoppeld is aan de geldigheid van de vergunning (voor betalingsinitiatiediensten) of registratie (voor rekeninginformatiediensten) van een TPP zoals afgegeven door de nationale toezichthouder.

Bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en oplossingen, zoals hierboven genoemd, is betrokkenheid van en afstemming met overige belanghebbenden een vereiste. Inbreng van de vraagzijde is hierbij een belangrijke voorwaarde om de kansen op succes te vergroten. De Betaalvereniging levert in dit kader een bijdrage aan twee stakeholderoverleggen, te weten de Euro Retail Payments Board (ERPB) en het Maatschappelijk Overleg Betelingsverkeer (MOB).



Kansen tot samenwerking

De ERPB heeft eind 2016 de Working Group on Payment Initiation Services opgericht, die tot doel heeft te komen tot business, technische en operationele randvoorwaarden voor het efficiënt laten functioneren van TPP-diensten. De Betaalvereniging draagt via Europese koepels bij aan deze werkgroep. Het MOB heeft een soortgelijke werkgroep opgericht voor de Nederlandse koepels. In deze werkgroep worden de koepels geïnformeerd en is er ruimte om specifiek Nederlandse inbreng voor te stellen en te bespreken. De Betaalvereniging is voorzitter van deze MOB Werkgroep.

Opkomst nieuwe betaaldienstaanbieders

Steeds meer niet-bancaire – en veelal door technologie gedreven – bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. De eerdergenoemde PSD2 biedt hen hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienst-aanbieders wordt hierdoor groter, maar biedt ook kansen tot samenwerking. Alle betaaldienstaanbieders moeten immers innoveren om nieuwe klanten te werven en/of bestaande te behouden. Het bereik van klanten zal het grootst zijn als partijen onderling samenwerken.

Een korte 'time to market' van nieuwe betaaldiensten wordt steeds belangrijker. Wij zien aanbieders hiertoe steeds vaker 'agile' werken. Agile is een verzamelnaam voor iteratief projectmanagement. In plaats van uitgebreide plannen voorafgaand aan de start van een project, is de agile benadering een cyclische benadering waarbij een relatief klein multidisciplinair team in korte overzichtelijke perioden ('sprints') van vaak niet meer dan een maand, soms zelfs hooguit een week, ontwerpt, een (klein) deel bouwt, test en oplevert om zo sneller tot een beter eindresultaat te komen. Sprints zijn als het ware kleine projecten op zich zelf. Deze nieuwe werkwijze brengt een nieuwe dynamiek met zich mee waarop de Betaalvereniging inspeelt.





Combineren van online
en instore ervaringen

'Mobile first' en naadloze winkel- en betaalervaring

Wereldwijd neemt het aantal met smartphones en tablets uitgevoerde betalingen ('mobile payments') via apps toe. De online markt verschuift naar het mobiele kanaal en consumenten gebruiken steeds vaker hun bank-app voor hun overschrijvingen en saldo-checks. Consumenten combineren daarnaast steeds vaker online en instore ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken. Hierdoor vervaagt de grens tussen offline en online ('omnichannel retail'). Retailers streven hierbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar feitelijke aankoop door de consument. Dit vereist een naadloos betaalproces.

Online identificatie kan een belangrijke rol spelen bij het doen van online aankopen en het afnemen van online diensten. Met **iDIN** kunnen consumenten zich online identificeren bij andere organisaties, met de veilige en vertrouwde inlogmiddelen van hun eigen bank.



Directe af- en bijschrijvingen:
de nieuwe norm

Hoge(re) eisen aan betaalinfrastructuur, onder andere voor 'Instant Payments'

De steeds verdere digitalisering van het betalingsverkeer stelt hogere eisen aan de beschikbaarheid, robuustheid, snelheid en flexibiliteit van de onderliggende betaalinfrastructuur. Na de succesvolle invoering van SEPA wordt instant betalingsverkeer met directe af- en bijschrijvingen de nieuwe maatschappelijke norm. In Europa staat dit inmiddels hoog op de agenda en werken landen aan de realisatie van een pan-Europees systeem. Sommige landen kiezen in dat kader voor deeloplossingen, zoals 'P2P-payments'⁴. Andere landen, zoals Nederland, maken de onderliggende betaalinfrastructuur geschikt voor instant payments voor in beginsel alle type betalingen.

⁴ Onderling met de smartphone overboeken van (beperkte) bedragen tussen consumenten onderling, meestal via aliases zoals mobiele telefoonnummers of e-mailadressen.

API's om data te ontsluiten
voor derde partijen

Sinds 2015 werkt de Nederlandse bankensector onder regie van de Betaalvereniging aan de ontwikkeling van een nieuwe infrastructuur voor **Instant Payments**. Hiermee wordt een overboeking onmiddellijk bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde, zodat deze het geld binnen enkele seconden beschikbaar heeft. Dit 24 uur per dag en 365 dagen per jaar. Ook als de begunstigde bij een andere bank bankiert. In 2016 zijn goede vorderingen gemaakt. Het project voorziet in een marktintroductie in de eerste helft van 2019.



Nieuwe technologieën en belang van standaardisatie

Nieuwe technologieën, waaronder biometrie en de blockchain, bieden kansen voor nieuwe betaaltoepassingen. Innovatie in de betaalmarkt leidt vaak eerst tot fragmentatie. Het gebruik van open standaarden is een randvoorwaarde om daarna te komen tot interoperabiliteit met andere oplossingen en daarmee ook een pan-Europees gebruik mogelijk te maken. Een belangrijke technologische ontwikkeling betreft interfaces, vaak in de vorm van Application Programme Interfaces (API's), waarmee data (gemakkelijker) wordt ontsloten voor derde partijen. Zo verplicht de PSD2 betaalrekeningaanbieders zoals banken om een dergelijke interface aan te bieden voor de eerder genoemde betalingsinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners. Het hiervoor genoemde marktinitiatief om een Europese specificatie op te stellen is hier een reactie op.

Gezamenlijk kennis opbouwen over blockchain

In 2015 is een interbancair blockchain onderzoeksproject gestart, dat in 2016 verdere verdieping kreeg. De Betaalvereniging faciliteert deze samenwerking die erop is gericht om een gezamenlijk kennisniveau op het gebied van blockchain op te bouwen en toepassingen voor het betalingsverkeer te verkennen. Ook DNB heeft zich bij het gezamenlijk onderzoek aangesloten.

In het onderzoeksproject wordt een proof of concept blockchainoplossing gebouwd op basis van Ethereum (blockchain-software) voor het overmaken van geld. De samenwerking beoogt theoretische vraagstukken, onder andere ten aanzien van snelheid, schaalbaarheid en dataprivacy, in een praktische omgeving te toetsen.



Diverse stakeholderfora komen
regelmatig bijeen

Ons speelveld

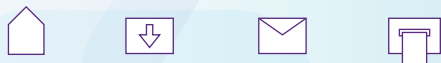
Onze stakeholders

De Betaalvereniging wil verbindend zijn voor alle spelers in de betaalsector om een zo optimaal mogelijk maatschappelijk resultaat te behalen. Dit maakt een goed doordacht stakeholdermanagement steeds belangrijker. In Nederland is de maatschappelijke en politieke betrokkenheid bij het betalingsverkeer relatief groot. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het Maatschappelijk Overleg Betelingsverkeer (MOB)⁵, maar ook voor de politiek. Onderwerpen als betaalrekening-nummerportabiliteit, instant payments, naam-nummercontrole, betalingsverkeerfraude en schadevergoedingsbeleid staan geregeld in de belangstelling.

Daar waar het collectieve belangen betreft, geven wij namens onze leden proactief onze visie en geven wij informatie aan diverse partijen in het Nederlandse en Europese speelveld. Ook in 2016 leverden wij op deze manier een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat. Daarnaast verschaffen wij tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten vanuit onze expertise input aan diverse bij het wetgevingsproces betrokken partijen, daar waar het gaat om collectieve, niet-competitieve zaken.



⁵ Het MOB wordt voorgezeten door De Nederlandsche Bank (DNB) en richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer. Het MOB is breed samengesteld uit partijen die aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer vertegenwoordigen. Ook de Betaalvereniging is lid van het MOB.



Visie en standpunten kenbaar maken in Europees verband

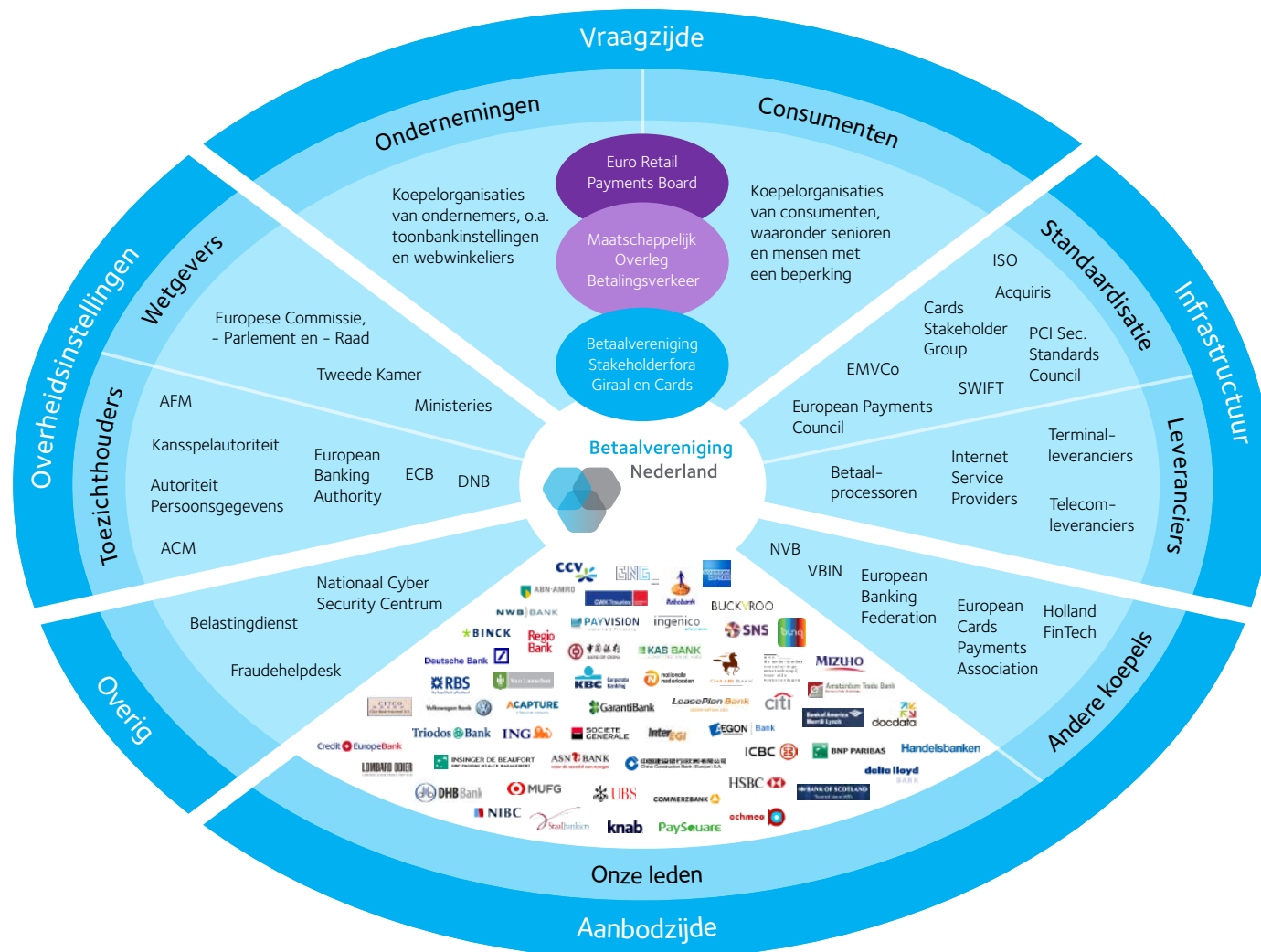
Relevante ontwikkelingen bespreken wij in onze eigen stakeholderfora. In het Forum Kaartbetalingen kwamen consumentenorganisaties, ondernemersorganisaties, terminalleveranciers, kassaleveranciers, banken en verwerkers van betalingsverkeer in 2016 een aantal keren samen. Besproken werden onder andere Europese ontwikkelingen, communicatiecampagnes en de ervaringen met mobiel contactloos betalen. In ons Giraal Stakeholder Forum participeren consumentenorganisaties, ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten en transactieverwerkers. Hier ging het in 2016 onder andere over de overstapservice, een aantal thema's rond incasso's, de afgifte van adres-woonplaatsgegevens en de uitfasering van de Acceptgiro.

Onze bijdrage in Europa

In Europees verband is de ERPB, die eind 2013 is opgericht, een belangrijk stakeholderoverleg. De ERPB heeft grote invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt en kan worden gezien als Europese evenknie van het (Nederlandse) MOB. In de ERPB, onder voorzitterschap van de Europese Centrale Bank (ECB), nemen Europese koepels van stakeholders deel. In 2016 heeft de ERPB onder andere de volgende onderwerpen behandeld: Instant Payments, contactloos en mobiel betalen en peer-to-peer (P2P) mobiele betalingen. Wij maken onze visie en standpunten kenbaar aan de ERPB en haar werkgroepen via de European Payments Council (EPC)⁶, het Payment Systems Committee van de European Banking Federation (EBF), de European Card Payments Association (ECPA)⁷ en de Werkgroep Efficiency en Europese Zaken (WEE) van het MOB.

⁶ De European Payments Council (EPC) is de merkeigenaar van de Europese betaalproducten, de Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer, SCT) en de Europese incasso (SDD). De SCT en SDD-schemes hebben de vergelijkbare Nederlandse betaalproducten vervangen. Naast de Betaalvereniging, die haar leden vertegenwoordigt, zijn ABN AMRO, ING en Rabobank zelfstandig lid van de EPC. Zowel de Betaalvereniging, als voorzitter van de Legal Support Group en deelnemer aan de Scheme Evolution and Management Group, als de bovengenoemde leden, die deelnemen in diverse EPC-gremia, dragen actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

⁷ In 2014 is de European Card Payments Association (ECPA) opgericht, waarin diverse Europese kaartorganisaties deelnemen. Ook de Betaalvereniging is lid. De ECPA wil als belangenvertegenwoordiger van haar leden de Europese gesprekspartner zijn voor partijen die het Europese kaartbetaallandschap vormgeven. Via de ECPA kan de Betaalvereniging een stem laten horen in wereldwijd opererende organisaties als EMVCo en PCI SSC.





Activiteiten - Toonbankbetelingsverkeer

Bevorderen efficiënt betelingsverkeer

Weer meer pinbetalingen en minder contant

Contactloos betalen stijgt explosief in 2016

Communicatie en voorlichting

Samenwerking om mobiel contactloos betalen te verbeteren en te bevorderen

Geld terug via Retourpinnen

Maatwerkoplossingen in geval van knelpunt bereikbaarheid contant geld



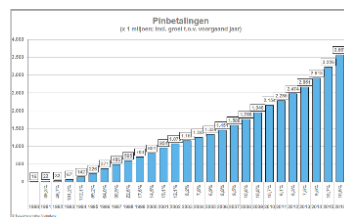
Blijvende hoge groei pinbetalingen

Kosten betalingsverkeer behoren tot de laagste in Europa

Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

Consumenten betaalden in 2016 3,6 miljard keer met hun pinpas. Dat is een stijging van 10,6% ten opzichte van 2015. Daarmee doet zich al drie jaar op rij een stijging van rond de **10%** voor. In Europees perspectief is dit een ongekend hoge groei. Er werd in 2016 97,3 miljard euro omzet gepind (5,1% stijging).



Het aantal contante betalingen is volgens onderzoek van DNB en de Betaalvereniging in 2016 verder gedaald van 3,2 miljard naar **2,9 miljard**. Daarmee zet de dalende lijn van het gebruik van contant geld door, hetgeen bijdraagt aan meer maatschappelijke efficiency en veiligheid. Hierover brachten we begin 2017 een **persbericht** uit.

De kosten van het toonbankbetalingsverkeer in Nederland behoren tot de laagste in Europa. Dit is mede te danken aan de samenwerking tussen banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen op basis van het “Convenant betalingsverkeer” dat in 2005 gesloten werd en sindsdien nog twee keer is verlengd in Nadere Overeenkomsten. De Betaalvereniging ondersteunt het Convenant.

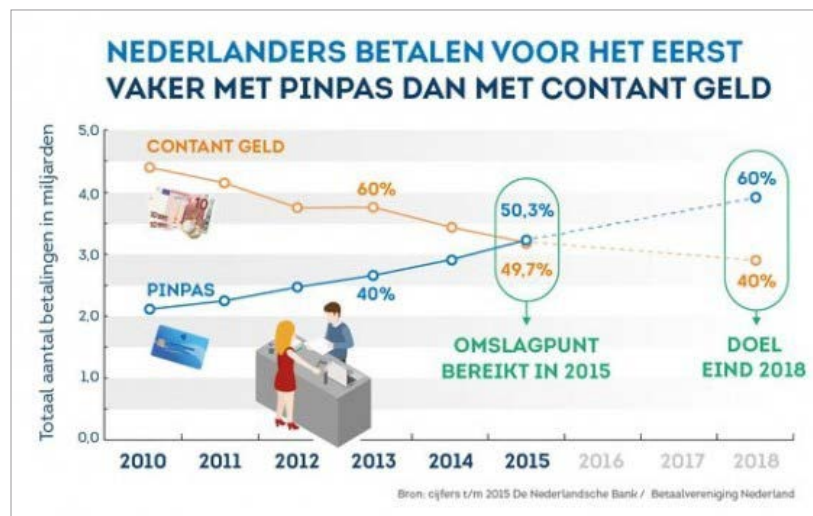
In het elektronische toonbankbetalingsverkeer worden regelmatig innovatieve toepassingen doorgevoerd die het gebruiksgemak en de efficiency verder verhogen. Op dit moment zijn de belangrijkste nieuwe toepassingen contactloos betalen met de betaalpas of de mobiele telefoon en Retourpinnen. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden de gezamenlijke afspraken over deze nieuwe toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen.

In 2016 55% pin
en 45% contant

Ontwikkelingen rond kaartbetalingen worden onder meer besproken in het Forum Kaartbetalingen waarin alle relevante stakeholders van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer zijn vertegenwoordigd. Ook coördineert de Betaalvereniging de algemene publiekscommunicatie rondom toonbankbetalingsverkeer.

Weer meer pinbetalingen en minder contant

In de Nadere Overeenkomst uit 2014 is afgesproken om het aantal pinbetalingen verder te vergroten om te komen tot een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen eind 2018. De Betaalvereniging speelt hierbij een belangrijke ondersteunende rol door voorlichtingsactiviteiten en collectieve promotiecampagnes. In 2015 rekenden Nederlanders voor het eerst in de geschiedenis hun aankopen aan de toonbank vaker af met de pinpas dan met contant geld. Daarover brachten we een **persbericht** uit met de figuur hieronder. Deze ontwikkeling zette zich in 2016 voort: inmiddels verloopt 55% van de betalingen met de pinpas en 45% contant. In dit tempo is de verhouding van 40% contant en 60% pin eind 2018 haalbaar.



Contactloos betalen is sneller en goedkoper en vervangt deel contant

Ook kleine bedragen, die consumenten vanouds meestal met contant geld afrekenen, worden steeds vaker gepind, vooral contactloos. Terwijl het totale aantal pinbetalingen in 2016 met 10,6% steeg, is het aantal pinbetalingen voor bedragen tot 10 euro met maar liefst 17,2% toegenomen. Het gemiddelde pinbedrag daalde van 28,67 euro in 2015 tot 27,27 euro in 2016.

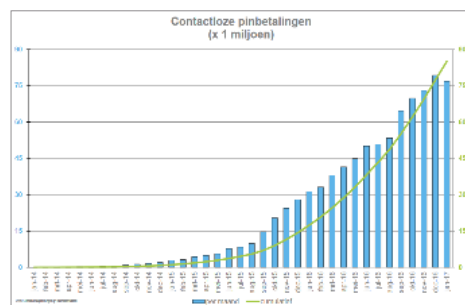
Contactloos betalen stijgt explosief in 2016

Sinds de introductie in 2014 is contactloos betalen in Nederland enorm **toegenomen**. De pashouder hoeft bij contactloos betalen in de meeste gevallen zijn pincode niet in te toetsen. Daardoor gaat het afrekenproces aan de toonbank veel sneller dan bij contactrijk pinnen en contant betalen en is contactloos betalen voor ondernemers ook goedkoper. Contactloos betalen heeft ertoe geleid dat het aantal contante betalingen met ruim 100 miljoen is gedaald. Daarnaast hebben bijvoorbeeld verkoopautomaten (vending) bij contactloos betalen sinds de introductie ervan geen volledig numeriek toetsenbord nodig. Daardoor ontstaat een kosten- en veiligheidsvoordeel.

Contactloos betalen is een uitstekende vervanger voor de Chipknip gebleken en zal bijdragen aan een verdere daling van het aantal contante betalingen.



Het aantal contactloze betalingen is in 2016 ten opzichte van 2015 bijna vervijfvoudigd tot 630 miljoen betalingen (2015: 135 miljoen). De spectaculaire groei is goed te zien in de **grafiek met maandcijfers**.



Met 19 miljoen passen en smartphones kunnen consumenten contactloos betalen

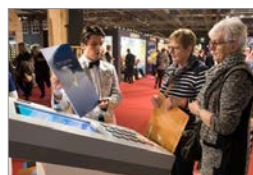
In december 2016 was 24% van alle pinbetalingen contactloos. Bij twee derde van alle betaalautomaten in Nederland kan inmiddels contactloos betaald worden. In 2015 was dit bij een derde. In 2020 moeten alle terminals contactloze betalingen kunnen accepteren. Ruim 19 miljoen betaalpassen en smartphones zijn geschikt om contactloos te betalen.

In september 2016 bereikten we de 500 miljoenste contactloze betaling. Dat was aanleiding om bovenstaande **infographic** uit te brengen die door de media breed is opgenomen. We konden eind 2016 prognotiseren dat aan het einde van het eerste kwartaal van 2017 de mijlpaal van 1 miljard contactloze betalingen bereikt zou worden. Dit bleek op 23 maart 2017 het geval te zijn.

Werden in het begin vooral kleine bedragen tot en met 25 euro zónder pincode contactloos betaald, nu betalen consumenten daarnaast steeds vaker contactloos boven 25 euro, mét pincode. Het aandeel van dit soort hogere contactloze betalingen steeg dit jaar van 5 naar 10%. Het bedrag van de gemiddelde contactloze betaling steeg van 8,90 euro in 2015 tot 11,18 euro. De meeste contactloze betalingen vonden in 2016 bij supermarkten plaats: 42% van het totaal. In de horeca werd 15% van alle contactloze betalingen gedaan. De catering en vending namen ruim 12% van alle contactloze betaaltransacties voor hun rekening. De actuele verdeling staat **hier**.

Communicatie en voorlichting

Sinds 2015 is de focus van de landelijke campagne 'Pinnen, ja graag' verlegd naar contactloos betalen. De campagne is een gezamenlijk initiatief van de Betaalvereniging (die de campagneregie voert), Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB)⁸, banken, koepelorganisaties van winkeliers en consumenten en internationale kaartorganisaties. Voor de campagne wordt gebruik gemaakt van televisie, internet, advertenties, promotieteams in het land (bijvoorbeeld tijdens de Vierdaagsefeesten in Nijmegen) en free-publicity. Door promotiemateriaal is de campagne ook zichtbaar op betaalpunten.



**Nieuwe commercial contactloos
betalen is goed ontvangen**

Er is in 2016 een nieuwe commercial gemaakt en uitgezonden waarin contactloos betalen centraal staat. De boodschap is dat contactloos betalen snel en gemakkelijk is, met een aansporing voor de kijker om het vooral ook te gaan doen. De commercial had een groot bereik en is goed ontvangen.

Uit het evaluatieonderzoek medio 2016 bleek dat mannen relatief vaker contactloos betalen en deze betaalwijze ook hoger waarderen dan vrouwen. Informatie- en kennisgebrek waren volgens het onderzoek de grootste drempels voor vrouwen om contactloos te betalen. Aangezien vrouwen wel een heel belangrijke doelgroep zijn (zij doen volgens onderzoek van DNB 11% meer toonbankaankopen dan mannen), is de focus van campagne om contactloos betalen te stimuleren in de laatste maanden van 2016 verlegd naar vrouwen. Zo was het Pinnen, ja graag-team aanwezig op het Margriet Winter Festival in de Jaarbeurs in Utrecht en is vanaf december 2016 een online campagne gericht op vrouwen gevoerd.

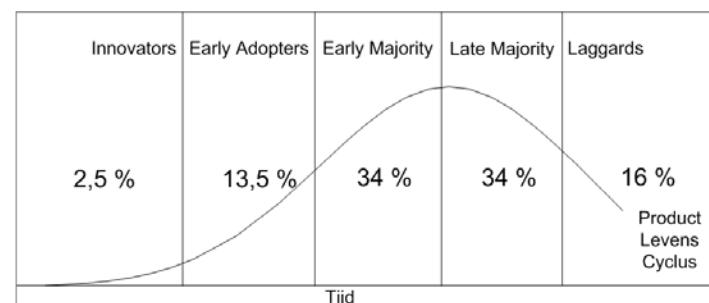
⁸ De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen werd opgericht na de totstandkoming van het Convenant Betelingsverkeer 2005. De Stichting beheert een fonds dat projecten ondersteunt die de veiligheid en efficiency van het betelingsverkeer vergroten.

Drie banken bieden hun klanten de mogelijkheid tot mobiel contactloos betalen

Samenwerking om mobiel contactloos betalen te verbeteren en te bevorderen

Afgelopen jaar stond in het teken van de eerste mobiele betalingen aan de toonbank. Was in het begin van 2016 mobiel betalen nog maar beperkt mogelijk, aan het einde van het jaar konden klanten van de ING, Rabobank en ABN AMRO met een daartoe geschikt telefoontoestel mobiel betalen. Aan het begin van het jaar waren er 36.000 wallets geregistreerd, aan het einde van het jaar waren dat er al bijna 150.000.

Met een geregistreerde wallet kan een gebruiker mobiel betalen op een contactloze betaalautomaat. Consumenten van 16 jaar en ouder die mobiel bankieren en beschikken over een geschikt Android telefoontoestel kunnen zo'n wallet installeren. De doelgroep bestaat daarmee uit ongeveer 3 miljoen mensen, hetgeen betekent dat de dekking eind 2016 ongeveer 5% was. De adoptie van mobiel betalen bevindt zich in het begin van de *Early Adopters*-fase. Het doel is om aan het einde van 2017 met circa 500.000 wallets (een dekking van 16,6%) in de *Early Majority*-fase te zijn aanbeland. Om deze doelstelling te behalen worden in 2017 promotiecampagnes georganiseerd.



Testlaboratorium om wallets te testen

Een mobiel contactloze betaling is – in technische zin – aanzienlijk complexer dan een contactloze kaartbetaling. Terwijl kaarten in hoge mate gestandaardiseerd zijn, hebben we bij mobiel contactloos betalen te maken met verschillen in typen smartphones, de plaatsing van de NFC-chip en operating system versies, maar ook met de invloed van andere geïnstalleerde apps op de smartphone en de werking op verschillende betaalautomaten. Vandaar dat de Betaalvereniging het initiatief tot een testlaboratorium heeft genomen waar banken hun wallets laten testen ter wille van een positieve, herkenbare betaalbeleving bij de consument en de acceptant. In dit testlab werken onder regie van de Betaalvereniging diverse partijen (banken, terminalleveranciers, leveranciers van telefoontoestellen en telecomaandbieders) samen. Issues die zich tijdens testen hebben voorgedaan zijn onder regie van de Betaalvereniging geanalyseerd en opgepakt. De uitkomsten zijn in vier stakeholderbijeenkomsten breder gedeeld, waarbij ook relevante ontwikkelingen op het vlak van mobiel betalen aan bod zijn gekomen. Het testen trok ook internationale aandacht in Benelux verband.



Aan het einde van het jaar zijn bovengenoemde testprocedures met alle betrokken partijen positief geëvalueerd en is besloten om er in 2017 mee door te gaan. Door de verwachte groei van mobiel betalen én de toenemende complexiteit (denk bijvoorbeeld aan meer wallets op één telefoontoestel) is het belangrijk dat mobiel betalen goed blijft werken en begrijpelijk blijft voor consument en acceptant. Inzichten worden met alle stakeholders besproken in het Forum Kaartbetalingen van de Betaalvereniging.



Geld terug via Retourpinnen

Bij het retourneren van een aankoop ontvangt de consument meestal contant geld terug. Sinds 2014 kan dat ook elektronisch met behulp van Retourpinnen. Met Retourpinnen krijgen consumenten die een aankoop terugbrengen naar de winkel, het aankoopbedrag de volgende werkdag teruggestort op hun betaalrekening. Drie Nederlandse grootbanken bieden Retourpinnen voor hun zakelijke klanten aan.



Retourpinnen biedt voor zowel consumenten als winkeliers grote voordelen. Zo hoeft een winkelier niet langer extra contant geld in kas te houden en krijgt de consument het geld op zijn rekening gestort. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en in situaties waarin borg moet worden terugbetaald. In 2014 waren er 85.000 Retourpintransacties, in 2015 waren dit er al 936.000 en in 2016 groeide dit tot ruim 1,8 miljoen Retourpintransacties. Het gemiddelde bedrag van een Retourpintransactie bedroeg in 2016 50,49 euro, maar schommelt nog erg.

Eerste onderzoeken geven aan dat ondernemers en klanten positief zijn over Retourpinnen. Een verdere groei in het gebruik wordt dan ook verwacht. Eind 2016 is gestart met een campagne om Retourpinnen te promoten. In 2017 zal deze campagne breder worden uitgerold.

Start campagne Retourpinnen

Bereikbaarheid contant geld ook in 2016 goed op peil

Maatwerkoplossing ingeval van knelpunt bereikbaarheid contant geld

Het afnemende gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat het aantal geldautomaten van banken sinds 2008 een geleidelijke daling vertoont. Ook krimpt het netwerk van voorzieningen, zoals het aantal bankkantoren met kasfunctie. Ondanks deze ontwikkelingen blijkt uit de **bereikbaarheidsmonitor van het MOB** dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2016 goed op peil bleef. In 2016 liep het aantal geldopnames bij geldautomaten ten opzichte van 2015 terug met 6,5%. De hoogte van de opgenomen bedragen liep terug met 1,7%.



De bereikbaarheid van voorzieningen voor contant geld in landelijke gebieden is onderwerp van maatschappelijke en politieke discussie. De Betaalvereniging zet zich samen met haar leden in om geldautomaten ook in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden. De spreiding van geldautomaten wordt regelmatig geanalyseerd. De Betaalvereniging is het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten voor contant geld. In overleg met de leden worden maatwerkoplossingen gemaakt op basis van een analyse van de lokale situatie.

Ter voorkoming van nieuwe knelpunten maakt de Betaalvereniging via een informatiesysteem voor individuele leden inzichtelijk welke geldautomaten geografisch essentieel zijn om het bestaande hoge bereikbaarheidsniveau te handhaven. Ten slotte melden de leden voorgenomen wijzigingen in hun geldautomatennetwerk bij de Betaalvereniging, zodat vooraf beoordeeld kan worden in hoeverre de verschillende plannen van individuele leden gezamenlijk tot probleemsituaties kunnen leiden. In 2016 is een aantal van dit soort situaties opgepakt en in overleg met maatschappelijke partijen opgelost.

Activiteiten - Betalen op internet

Betalen op internet groeit wederom sterk

Mijlpaal miljardste transactie

Een kwart van de online aankopen wordt mobiel betaald

Betalen tussen consumenten in opkomst

iDEAL QR landelijk ingezet

Incassomachtigen: online afgeven van een geldige machtiging voor incasso

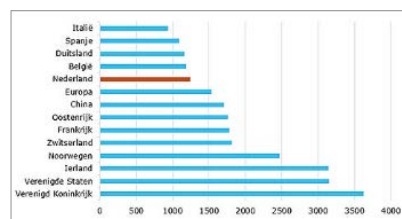
iDIN, de nieuwe manier van online identificatie, nu breed beschikbaar



Activiteiten - Betalen op internet

Betalen via internet groeit wederom sterk

Nederlandse consumenten hebben in 2016 ruim 173 miljoen online aankopen gedaan voor een totaal van 20,16 miljard euro. De online bestedingen voor goederen en diensten laten hiermee een groei zien van 23% ten opzichte van 2015. In 2016 is 7,2% van alle aankopen in de totale markt in het online kanaal gedaan. Dit blijkt uit onderzoek van Thuiswinkel.org⁹ naar de online consumentenbestedingen. Uit een onderzoek van Ecommerce Europe blijkt overigens dat de online bestedingen van consumenten in Nederland ver achter lopen bij die van de andere Europese landen. In 2015 bijvoorbeeld besteedden consumenten in het Verenigd Koninkrijk online bijna 3 keer meer (3600,- euro) dan Nederlandse consumenten (1242,- euro). Een overzicht van de online uitgaven per consument in 2015 vindt u **hier**.



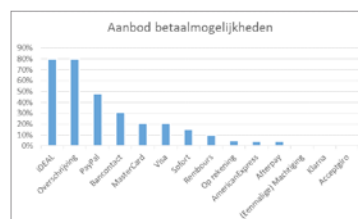
Oudere consumenten
shoppen meer online

De groei van het aantal online shoppers komt volgens het CBS met name uit de groep Nederlanders die ouder zijn dan 65 jaar. Verder is vooral het aantal aankopen per online shopper gestegen. Het aantal webwinkels dat staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel is in 2016 gestegen tot 33.710. Dat is een stijging van bijna 8% ten opzichte van 2015.

⁹ ThuiswinkelMarktMonitor 2016 in opdracht van Thuiswinkel.org in samenwerking met PostNL

Gemiddeld 3,9 online
betaalmethoden per webwinkel

Onderzoek van **Currence iDEAL** wijst uit dat het gemiddeld aantal betaalmethoden dat door webwinkels wordt aangeboden in de afgelopen drie jaar ook is gestegen. Gemiddeld biedt een Nederlandse webwinkel 3,9 betaalmethoden aan. Onder leden van Thuiswinkel.org is dit aantal zelfs 6,2. iDEAL is de meest geaccepteerde betaalmethode, naast de overschrijving. Beide betaalmethoden worden door 80% van de Nederlandse webwinkels geaccepteerd¹⁰. De acceptatie van PayPal (48%), creditcards (21%) en Afterpay (4%) is het afgelopen jaar niet gewijzigd.



Mijlpaal miljardste transactie

In 2016 is het gebruik van iDEAL opnieuw sterk toegenomen. De groei van het aantal transacties was ruim 27% (2015: 23,2%). In totaal zijn er in 2016 283 miljoen iDEAL-betalingen succesvol verwerkt. Tijdens Koningsdag 2016 werd bij pizzabezorger New York Pizza de miljardste betaling met iDEAL gedaan. Sinds de introductie van iDEAL in oktober 2005 zijn er inmiddels in totaal 1,2 miljard betalingen verwerkt.



¹⁰ Betaalmogelijkheden webwinkels 2016, Boom Marktverkenningen in opdracht van Currence iDEAL B.V., januari 2017

Online betalingen buiten eCommerce om groeien

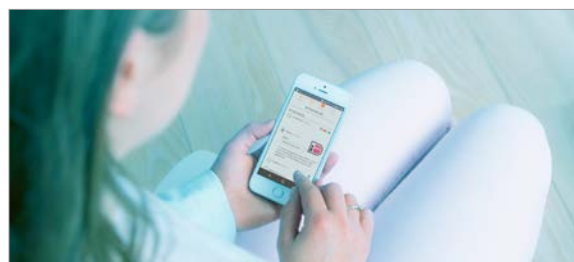
Het succes van iDEAL wordt mede bepaald door het grote aantal transacties buiten eCommerce om: ruim 127 miljoen in 2016. Denk daarbij aan het betalen van facturen, het opwaarderen van tegoeden, het betalen van overheidsdiensten, het betalen van abonnementen voor openbaar vervoer en donaties met iDEAL. Daarnaast bestaat een deel van de groei uit het toenemende gebruik van iDEAL op websites van buitenlandse ondernemingen (ruim 56 miljoen in 2016).

In totaal is er in 2016 voor een bedrag van 23,7 miljard euro aan iDEAL-betalingen gedaan, een toename van 31% ten opzichte van het jaar ervoor (2015: 18,1 miljard euro). Het gemiddelde bedrag per transactie was in 2016 83,79 euro (2015: 81,39 euro). Over andere betaalmiddelen, zoals PayPal of credit cards, zijn geen gegevens bij de Betaalvereniging beschikbaar.

Een uitgebreide analyse van iDEAL over 2016 is opgenomen in het jaarverslag van Currence (de eigenaar van iDEAL).

Een kwart van de online aankopen wordt mobiel betaald

Volgens de **eCommerce Payment Monitor** is het aandeel van de smartphone in de Nederlandse eCommerce gestegen van 6% in 2015 naar 9% in 2016. Het aandeel van de tablet is gelijk gebleven op 14%. Bijna een kwart van de online aankopen gebeurt dus op een mobiel apparaat. Gezien de aandacht voor mobiel shoppen, mag verwacht worden dat dit aandeel in de komende jaren verder gaat stijgen.



Mobiele telefoon wordt verbindende factor tussen online en offline betalen

Als wordt gekeken naar de verdeling van de betaalmiddelen over de verschillende kanalen, valt op dat met name het gebruik van iDEAL het afgelopen jaar is gestegen. Het aandeel van iDEAL op de smartphone is omhoog gegaan met acht procentpunten ten opzichte van 2015 tot 47%. Die groei is vooral ten koste gegaan van de credit cards, waarvan het gebruik is gedaald naar 16% in dit kanaal.

Mobiel betalen staat vol in de belangstelling en de verwachting is dat de mobiele telefoon de komende jaren een steeds grotere rol gaat spelen bij het doen van betalingen. Dit wordt enerzijds gevoed door de opkomst van contactloos betalen via NFC in heel Europa en anderzijds door het stijgen van mobiel internetgebruik op smartphones. De mobiele telefoon wordt de verbindende factor tussen online en offline betalen. Partijen als Apple, Google, MasterCard, Visa en banken spelen in op deze trend met de ontwikkeling van zogenaamde 'wallets'. Dit zijn apps waarin de consument betaalgegevens, zoals een bankpas of credit card, kan opslaan om er betalingen mee te doen. Hoe snel deze ontwikkeling zal gaan en hoe belangrijk deze 'wallets' gaan worden is op dit moment nog niet te voorspellen, maar de verwachtingen van marktpartijen zijn hooggespannen.

Betalen tussen consumenten in opkomst

Een andere ontwikkeling die bijdraagt aan het toenemen van betalingen op de mobiele telefoon is het fenomeen 'P2P-betalen'. In 2016 zijn er veel oplossingen gelanceerd die het mogelijk maken voor consumenten om onderling eenvoudig te betalen. Voorbeelden van nieuwe partijen in deze markt zijn Florin en Sowdan. Ook de bestaande spelers zien mogelijkheden en hebben oplossingen gelanceerd, zoals ING, bunq, Rabobank met Ipayou en ABN AMRO met Tikkie.



Onderling steeds makkelijker elektronisch betalen

Positieve resultaten pilots iDEAL QR

De meeste proposities bieden de consument de mogelijkheid om via een betaalverzoek geld terug te vragen aan een andere consument. Dat betaalverzoek wordt eenvoudig gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met iDEAL het bedrag kan voldoen. Hierdoor kan iedereen eenvoudig een gedeelde lunch of een gezamenlijk cadeau verrekenen.

Door de aankomende veranderingen in regelgeving (PSD2, waarbij gecertificeerde derde marktpartijen toegang krijgen tot de betaalrekening) en in infrastructuur (Instant Payments, waarbij betalingen onmiddellijk op de rekening van de ontvanger wordt bijgeschreven) is de verwachting dat dit segment aan belang gaat toenemen.

iDEAL QR landelijk ingezet

In 2016 vond de marktintroductie van iDEAL QR plaats. Door het scannen van een iDEAL QR-code met een smartphone of tablet kunnen consumenten een iDEAL-betaling doen. Deze betaalwijze is vooral geschikt voor locaties waar niet met traditionele digitale betaalvormen kan worden afgerekend. iDEAL QR is tijdens de collecte van de Hartstichting, medio april 2016, geïntroduceerd. Daarna is het gebruik tijdens de zomer getest bij een aantal online ondernemers. De positieve resultaten uit de pilot waren voor de licentiehouders aanleiding om te bevestigen dat zij iDEAL QR in 2017 zullen integreren in hun betaalomgeving. Dit door de iDEAL QR scanner toe te voegen aan hun mobielbankieren apps. Daarmee wordt het voor iedere consument met een mobielbankieren app (ongeveer 8 miljoen) makkelijker om via een iDEAL QR-code te betalen.





Acceptanten kunnen de QR-codes eenvoudig toevoegen als betaalmiddel. Het is te verwachten dat iDEAL QR ook ingezet zal worden in fysieke omgevingen, zoals op een groot terras of om de rij voor een betaalautomaat te verkorten waardoor op meer plekken digitaal betaald kan worden.

Incassomachtigen: online afgeven van een geldige machtiging voor incasso

In mei 2016 is het product Incassomachtigen voor de gehele markt beschikbaar gekomen via alle deelnemende banken. Incassomachtigen is er in twee varianten: standaard Incassomachtigen, waarbij de focus op de particuliere markt ligt, en zakelijk Incassomachtigen voor gebruik in de business-to-business (B2B) markt.



Incassomachtigen is veilig, snel en eenvoudig. Met Incassomachtigen kunnen klanten online een rechtsgeldige machtiging afgeven aan incassanten voor het uitvoeren van periodieke of eenmalige incasso's van hun betaalrekening. Een handtekening op papier is daarbij niet meer nodig. De Incassomachtiging geeft de consument of zakelijke klant online af via het vertrouwde internet- of mobielbankieren van zijn bank, net als bij een iDEAL-betaling.

Met Incassomachtigen weet de ondernemer zeker dat de machtiging is afgegeven door een bevoegd persoon, dat de machtiging door de bank wordt erkend en dat het rekeningnummer voor de incasso correct is. Dit zijn grote voordelen voor de ondernemer. Bovendien hoeft de ondernemer geen rekening te houden met het risico dat klanten nog tot 13 maanden na de incasso de mogelijkheid hebben om hun incasso te laten terugboeken. Met een Incassomachtiging is dit risico beperkt tot acht weken, zoals bepaald in de Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD).

**Digitaal Incassomachtigen beperkt
terugboekrisico tot acht weken**

Een ander voordeel van Incassomachtigen is dat – bij het gebruik van de zakelijke variant van de Incassomachtiging – in aanvulling op de mogelijkheid om de machtiging volledig digitaal te kunnen afgeven en afhandelen, ook het registratieproces van de machtiging bij de bank van de geïncasseerde automatisch wordt verzorgd. De geïncasseerde en de incassant hoeven niets meer te doen om het registratieproces af te ronden. Dit levert tijdsbesparing op en verlaagt de kans op invoerfouten. Hierdoor slagen meer zakelijke incasso's.



Licentiehouders bieden Incassomachtigen aan de markt aan

In 2016 lag de aandacht op het aansluiten van deelnemers. Die inspanningen hebben hun vruchten afgeworpen. Er zijn door Currence licenties uitgegeven aan zeven Credit Instellingen die Incassomachtigen aanbieden aan zakelijke klanten en zes Debet Instellingen die hun particuliere klanten in staat stellen om een Incassomachtiging af te geven. Daarnaast zijn er 25 Mandaat Service Providers geaccrediteerd. Deze organisaties organiseren de technische integratie van incassanten met de verschillende banken die Incassomachtigen aanbieden aan zakelijke klanten.

In 2016 zijn er ruim 200.000 Incassomachtigingen afgegeven bij 128 Incassanten. Voorbeelden daarvan zijn Rijksuniversiteit Groningen, die haar studenten een Incassomachtiging laten afgeven voor het betalen van het collegegeld en Bonchef, een online reserveringssysteem voor restaurants.

Verdere groei incassomachtigen verwacht

In de Nederlandse markt wordt nog veelal het zogenaamde internetvinkje gebruikt om consumenten te laten machtigen. Deze praktijk leidt niet tot een geldig mandaat, maar is wijd verspreid. Daarom is op initiatief van het Maatschappelijk Overleg Betelingsverkeer (MOB) een werkgroep opgericht met verschillende marktpartijen om te komen tot een eenduidig beoordelingskader voor veilig elektronisch machtigen door consumenten. In dit beoordelingskader worden eigenschappen benoemd waaraan een elektronische machtiging moet voldoen. De Betaalvereniging verwacht dat dit initiatief zal leiden tot een verdere groei van Incassomachtigen, daar dit product volledig voldoet aan de regels van het SEPA Direct Debit Rulebook voor elektronische machtigingen.

In 2017 zullen zowel acceptanten als betalers worden gestimuleerd om (digitaal) Incassomachtigen meer te gebruiken. De betalers worden actief geïnformeerd over de mogelijkheden om online veilig, snel en eenvoudig een machtiging af te geven via Incassomachtigen.

iDIN, de nieuwe manier van online identificatie, nu breed beschikbaar

Eind 2016 is een belangrijke mijlpaal bereikt: iDIN kon aan de markt gepresenteerd worden en is sindsdien breed beschikbaar. Veel media hebben hier aandacht aan besteed.



iDIN is de online identificatie- en inlogdienst die de Nederlandse banken samen met Betaalvereniging hebben ontwikkeld. Dankzij iDIN kunnen particuliere rekeninghouders zich online identificeren en inloggen bij aangesloten organisaties (acceptanten), met de vertrouwde inlogmiddelen van hun bank. Met ABN AMRO, ING, Rabobank, SNS, ASN Bank, RegioBank en Triodos Bank doen de meeste consumentenbanken in ons land mee.

Inloggen met de vertrouwde inlogmiddelen van de bank

De consument bepaalt welke gegevens hij deelt met wie

Een belangrijke maatschappelijke trend is de toenemende digitalisering. Nederland heeft een van de hoogste percentages van internetpenetratie in Europa; meer dan 93% van de Nederlandse burgers heeft thuis toegang tot het internet. Hierdoor ontstaat een toenemende behoefte aan betrouwbare online identificatie. Daarbij wil de consument het roer in handen houden: welke (persoons)gegevens deel ik met wie? Hij wil dit op een gemakkelijke en veilige manier kunnen doen. De banken zijn door de kennis over hun klanten, de middelen die zij voor online bankieren aan klanten verstrekken en de hoge mate van beveiliging (om online betaalfraude te voorkomen) in staat om een uitstekende oplossing voor de behoefte aan betrouwbare online identificatie te realiseren. In Nederland heeft vrijwel iedereen van de volwassenen een eigen betaalrekening. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek maakt 86% van de bevolking gebruik van online bankieren. Banken hebben dus een groot online bereik onder de consumenten.

Met iDIN hebben organisaties zekerheid over de identiteit van online klanten en kunnen papieren processen gedigitaliseerd worden. De banken moeten de identiteit van iedere klant – waaronder zijn persoonsgegevens zoals naam en geboortedatum – immers zorgvuldig verifiëren wanneer die een bankrekening opent. iDIN ondersteunt hiermee organisaties in de toenemende digitalisering.

De klant bepaalt zelf of hij iDIN wel of niet wil gebruiken. Bij ieder gebruik moet hij uitdrukkelijk goedkeuring verlenen voor het versturen van persoonsgegevens naar een acceptant en ziet hij precies om welke gegevens de acceptant heeft gevraagd. Zo staat de klant altijd aan het roer. Vanzelfsprekend krijgen iDIN-acceptanten geen toegang tot de financiële gegevens van de klant bij zijn bank, zoals saldo- en transactiegegevens. Omgekeerd hebben banken ook geen inzicht in de klantgegevens bij een iDIN-acceptant en ook niet welke webpagina's de klant heeft bezocht of de bestellingen die zijn gedaan. Daarmee is de privacy van klanten gewaarborgd. Uit een externe privacy-assessment blijkt dat iDIN voldoet aan alle door de Autoriteit Persoonsgegevens gestelde eisen op dit gebied.



Vanaf begin 2016 is deze nieuwe manier van online identificeren en inloggen in een pilot getest met onder andere de Belastingdienst, verschillende financiële instellingen zoals een verzekeringsmaatschappij en andere online dienstverleners. De pilot wijst uit dat de techniek werkt en gebruikers enthousiast zijn. Uit onderzoek is gebleken dat 84% van de gebruikers iDIN makkelijk vindt en dat 86% het nogmaals gaat gebruiken. We brachten hierover een **infographic** uit.





Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang

Ontwikkelingen direct betalen 24 uur/365 dagen per jaar

Maatschappelijke aandacht voor verkeerde overboekingen

Overstapservice versus nummerportabiliteit

Onderzoek naar aliasconversie voor IBAN

Definitief einde nationale Incasso door stopzetten kansspelincasso

Steeds minder papier

FiNBOX stopt



Giraal verkeer sneller dan
in andere landen

Activiteiten – Giraal betelingsverkeer

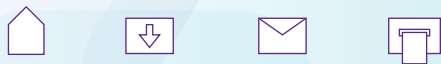
Giraal betelingsverkeer maatschappelijk van belang

Zowel zakelijke als particuliere gebruikers kunnen er altijd vanuit gaan dat hun girale betalingen snel en correct doorgezet worden naar de opgegeven begunstigde. Dit gebeurt meestal binnen enkele uren en uiterlijk de volgende dag. In Nederland gaat giraal betelingsverkeer aanzienlijk sneller dan in andere landen.



Maar het kan nog sneller. Nederland zet forse stappen om te komen tot **Instant Payments**. Deze innovatie leidt ertoe dat er ook tussen banken sprake zal zijn van 'real-time' transactieverwerking, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar (24/7/365). In Nederland en straks ook in Europa.

Andere ontwikkelingen slaan de brug tussen bestaande en nieuwe betaalmogelijkheden. Bij een aantal banken is het mogelijk om vanuit de mobielbankierenapp een papieren Acceptgiro te scannen die dan direct omgezet wordt naar een digitale betaalopdracht. Ook de introductie van (digitaal) **Incassomachtigen**, waarmee volledig digitaal een rechtsgeldige machtiging kan worden afgegeven, is een relatief nieuwe ontwikkeling.



Giraal stakeholderforum waardevol platform

In het Giraal Stakeholder Forum (GSF) vindt informatiedeling plaats tussen aanbieders en gebruikers over ontwikkelingen in het girale betelingsverkeer. Eén van de thema's is het in goed overleg terugdringen van de uitval van incasso's – in Nederland overigens bijzonder laag – en de kosten zo laag mogelijk te houden. Deelnemers gaven eind 2016 aan dat zij het GSF als een waardevol platform beschouwen om, zonder directe commerciële belangen, de wensen en mogelijkheden over de girale onderwerpen in collectief verband te bespreken.

Ook in de nieuwe ontwikkelingen, zoals nu met de realisatie van Instant Payments, worden de stakeholders vanaf het begin betrokken en kunnen zij hun input leveren. Naast waardevolle feedback op de plannen van de aanbodzijde, levert dat ook op dat marktpartijen zich tijdig kunnen voorbereiden op de komende veranderingen.

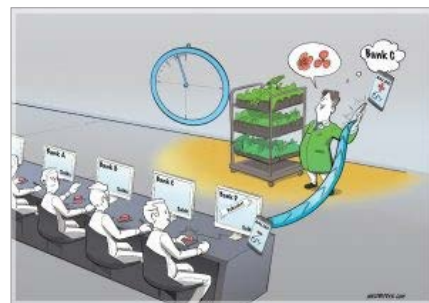
Ontwikkelingen in direct betalen 24 uur/365 dagen per jaar

De Nederlandse bankensector werkt onder regie van de Betaalvereniging aan de ontwikkeling van een nieuwe infrastructuur voor real-time betalingen: Instant Payments.. Met Instant Payments wordt een overboeking onmiddellijk bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde. Ook als deze bij een andere bank bankiert. Deze nieuwe infrastructuur zal continu beschikbaar zijn, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Dus ook in het weekend en op feestdagen.

De ontwikkeling en bouw van de infrastructuur die Instant Payments mogelijk moet maken is inmiddels gestart. Er is in 2016 veel werk achter de schermen verricht. Stakeholders zijn hierover periodiek geïnformeerd en konden feedback leveren. Vanaf medio 2018 kan er (end-to-end) getest worden. Begin 2019 volgt een pilot waarbij Instant Payments in de praktijk zal worden getoetst. Vanaf mei 2019 kunnen alle betaaldienstaanbieders Instant Payments diensten aan hun klanten aanbieden. De grotere Nederlandse banken zullen in elk geval Instant Payments aanbieden via mobiel- en/of internetbankieren en regelen dat de bij hun aangehouden betaalrekeningen bereikbaar zijn voor Instant Payments afkomstig van andere banken.

Veel werk voor Instant Payments achter de schermen

Europees Rulebook voor Instant Payments



Ook Europa werkt aan de introductie van Instant Payments. De European Payments Council (EPC) publiceerde het 'SEPA Instant Credit Transfer Scheme Rulebook' in november 2016. Dit Rulebook is de standaard voor alle Instant Payments betalingen in euro. Nederland doet hieraan mee, zodat Instant Payments naar andere landen in Europa mogelijk worden. Deelname door betaaldienstverleners aan dit nieuwe Rulebook zal vrijwillig zijn.

De Nederlandse sector wil de transacties binnen vijf seconden verwerken en zal geen gezamenlijk grensbedrag per betaling stellen. De Europese ambitie ligt lager met een snelheid van tien seconden en een grensbedrag van 15.000,- euro. Naar verwachting zullen er steeds meer nieuwe toepassingsgebieden voor Instant Payments ontdekt worden en zal het gebruik van de nieuwe infrastructuur snel groeien, waardoor Instant Payments zal uitgroeien tot de nieuwe norm voor het betalingsverkeer.

Maatschappelijke aandacht voor verkeerde overboekingen

Jaarlijks worden vele miljarden betalingen snel en probleemloos door de Nederlandse banken verwerkt. Op grond van Europese wetgeving verwerkt de bank een betaling op basis van het 'zelf-controlerende' IBAN¹¹. Verder is alleen het bedrag bepalend voor de verwerking. De overige gegevens bij de betaalopdracht dienen enkel ter informatie voor de betaler en/of de begunstigde.



Verkeerde overboekingen zijn betalingen naar een IBAN-rekeningnummer waarvan de betaler na uitvoering van de betaling vaststelt dat hij niet aan dat IBAN wilde betalen. Dikwijls leidt dit tot een onverschuldigde betaling die dan door de betaler teruggevorderd kan worden. De betaler kan zijn bank vragen de Procedure Onverschuldigde Betalingen toe te passen. De ontvanger boekt als gevolg hiervan het betreffende onverschuldigde bedrag terug, of de betaler ontvangt zijn gegevens zodat hij zelf het geld kan terugvorderen. Eventueel met juridische stappen.

Vanuit consumentenorganisaties, politiek en pers was er in 2016 veel belangstelling voor verkeerde overboekingen. De Nederlandse banken hebben hiernaar **onderzoek** gedaan. Uit het onderzoek bleek dat er ongeveer 1.300 verkeerde overboekingen per maand worden gemeld. Driekwart daarvan is het gevolg van verouderde rekeningnummers en vergissingen bij het gebruik van het adresboek voor internetbankieren en mobiel bankieren. Het opschonen van adresboeken is een maatregel om dit probleem te verminderen. Verder is gebleken dat maandelijks meer dan 200 bankklanten een verkeerde overboeking als gevolg van fraude bij hun bank melden.

¹¹ Het IBAN bevat een controlegetal op basis van een algoritme (de zogeheten Modulo 97-proef). Hierdoor kan gecontroleerd worden of sprake is van een mogelijk echt rekeningnummer.

Ongeveer 1300 verkeerde
overboekingen per maand

Naar aanleiding van het onderzoek hebben de banken maatregelen aangekondigd die ze al hebben ingevoerd of in de loop van 2017 zullen invoeren, zoals het stoppen met het heruitgeven van IBAN-rekeningnummers van opgeheven bankrekeningen. Op de website van de Betaalvereniging is meer te lezen over de vervolgacties, zoals de innovatieve **IBAN-naam-check** die op initiatief van Rabobank begin 2017 is gelanceerd.

Overstapservice versus nummerportabiliteit

In 2004 is in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de Overstapservice¹². De Europese Payment Account Directive (PAD) schrijft vanaf 2016 ook wettelijk voor dat lidstaten over een nationale overstapservice moeten beschikken. De Nederlandse Overstapservice heeft hier feitelijk model voor gestaan.



De Overstapservice in Nederland leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar een betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening. Gemiddeld maken er jaarlijks zo'n 80.000 consumenten en bedrijven gebruik van de **Overstapservice**.

De Betaalvereniging heeft de resultaten van de gebruikersevaluatie in mei 2016 aan het MOB gepresenteerd. Net als bij het vorige onderzoek (2011) zijn de resultaten van de evaluatie positief. De klanttevredenheid van de Overstapservice wordt gewaardeerd met een rapportcijfer van 7,8. Dit is hoog. Bij vergelijkbare diensten in de energie- en telecomsector ligt de klanttevredenheid bijvoorbeeld rond de 7,0. Overstappers vinden de service snel, gemakkelijk en klantvriendelijk en voelen zich door de Overstapservice ontzorgd.

¹² In het interbancaire Convenant Overstapservice, dat wordt beheerd door de Betaalvereniging, staan de afspraken die in dit kader zijn gemaakt.

Overstapservice hoge waardering



Initiatieven om volledig digitaal over te stappen

Dat gezegd hebbende, valt er ook nog een en ander te verbeteren aan de service. Bijvoorbeeld door, waar passend, onderdelen te digitaliseren. De Betaalvereniging heeft hiervoor in 2016 specificaties opgesteld. Inmiddels bieden twee banken de mogelijkheid aan om volledig digitaal te kunnen overstappen. Papier komt er dan niet langer aan te pas. Dit maakt overstappen nog gemakkelijker. De verwachting is dat meer banken zullen volgen.



Ondanks het goed functioneren van de Overstapservice komt het kunnen meenemen van het (betaalrekening)nummer naar een andere bank, de zogenoemde nummerportabiliteit, als wens regelmatig terug op de maatschappelijke en politieke agenda. Het invoeren van nummerportabiliteit is echter complex en kostbaar, omdat er land- en bankspecifieke componenten in de IBAN zitten. Bovendien moet een overstapper die zijn betaalrekeningnummer meeneemt naar zijn nieuwe bank nog steeds zelf een betaalpas, creditcard, internet-en mobielbankieren en eventuele andere producten voor zijn nieuwe betaalrekening aanvragen en activeren bij de nieuwe bank. Nummerportabiliteit lost dit soort overstapproblemen niet op. De Overstapservice die de overstapper helpt soepel over te stappen is dan ook een goede optie die de consument zoveel mogelijk ontzorgt.

Nummerportabiliteit kan bijdragen aan klantmobiliteit en marktwerking. Dit heeft zeker voordelen. Gelet op de implicaties die een eventuele realisatie van nummerportabiliteit met zich meebrengen kan dat alleen op Europees niveau geregeld worden.

De Europese Commissie rapporteert in september 2019 over de naleving van de PAD in de lidstaten. Onderdeel van deze rapportage is een kosten-en batenanalyse van Unie-brede nummerportabiliteit.

Europees onderzoek naar aliasconversie

Onderzoek naar aliasconversie voor IBAN

Het koppelen van een IBAN aan een alias, zoals een mobiel telefoonnummer of e-mailadres, vergroot voor consumenten het betaalgemak. In een aantal landen om ons heen is het gebruik van aliassen voor IBANs voor 'consumer-to-consumer'-betaaltoepassingen een succes. Met zo'n koppeling kunnen rekeninghouders hun betaalrekeningnummer makkelijker onthouden. Als mensen van betaalrekening wisselen kan de gekozen alias hetzelfde blijven, terwijl enkel de onderliggende IBAN verandert. In de huidige situatie kan het gebruik van aliassen echter niet voorzien in een alternatief voor IBAN voor zakelijke betalingen door consumenten (bijvoorbeeld incasso) en ontvangsten (bijvoorbeeld salaris).

In Europees verband doet de ERPB onderzoek naar aliasconversie. De Betaalvereniging neemt deel aan de betreffende stuurgroep. In 2017 zullen de banken met de Betaalvereniging de voor- en nadelen van het gebruik van aliassen nader onderzoeken.

Definitief einde nationale incasso door stopzetten Kansspelincasso

De realisatie van SEPA betekende het einde van het Nederlandse betaalproduct incasso. Sinds 1 augustus 2014 mochten op grond van de SEPA-verordening eigenlijk alleen incasso's worden verwerkt op basis van de Europese incasso (SDD). Voor de (Nederlandse) Kansspelincasso¹³ had De Nederlandsche Bank echter een ontheffing verleend tot 1 februari 2016. Door het uitstel van de einddatum kregen de Nederlandse kansspelincassanten meer tijd om zich aan te passen aan deze nieuwe situatie waarbij de betaler zijn betaling binnen 8 weken (56 dagen) kan terugboeken (storneren). Sinds 1 februari 2016 maakt ook deze groep gebruik van de reguliere Europese incasso en kwam definitief een einde aan de nationale incasso.

¹³ *Formele benaming: Doorlopende machtiging Kansspelen.*

Steeds minder papier

Het girale betalingsverkeer gaat steeds meer digitaal. Nog maar weinig consumenten gebruiken overschrijvingskaarten die ze in bankenveloppen naar de brievenbus brengen. Het gemak van internetbankieren en het overschrijven via de bankapp zorgde voor vergaande digitalisering.



Wederom daling gebruik Acceptgiro's

Ook het gebruik van Acceptgiro's neemt al jaren af. In 2016 was er een daling van 21% ten opzichte van 2015 tot 19 miljoen verwerkte papieren **Acceptgiro's**¹⁴. De daling komt vooral doordat incassanten en consumenten overstappen op efficiëntere betaalwijzen, zoals de Europese incasso en iDEAL. Daarnaast bieden steeds minder webwinkels de Acceptgiro als betaalmogelijkheid aan.

Uit cijfers van de zeven grootste Nederlandse banken is gebleken dat in 2016 89% van de Acceptgiro's door de ontvangers via internet- of mobielbankieren werd betaald (2010: 71%). Wat hieraan bijdraagt, is de groeiende populariteit van mobielbankieren apps, waardoor het voor klanten bij bepaalde banken mogelijk is geworden om het Acceptgiroformulier te scannen en, zonder verdere gegevens te hoeven invoeren, te betalen.

In 2012 is in het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie de verwachting uitgesproken dat het betalen via de Acceptgiro per 1 januari 2019 zou kunnen worden beëindigd. Daarbij zou het beschikbaar hebben van goede papieren betaalmethoden voor kwetsbare groepen, personen die geen of moeilijk toegang hebben tot internet – en ook geen gebruik kunnen maken van bijvoorbeeld een smartphone voor mobielbankieren – een belangrijke voorwaarde zijn.

¹⁴ Het aantal getelde Acceptgirobetalingen is gebaseerd op het aantal verwerkte papieren Acceptgiroformulieren.

Uitfasering Acceptgiro uitgesteld

Om de uitfasering in goede banen te leiden, begeleidt merkeigenaar Currence de afbouw. Zo is in 2016, in samenspraak met de banken, een consultatieronde gehouden onder belangengroeperingen¹⁵ om te peilen wat deze partijen nu vinden van de overgang op andere betaalproducten. Uit deze stakeholdersconsultatie bleek dat met name zakelijke partijen die al volledig overgestapt zijn op andere betaalproducten weinig tot geen echte knelpunten hebben ervaren. Een aantal belangengroeperingen van consumenten en charitatieve instellingen pleit echter voor uitstel van de uitfaseringsdatum en realisatie van meer alternatieven. Het nog relatief hoge gebruik van de Acceptgiro, de attentiewaarde en het gebruiksgemak ervan voor groepen die geen gebruik van digitale betaalmethoden willen of kunnen maken zijn daarbij de belangrijkste overwegingen. Begin 2017 is besloten de afgesproken uitfasering met enkele jaren uit te stellen.



FiNBOX stopt

Met FiNBOX kunnen organisaties facturen en andere financiële documenten digitaal bezorgen bij gebruikers van internetbankieren. FiNBOX is ontwikkeld door banken en dienstverleners die in documentverzending zijn gespecialiseerd. Het oogmerk was meer gemak en overzicht voor consumenten. Echter, het aantal consumenten dat FiNBOX gebruikt, is sterk achtergebleven bij de verwachtingen toen FiNBOX werd geïntroduceerd. Dit komt doordat veel organisaties inmiddels zelf een alternatief bieden voor het versturen van hun financiële post, zoals een 'mijn-omgeving'. Ook worden rekeningen steeds makkelijker betaald met bijvoorbeeld iDEAL of via incasso. Daarom hebben de banken – ieder voor zich – besloten om te stoppen met FiNBOX. ING biedt FiNBOX sinds januari 2016 niet meer aan. ABN AMRO en Rabobank stoppen respectievelijk op 1 januari 2017 en 1 april 2017.

¹⁵ O.a. ANBO, Consumentenbond, Goede Doelen Nederland en een aantal grote gebruikers van Acceptgiro zoals de Belastingdienst, het Rode Kruis, energiemaatschappijen, gemeenten, internetproviders, woningbouwverenigingen en zorgverzekeraars.

Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

Bewaking stabiliteit

Storingen toonbankbetalingsverkeer nemen verder af

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren



Complexere betaalketen moet
aan de hoogst mogelijke
beschikbaarheid voldoen

Activiteiten – Stabiliteit betaalketens

Bewaking stabiliteit

Door het sterk toegenomen elektronische betelingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketen al jaren een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. Voor een storingsvrij betelingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van de betaalketen aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. De betaalketen is complexer geworden, doordat het aantal partijen dat eraan deelneemt in de loop der jaren is toegenomen. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.



Klik op het plaatje voor het fimpje.



Ketenpartijen informeren elkaar
via CONNECT over onderhoud
en verstoringen

Storingen toonbankbetalingsverkeer nemen verder af

De vertegenwoordigers van de vraagzijde, verenigd in het MOB, hebben meermaals hun vertrouwen uitgesproken over de beschikbaarheid en robuustheid van de pinketen. Naar het oordeel van marktpartijen was de feitelijke beschikbaarheid van de pinketen in 2016 opnieuw hoog, namelijk meer dan 99,8%. Dat betekent dat van elke duizend betaalpogingen er minimaal 998 direct slagen. In 2016 hebben zich geen algehele verstoringen in de pinketen voorgedaan. Dit komt mede door de permanente focus op storingspreventie door alle betrokken partijen.



Hoewel de storingen in 2016 minimaal zijn geweest, kan nooit volledig worden uitgesloten dat er zich zo nu en dan één voordoet. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is door de Betaalvereniging enkele jaren geleden het meld- en informatie-systeem CONNECT ontwikkeld. Via CONNECT kunnen ketenpartijen elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten. Dankzij meldingen in CONNECT kan een verstoring sneller worden gelokaliseerd en opgelost. Daarnaast wordt de markt eenduidig geïnformeerd over de aard en de duur van de verstoring. Tenslotte kunnen marktpartijen bij onderhoudsactiviteiten hun planningen beter op elkaar afstemmen.



Twee storingen in 2016, maar
zonder gevolgen voor gebruikers
van gecertificeerde lijnen

De meeste meldingen in **CONNECT** betroffen geplande onderhoudsacties. Het aantal storingen (POINT-storings (Pinnen Over INternet) en Overige Storingsen) is duidelijk teruggelopen, van dertien stuks in 2011 naar twee in 2016. Ongeveer 10% van alle pintransacties wordt middels POINT afgewikkeld, vooral in het kleinbedrijf. Een POINT-oplossing is goedkoper dan een gecertificeerde koppeling, maar is ook storingsgevoeliger. Van de twee storingen in 2016 betrof er één een relatief kleine POINT-storing. De andere storing betrof een landelijke KPN-storing. Daarbij werden vooral MKB-ondernemers getroffen die geen gebruik maken van gecertificeerde telecomlijnen. In 2016 was bijna 90% van alle telecomlijnen gecertificeerd. Bij deze lijnen is het risico op een storing aanzienlijk beperkter.

Feitelijk waren er naast de twee gerapporteerde storingen nog drie storingen in de pinketen, maar daar heeft de consument niets van gemerkt omdat twee computercentra parallel aan elkaar operationeel zijn. Het verkeer is tijdens de verstoring in één van de centra door het andere centrum opgevangen.

De Betaalvereniging heeft in samenwerking met alle betrokken partijen een impactanalyse opgesteld om te bepalen of een verdere groei van het aantal pintransacties zoals beoogd wordt geremd door eventuele beperkingen in de verwerkingscapaciteit van één of enkele transactie-verwerkende systemen. De conclusie was dat er geen onoverkomelijke drempels zijn. De infrastructuur is berekend op de verwachte groei. Deze impactanalyse zal ieder jaar worden geactualiseerd.

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

Dankzij inspanningen van banken, onder andere door het opschalen van de capaciteit, was de beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren voor het publiek het hele jaar **rond 99,7%**. Dat was hoger dan in 2015, toen dat 99,6% was.

De hierboven vermelde beschikbaarheidscijfers van internet- en mobielbankieren publiceert de Betaalvereniging elk kwartaal op haar website. Vanaf het eerste kwartaal 2015 zijn daar ook bankspecifieke beschikbaarheidscijfers aan toegevoegd. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken periodiek informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internetbankieren en mobiel bankieren.

Actuele beschikbaarheid

Betalvereniging Nederland

CONSUMENTENBANKEN

BANK	Internet	Mobiel
ABN-Amro	✓	✓
ASR Bank	✓	✓
BNP	✓	✓
De Volksbank	✓	✓
RegioBank	✓	✓
SBG	✓	✓
Tweedek Bank	✓	✓

Real-time informatie over
 beschikbaarheid internet-
 en mobiel-bankieren

Ook is er sinds juni 2016 **real-time informatie** over de beschikbaarheid van internet- en mobielbankieren. 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 internet- of mobielbankieren hebben.



Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

Fraude in het betalingsverkeer op historisch laag niveau

Phishing en malware op hun retour

Samenwerking en delen van kennis zijn sleutel tot succes

Nederlandse samenwerking rond cybersecurity en bestrijding fraude

Fraudebeperking door internationale samenwerking

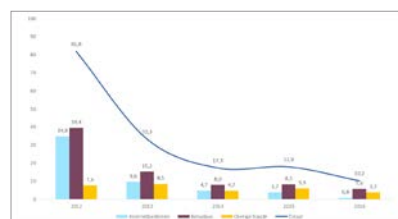
Vergroten bewustwording veilig bankieren



Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Fraude in het betalingsverkeer op historisch laag niveau

De totale fraude in het betalingsverkeer is in 2016 fors gedaald ten opzichte van 2015. Vorig jaar leek een einde te zijn gekomen aan de spectaculaire daling in de jaren ervoor (in 2014: 17,3 miljoen, 2015: 17,9 miljoen). Echter in 2016 is de omvang van de schade ten opzichte van 2015 met 43% verder gedaald naar het historisch lage niveau van **10,2 miljoen euro**. Deze daling is vooral veroorzaakt door de afname van de fraude bij internetbankieren en fraude met betaalpassen.



Door banken getroffen
maatregelen blijken effectief

De veiligheid van het retailbetalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog te noemen. Gezien de structureel gedaalde fraudecijfers in het girale betalingsverkeer zijn de maatregelen die banken getroffen hebben (preventief-technisch, voorlichting van gebruikers en samenwerking) effectief. Bovendien zijn gebruikers in het betalingsverkeer zich steeds beter bewust van veiligheidsrisico's en handelen zij in meer gevallen daarnaar. Waakzaamheid blijft geboden, want criminelen bedenken steeds nieuwe methodes.

Tot 2015 was fraude met internetbankieren altijd één van de twee grootste schadeposten – naast betaalpasfraude – maar in 2016 vertegenwoordigt deze fraudecategorie nog maar een relatief kleine schadepost (0,8 miljoen euro). De grootste schadepost werd veroorzaakt door fraude met betaalpassen (5,6 miljoen euro). Binnen deze categorie manifesteert fraude met gestolen of verloren kaarten (3,2 miljoen euro) zich het meest prominent. Dit bedrag ligt desondanks 32% lager dan in 2015. Dit is onder meer het gevolg van een **afname in pas-opstuurfraude** die in 2015 de kop op stak.

Skimming fors gedaald door geo-blocking

Daarnaast veroorzaakt card not present (CNP)¹⁶ fraude met creditcards een relatief grote schadepost (1,8 miljoen euro). Deze fraude-categorie is – als enige fraudevorm – met 15% toegenomen ten opzichte van 2015. Deze toename heeft mogelijk te maken met de sterke groei van het online winkelen door consumenten, waardoor ook het aantal creditcardbetalingen stijgt, ook bij webwinkels die geen 3D-secure¹⁷ ondersteunen. De totale schade van de overige fraude was 2,0 miljoen euro. In deze categorie moet worden gedacht aan skimming van betaalpassen. Sinds de Nederlandse geldautomaten extra beveiligd zijn en Nederlandse banken de betaalpassen via ‘geo-blocking’ blokkeren tegen (frauduleuze) betalingen en geldopnames buiten Europa, is de fraudeschade ten gevolge van skimming zeer fors gedaald.



Phishing en malware op hun retour

De schade als gevolg van fraude met internetbankieren is ten opzichte van 2015 met 78% gedaald tot 0,8 miljoen euro (2015: 3,7 miljoen euro). Criminelen weten met malware en standaard phishing nauwelijks nog slachtoffers te maken. Mocht dit onverhoopt toch gebeuren, dan wordt het slachtoffer in vrijwel alle gevallen (98,6%) schadeloos gesteld door zijn bank. Dit percentage is ongeveer gelijk aan dat van 2015 (98,9%). Banken monitoren voortdurend het (betaal)gedrag van hun klanten met internetbankieren en kunnen fraudepogingen steeds beter detecteren.

¹⁶ CNP-fraude vindt plaats via bestellingen per post of telefoon dan wel via het internet onder opgave van onder andere een creditcardnummer, waarbij goederen c.q. diensten niet door de rechtmatige kaarthouder zijn besteld of worden afgenomen.

¹⁷ Additionele online beveiligingslaag voor creditcardbetalingen (zoals Mastercard Identity Check en Verified by Visa).

Klanten alerter op fraude



Klanten laten zich daarnaast steeds minder misleiden. De voorlichtingscampagnes van de Betaalvereniging en de banken en de aandacht in de media voor deze vormen van fraude, werpen hun vruchten af. In januari 2016 is een landelijke campagne gelanceerd om het publiek voor *pas-opstuurfraude* te waarschuwen: “Verstuur nooit uw betaalpas!” Bij de zogeheten pas-opstuurfraude worden slachtoffers via e-mail, SMS, social media of telefoon overgehaald om hun betaalpas per post naar een vals adres op te sturen en de bijbehorende pincode op een valse website in te tikken.

Samenwerking en delen van kennis zijn sleutel tot succes

De vruchtbare onderlinge samenwerking en het delen van kennis en informatie met andere financiële instellingen, cybersecuritybedrijven en overheidsinstanties spelen een belangrijke rol bij het terugdringen van de fraude in het betalingsverkeer. Binnen het Nationaal Cyber Security Centrum en het Financial Institutes – Information Sharing and Analysis Centre richt die samenwerking zich vooral op preventie en detectie van cybercriminaliteit.

Banken investeren continu in de veiligheid en beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer. Hierdoor blijven de klanten van de banken vertrouwen houden in de kwaliteit van deze online dienstverlening en wordt fraude voorkomen. Het gaat erom criminelen steeds een stap voor te zijn. Zeker nu mobiele apparaten zoals smartphones en tablets niet meer weg te denken zijn uit ons leven, zoeken cybercriminelen ook hier naar manieren om financieel gewin te halen. Tot nu toe heeft er in Nederland nog geen fraude plaatsgevonden met de mobielbankieren apps van de banken. In een aantal andere Europese landen wel. Het risico van mobiele malware is dus reëel.

Samenwerking tussen schakels in de keten is noodzakelijk

De Betaalvereniging ondersteunt daarom de in oktober 2016 gestarte internationale Mobiele Malware Campagne van Europol Europese Cybercrime Centre (EC3). Daarnaast volgt en analyseert de Betaalvereniging dreigingen en incidenten in de ons omringende landen, bespreekt deze met de leden en initieert mogelijke preventiemaatregelen.

Nederlandse samenwerking rond cybersecurity en bestrijding fraude

Cybersecurity is het streven om schade door een verstoring, uitval of misbruik van ICT te voorkomen, en - indien er toch wat mis gaat - de schade zo veel mogelijk te beperken en/of de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

Eén van de doelstellingen van de Betaalvereniging is om het gebruik van het elektronische betalingenverkeer veilig en betrouwbaar te houden voor betaaldienstverleners en hun klanten. Het grote aantal betrokken partijen, de toenemende internationalisering, de hoge eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid en de vele transactievormen maken het betalingenverkeer complex. Elke betaalketen is zo sterk als de zwakste schakel. Samenwerking tussen de schakels in de keten is noodzakelijk. Hiermee zorgen partijen in de betaalketen ervoor dat de veiligheid en betrouwbaarheid van de hele betaalketen op een hoog niveau blijven.

Cybersecurity vraagt om een collectieve aanpak. De Betaalvereniging, haar leden en relevante overheidspartijen werken op dit onderwerp nauw samen. De Betaalvereniging en haar leden delen informatie en visie op strategisch niveau via het Chief Information Security Officers (CISO)-overleg, en op tactisch niveau in de werkgroep Beveiliging van de Betaalvereniging. Relevante kennis en ervaringen over cybersecurity worden tussen de deelnemers uitgewisseld. (Dreigings)analyses worden – waar relevant – gezamenlijk uitgevoerd. Deze leiden tot adviezen voor de leden om fraudebeperkende maatregelen in te voeren. Deze nationale samenwerking is uniek in Europa.



Beter en sneller detecteren van gevaren en risico's

De Betaalvereniging participeert in het Financial Institutes – Information Sharing and Analysis Centre (FI-ISAC). Leden van de FI-ISAC zijn financiële instellingen en overheidspartijen, zoals het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), de Nationale Politie en de AIVD. De Betaalvereniging ondersteunt de FI-ISAC met specifieke expertise ter versterking van de analysetaak van de FI-ISAC.

Een ISAC – en dus ook de FI-ISAC – versterkt de cyberweerbaarheid van de betreffende sector door het actief delen van informatie over kwetsbaarheden en dreigingen. De FI-ISAC stelt jaarlijks een Information Threat Monitor op, die de belangrijkste dreigingen voor de komende 1–3 jaar inventariseert. Mede door deze intensieve informatiedeling over incidenten, kwetsbaarheden, dreigingen, trends en ‘best practices’ kunnen financiële instellingen en de overheid adequaat maatregelen nemen.

Een aantal van de leden participeert daarnaast ook in het Nationaal Detectie Netwerk (NDN). Het NDN is een publiek–private samenwerking voor het sector–overschrijdend beter en sneller signaleren van digitale gevaren en risico's. Dit betreft uitsluitend het delen van informatie over incidenten die in potentie een grote impact hebben.

Twee externe partijen leveren aan de Betaalvereniging en een aantal van haar leden informatie over cyberdreigingen. Naast het monitoren op malware, wordt er door de leveranciers ook gemonitord op criminele apps en waar mogelijk worden signalen die kunnen wijzen op zogenoemde Advanced Persistent Threats¹⁸ doorgegeven. De leden die deze dienst afnemen ontvangen informatie die zij gebruiken voor het veilig houden van het eigen betelingsverkeer.

¹⁸ Een Advanced Persistent Threat (APT) is een doelgerichte cyberaanval op meestal kennisrijke organisaties door statelijke actoren en/of criminele organisaties. De aanvaller is daarbij volhardend in zowel de pogingen om een organisatie binnen te dringen als ook om binnen de ICT–infrastructuur heimelijk aanwezig te blijven.



Versterking van onze fraude-informatiepositie

Fraudebeperking door internationale samenwerking

De Betaalvereniging participeert in de European FI-ISAC. In deze ISAC participeren banken en Computer Emergency Response Teams (CERTs) van overheden uit vele Europese landen. Ook het Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging (ENISA), het European Cyber Security Center (EC3; onderdeel van Europol) en de FS-ISAC (Financial Services – ISAC) zijn lid. De FS-ISAC is een wereldwijd acterende ISAC waar de Nederlandse banken nauw mee samenwerken.



De samenwerking van de leden van de Betaalvereniging en de Betaalvereniging met de Amerikaanse FS-ISAC is in 2016 concreet van de grond gekomen. Deze samenwerking biedt de Betaalvereniging en haar leden vanaf 2016 een brug naar honderden internationale financiële instellingen. Het versterkt daarmee onze informatiepositie over fraude in het buitenland en deze kennis vergroot de weerbaarheid van onze leden tegen cybercrime.

Vergroten bewustwording veilig bankieren

Het vergroten van de bewustwording van veilig bankieren onder klanten van banken blijft belangrijk. De Betaalvereniging heeft in 2016 de voorlichtingscampagne 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!' geactualiseerd met een nieuwe televisiecommercial "Patrouille" en bijbehorende *tag-on* 'Verstuur nooit uw betaalpas'. Banken ondersteunen deze campagne door hun klanten nader te informeren binnen hun eigen kanalen. De website **www.veiligbankieren.nl** sluit aan op de campagne en geeft aanvullende informatie. Ongeveer 100.000 bezoekers hebben de website in 2016 bezocht.

De banken zijn in 2016 door het ministerie van Veiligheid en Justitie uitgenodigd om voorlichting te geven tijdens diverse ouderenbijeenkomsten in verschillende gemeenten. Dit is interbancair opgepakt en heeft geresulteerd in presentaties over phishing en shouldering, en nieuw voorlichtingsmateriaal.

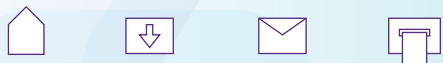
De Betaalvereniging heeft in samenwerking met VNO-NCW/MKB-Nederland, ECP, het NCSC, Nationale Politie en het Openbaar Ministerie de infobladen "RATtenplaag in het MKB" en "Bestuurlijk advies Factuurfraude" opgesteld. Bij de bewustwordingscampagne van Alert Online had de Betaalvereniging tevens een ondersteunende rol.



Bewustwordingscampagne mobiele malware

Om het bewustzijn over de risico's van mobiele malware bij consumenten én bedrijven te verhogen, heeft het Europol Europees Cybercrime Centre (EC3) een bewustwordingscampagne georganiseerd. In totaal hebben 22 EU-lidstaten publiek-privaat hun krachten gebundeld. In Nederland werd de campagne ondersteund door de Nationale Politie, Alert Online en de Betaalvereniging.

De sterke daling van de fraude in de afgelopen jaren moet in het licht worden gezien van deze initiatieven en de intensieve samenwerking tussen alle betrokkenen.



Bijlagen

Bestuur en directie

Governance

Ledenlijst

Afkortingen





Bestuur en directie¹⁹

Het bestuur van de Betaalvereniging kent negen bestuursleden: drie onafhankelijke bestuursleden, waaronder de voorzitter, en zes bestuursleden die zijn verbonden aan de leden van de vereniging.

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Henk Brouwer (1946), oud-directeur van De Nederlandsche Bank, voorzitter
- Henk van den Broek (1952), oud-bestuurslid Detailhandel Nederland, vice-voorzitter
- Mijntje Lückers (1968), hoogleraar Corporate Governance aan Tilburg University / TIAS

Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

- Vincent van den Boogert (1969), Chief Customer Officer van ING Nederland (benoeming in ALV 7 juni 2017)
- Jeroen Verrijdt (1969), Directeur Betalen bij Rabobank
- Karin Kersten (1970), Directeur Transaction Banking bij ABN AMRO (tot 1 mei 2017, daarna vacature)
- Alexander Baas (1966), COO bij de Volksbank, namens de middelgrote banken
- Edwin Hartog (1966), Head of Cash Management Corporates bij Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken
- Michel van Westen (1967), Business Executive bij Buckaroo, namens de betaalinstanties

In het verslagjaar zijn tot het bestuur toegetreden:

- Karin Kersten namens ABN AMRO als opvolger van Gert Jan Meppelink
- Michel van Westen namens de betaalinstanties als opvolger van Pascal Stoop
- Jeroen Verrijdt namens Rabobank als opvolger van Rob Kemna
- Bart Schlattmann (penningmeester en lid namens ING) is per 1 januari 2017 teruggetreden

¹⁹ Stand per 10 mei 2017



De Nederlandsche Bank (DNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) zijn als waarnemers betrokken bij de bestuursvergaderingen van de Betaalvereniging.

Directieteam Betaalvereniging Nederland

- Piet Mallekoote (1954) is algemeen directeur
- Gijs Boudewijn (1958) is adjunct-directeur
- Marco Demmink (1961) is secretaris van het bestuur.



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, Online, 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 50 betaaldienstverleners lid²⁰

- | | | |
|---------------------------------|---|--|
| - ABN AMRO Bank | - CCV Holland | - KASBANK |
| - Acapture | - China Construction Bank (Europe) | - KBC Bank Nederland |
| - Achmea Retail Bank | - Citco Bank Nederland | - LeasePlan Corporation |
| - Aegon Bank | - Citibank | - Lombard Odier Darier Hentsch & Cie (Nederland) |
| - American Express | - Commerzbank | - MUFG Bank |
| - Amsterdam Trade Bank | - Credit Europe Bank | - Nationale Nederlanden Bank |
| - ASR Bank | - De Volksbank (voorheen SNS, ASN en Regiobank) | - Nederlandse Waterschapsbank |
| - Bank Insinger de Beaufort | - Delta Lloyd Bank | - NIBC Bank |
| - Bank Nederlandse Gemeenten | - Demir Halk Bank | - PaySquare |
| - Bank of America Merrill Lynch | - Deutsche Bank | - Rabobank |
| - Bank of China | - Docdata Payments | - Société Générale Bank Nederland |
| - Bank of Scotland | - GarantiBank International | - Staalbankiers |
| - Bank of Chaabi du Maroc | - GWK Travelex | - Svenska Handelsbanken AB |
| - BinckBank | - HSBC Bank | - Triodos Bank |
| - BNP Paribas | - ING Bank | - UBS Bank |
| - Buckaroo | - INGENICO Financial Solutions | - Van Lanschot Bankiers |
| - Bunq | | - Volkswagenbank |

²⁰ Stand per 10 mei 2017



Afkortingen

API	Application Programming Interfaces	IBAN	International Bank Account Number
APT	Advanced Persistent Threat	ISAC	Information Sharing and Analysis Center
B2B	Business-to-business	MOB	Maatschappelijk Overleg Betelingsverkeer
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek	NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
CERT	Computer Emergency Response Teams	NDN	Nationaal Detectie Netwerk
CISO	Chief Information Security Officer	NO II	Nadere Overeenkomst II
CNP	Card not present	NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
DISP	Digital Identity Service Provider	P2P	Peer-to-peer
DNB	De Nederlandsche Bank	PAD	Payment Account Directive
EBA	European Banking Authority	POB	Procedure Onverschuldigde Betalingen
EBF	European Banking Federation	POINT	Pinnen over internet
EC3	European Cyber Crime Center	PSD	Payment Services Directive
ECB	Europese Centrale Bank	PSD2	Payment Services Directive 2
ECPA	European Card Payments Association	RTS	Regulatory Technical Standards
ENISA	Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging	SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
EPC	European Payments Council	SCT	SEPA Credit Transfer
ERP	Euro Retail Payments Board	SDD	SEPA Direct Debit, Europese Incasso
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	SEPA	Single Euro Payments Area
FI-ISAC	Financial Institutions - Information Sharing and Analysis Center	TPP	Third Party Providers
FS-ISAC	Financial Services - Information Sharing and Analysis Center	WEE	Werkgroep Efficiency en Europese Zaken
GSF	Girale Stakeholder Forum	Wft	Wet financieel toezicht