

Jaarverslag 2015





Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	7
Ons speelveld	11
Activiteiten	
Toonbankbetalingsverkeer	19
Betalen op internet	37
Giraal betalingsverkeer	48
Stabiliteit betaalketens	64
Veiligheid betalingsverkeer	72
Bestuur en directie	84
Governance	87
Ledenlijst	91
Afkortingen	93



Profiel

Onze missie

Onze visie op het betalingsverkeer



Profiel

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

Het betalingsverkeer is van groot maatschappelijk belang. Daarbij zijn transparantie, openheid en toegankelijkheid belangrijke uitgangspunten.

Een efficiënt en veilig betalingsverkeer kan niet zonder een actieve samenwerking met vertegenwoordigers van eindgebruikers. Daarom besteedt de Betaalvereniging veel aandacht aan stakeholdermanagement.

Onze missie

Betaalvereniging Nederland streeft naar een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer. De Betaalvereniging verricht hiertoe diensten (collectieve taken) die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voert de regie over die collectieve taken.

De Betaalvereniging heeft de volgende kernwaarden gedefinieerd als belangrijke randvoorwaarden voor het succesvol uitvoeren van haar taken:

- Verbindend
- Gedreven
- Relevant



De Betaalvereniging vindt het van groot belang om vertegenwoordigers van eindgebruikers (ondernemers en consumenten) actief bij haar werkzaamheden te betrekken. Hiermee geeft de Betaalvereniging invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

Onze visie op het betalingsverkeer

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, de hoge eisen aan de kwaliteit en de vele transacties maken het betalingsverkeer tot een zeer complexe markt. Daarbij moeten alle relevante partijen worden betrokken en met hun belangen rekening worden gehouden om te komen tot een effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer.

In het eurogebied (Single Euro Payments Area; SEPA) 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 (met name betaalinstellingen) om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt internationaliseert, blijft een nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Vooral om het hoge kwaliteitsniveau van het betalingsverkeer nog verder te verbeteren en om de bereikte maatschappelijke voordelen te behouden, en zo mogelijk verder te vergroten.



De Betaalvereniging verricht onder meer de volgende taken:

- **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 betalingsverkeer worden vertaald en draagt zorg voor de implementatie ervan.

- **Kwaliteitsbewaking**

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer 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 Centre (NCSC). Daarnaast regisseert de Betaalvereniging de fraudepreventie in de hele betaalketen, stelt fraudestatistieken op, analyseert deze en formuleert preventiebeleid. Daarnaast 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 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 werkterrein en verzorgt woordvoering richting de media.



Verslag van het bestuur

Historie

Bestuur

Activiteiten

Tot slot



Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2015.

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 internationalisering van het betalingsverkeer, waarbij nationale producten vervangen worden door Europese standaarden (SEPA), de meer open en dynamische marktstructuur door de komst van onder andere niet-bancaire betaalinstellingen en de toenemende behoefte aan stakeholdermanagement en ketenregie. Daarnaast werd het door de komst van betaalinstellingen niet langer wenselijk geacht dat de NVB, als belangenorganisatie van 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 (DNB)** 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** (MOB). De suggesties die door hen zijn gedaan, zijn verwerkt in het eindrapport.

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



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. 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 het **Programma Betalen 2.0** en **Instant Payments**.

De Auditcommissie van de Betaalvereniging heeft daarnaast samen met de Raad van Commissarissen van **Currence** gesproken over de herinrichting van de financiële administratie die de Betaalvereniging en Currence delen.

Activiteiten

De doelstelling van de Betaalvereniging is driedelig: 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, die het vertrouwen van haar leden en stakeholders geniet en mede hierdoor het benodigde draagvlak heeft om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te vervullen.

De Betaalvereniging heeft in 2015 tien nieuwe **leden** verwelkomd, waaronder vijf betaalinstellingen.



Tot slot

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode, in het bijzonder op de **introductie van Incassomachtigen**, de digitale machtiging voor de incasso en de ontwikkeling van **iDIN**. Het bestuur wacht met belangstelling de uitkomsten af van de pilot met de **Belastingdienst** die nu loopt. De Betaalvereniging krijgt bovendien een duidelijker gezicht en er worden steeds meer resultaten geboekt op het gebied van een verdere efficiency van het betalingsverkeer, door onder meer nieuwe producttoepassingen.

Amsterdam, 11 mei 2016

Namens het bestuur,

Henk Brouwer, voorzitter



Ons speelveld

Algemene ontwikkelingen betalingsverkeer

Stakeholders

Smartphone first, ook voor betalen

Naadloze winkel- en betaalervaring

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

SEPA 2.0

Opkomst nieuwe betaaldienstaanbieders

Nieuwe technologieën en belang van standaardisatie

Wet- en regelgeving in 2015

Ons speelveld

Algemene ontwikkelingen betalingsverkeer

Een aantal belangrijke algemene ontwikkelingen in het betalingsverkeer bepaalden in 2015 mede de activiteiten van de Betaalvereniging.

Smartphone first, ook voor betalen

Het wereldwijde gebruik van de smartphone neemt nog steeds sterk toe. Dit geldt ook voor het aantal met de smartphone uitgevoerde betalingen ('**mobile payments**') en speciaal hierop toegesneden **betaloplossingen via apps**. In Nederland heeft mobielbankieren het internetbankieren inmiddels qua transactie aantallen achter zich gelaten.

Naadloze winkel- en betaalervaring

Technologische innovatie heeft de afgelopen tien jaar geleid tot een enorme groei van online winkelen. Vanwege het toenemend gebruik van mobiele apparaten neemt de populariteit van het online verkoopkanaal verder toe. Consumenten raken gewend aan de online winkelervaring en combineren online en instore ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken. Zo hebben consumenten door hun smartphones productinformatie steeds bij de hand terwijl zij in de winkel staan en voelen zij zich in online shops net zo thuis als in fysieke winkels. Hierdoor zal de grens tussen offline en online verder vervagen ('omnichannel retail'). Retailers streven hierbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar feitelijke aankoop door de consument. Een naadloze winkelervaring vereist ook een naadloos betaalproces. Hierbij speelt online **identificatie** een belangrijke rol.



'Seamless'.

Mobielbankieren
vaker gebruikt dan
internetbankieren

Consument zoekt
naar ideale
winkelervaring

Instant Payments is 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 van de onderliggende betaalinfrastructuur. **Instant Payments** (24/7/365 betalingsverkeer met directe bijschrijvingen) wordt de nieuwe maatschappelijke norm. Sommige landen kiezen voor deeloplossingen, zoals 'peer-to-peer payments' met de smartphone voor beperkte bedragen. Andere landen, waaronder Nederland, maken de hele onderliggende (clearing en settlement) betaalinfrastructuur geschikt voor **Instant Payments**, waardoor in principe alle betaalvormen 'instant' kunnen worden.



'De nieuwe norm'.

SEPA 2.0

Na de succesvolle invoering van SEPA is het tijd voor vervolmaking van SEPA, zoals het realiseren van pan-Europees **digitaal machtigen voor incasso's** en 'SEPA for Cards'. Maar de ambitie van 'SEPA 2.0' reikt verder. Onder regie van de **Euro Retail Payments Board** (ERPB) wordt gewerkt aan de realisatie van pan-Europese **Instant Payments**. Ook onderzoekt de ERPB de mogelijkheden voor het koppelen van **aliassen**, zoals het mobiele telefoonnummer of e-mailadres, aan IBAN-rekeningnummers. Dit om voor consumenten het betaalgemak verder te vergroten.



'SEPA 2.0'.

Ook FinTech-bedrijven
lid van de Betaalvereniging

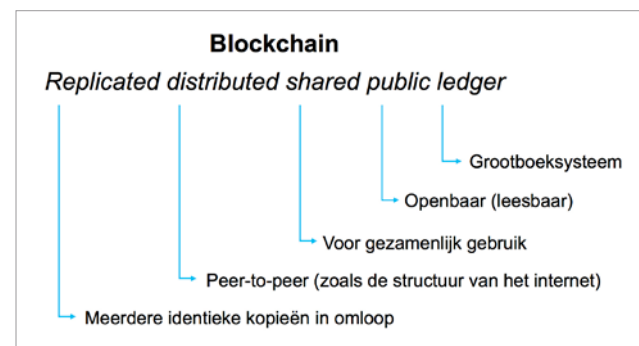
Opkomst nieuwe betaaldienstaanbieders

Steeds meer niet-bancaire – en veelal door technologie gedreven – bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstaanbieders wordt groter, maar biedt ook kansen tot samenwerking. Traditionele spelers (banken) en nieuwe spelers als FinTech-bedrijven proberen optimaal tegemoet te komen aan de klantbehoeften, wat ervoor zorgt dat de klant steeds meer aan het stuur komt. Een korte ‘time to market’ wordt steeds belangrijker. Met de komst van deze nieuwe partijen worden betaalketens langer en complexer, waardoor de behoefte aan **ketenregie** toeneemt.

De Betaalvereniging is verheugd dat een aantal nieuwe betaaldienstaanbieders, waaronder FinTech-bedrijven, **lid** zijn geworden van de vereniging. Dit bevordert onder meer een discussie over nieuwe betaaltoepassingen en de pluriformiteit van het ledenbestand.

Nieuwe technologieën en belang van standaardisatie

Nieuwe technologieën, waaronder biometrie en de **blockchain**, kunnen tot nieuwe toepassingen leiden in het betalingsverkeer. Veel partijen onderzoeken de mogelijkheid hiertoe. Innovatie leidt vaak eerst tot marktfragmentatie in de Europese betaalmarkt. Het gebruik van open standaarden is een randvoorwaarde om daarna te komen tot interoperabiliteit met andere oplossingen en daarmee een pan-Europees gebruik te realiseren.



De blockchain, een replicated shared public ledger.

De Betaalvereniging
is maatschappelijk en
politiek betrokken

Stakeholders

In Europees verband is de ERPB het belangrijkste stakeholderoverleg. De ERPB heeft grote invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt. Het kan worden gezien als Europese evenknie van het Nederlandse **MOB**¹. In de ERPB, onder voorzitterschap van de **Europese Centrale Bank** (ECB), nemen Europese koepels van gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer deel. Enkele in 2015 behandelde onderwerpen van het ERPB zijn: **Instant Payments** (in euro), **contactloos** – en **mobiel betalen** en peer-to-peer (P2P) mobiele betalingen.

Onze expertise wordt richting ERPB en haar werkgroepen ingebracht via de European Payments Council (EPC)², het Payment Systems Committee van de European Banking Federation (EBF), de European Card Payments Association (ECPA)³ en de Werkgroep Efficiency en Europese Zaken (WEE) van het MOB.

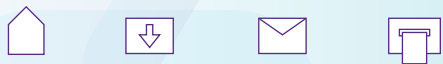


Logo Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer.

¹ Het MOB, dat wordt voorgezeten door **DNB**, 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. Dat zijn bijvoorbeeld de koepelorganisaties van winkeliers en banken, organisaties van mensen met een functiebeperking, verenigde ouderenbonden en de **Consumentenbond**. Ook de **Betaalvereniging** is lid van het MOB.

² De **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 en dragen actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

³ In 2014 is de 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**.



Verdere openstelling betaalmarkt door toegenomen regulering

De afgelopen jaren is in Nederland de maatschappelijke betrokkenheid bij het betalingsverkeer toegenomen. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het **MOB**, maar ook voor de Tweede Kamer. Onderwerpen als **rekeningnummerportabiliteit**, **Instant Payments**, **naam-nummercontrole** en **schadevergoedingsbeleid** bij internetbankierfraude stonden in 2015 in de maatschappelijke en politieke belangstelling. De **Betaalvereniging** levert een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat vanuit ons streven naar een maatschappelijk efficiënt, veilig, betrouwbaar en innovatief betalingsverkeer. Zo reageerden wij in 2015 samen met onze **leden** op diverse marktconsultaties, gaven wij onze visie en leverden wij informatie aan diverse partijen in het Nederlandse en Europese speelveld.

Wet- en regelgeving in 2015

Het betalingsverkeer wordt steeds meer gereguleerd, met name door de Europese Unie. Een verdere openstelling van de betaalmarkt is vaak het doel van deze regulering. In 2015 werd een aantal belangrijke ontwikkelingen in Europese regelgeving afgerond. Met name de **herziene Payment Services Directive (PSD2)**⁴, maar ook de Interchange Fee Regulation (IFR)⁵ en Payment Account Directive (PAD)⁶ hebben een stevige impact op het Europese retailbetalingsverkeer. Daarnaast is de komst van de General Data Protection Regulation (GDPR) relevant, onder meer vanwege de mogelijkheden van de inzet van 'bigdata'-analyses⁷; een maatschappelijk veel bediscussieerd onderwerp.

⁴ Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG.

⁵ Een verplichte maandelijkse rapportage van G-rekening houdende banken aan de Belastingdienst. Door middel van deze rapportage krijgt de Belastingdienst inzicht in de transacties die hebben plaatsgevonden op een G-rekening. Bij wet is bepaald dat een overboeking van een G-rekening alleen mag plaatsvinden naar andere G-rekeningen (doorstorten) of naar de vrijwaringsrekening van de Belastingdienst.

⁶ Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties.

⁷ Kort gezegd betekent 'bigdata' het verzamelen en analyseren van gegevens van groepen mensen en hun gedrag. Met de komst van nieuwe technologieën nemen de mogelijkheden hiervoor toe.



De Betaalvereniging
interpreteert wetsvoorstellen
en doet suggesties aan de
wetgever namens haar leden



Toenemende regulering uit Brussel.

Voor de **leden** van de **Betaalvereniging** verschaffen wij tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten vanuit onze expertise input aan verschillende bij het wetgevingsproces betrokken partijen over collectieve, niet-competitieve zaken. Daarnaast interpreteren wij wetsvoorstellen samen met en voor onze leden en overleggen wij namens de leden met de wetgevende instellingen. Het uitgangspunt hierbij is steeds dat regelgeving de veiligheid, betrouwbaarheid, efficiency en innovatiekracht van het Nederlandse betalingsverkeer moet behouden of bevorderen.

Toegang tot de
betaalrekening (PSD2) door
derde partijen vereist
eenduidige veiligheidseisen

Herziene Payment Services Directive (PSD2)

Medio januari 2016 trad de PSD2 in werking. De EU-lidstaten moeten de PSD2 uiterlijk op 13 januari 2018 opnemen in hun nationale wetgeving. Zij moeten dan ook voldoen aan wat deze Richtlijn voorschrijft, op een aantal veiligheidsprocedures en -maatregelen na. Voor deze laatste moet de European Banking Authority (EBA) nog Regulatory Technical Standards (RTS) ontwikkelen. Deze RTS zullen per einde 2018 of begin 2019 gelden. Ze zijn van toepassing op elektronische betalingen op afstand in het algemeen en, meer specifiek, op de interactie tussen banken en derde partijen ('third party providers' – TPP's), die in opdracht van de rekeninghouder via betalingsinitiatiediensten en rekeninginformatiediensten⁸ toegang krijgen tot de betaalrekening van de houder van deze rekening bij zijn bank.

De **Betaalvereniging** leverde een bijdrage aan de ontwikkeling van deze RTS door een reactie te formuleren op het Discussion Paper dat EBA hiertoe eind 2015 gepubliceerd heeft. De Betaalvereniging benadrukte dat banken weliswaar gebaat zijn bij eenduidige veiligheidseisen, maar dat de markt ook vrijheid verlangt voor de realisatie van innovatieve oplossingen op met name de mobiele telefoon. Een voorbeeld hiervan is het succesvolle gebruik van **iDEAL op de mobiele telefoon**, en het niveau van veiligheid dat daarbij gerealiseerd is. In 2016 zal EBA de concept RTS ter consultatie aan de markt voorleggen.

⁸ Een betalingsinitiatiedienst is het in opdracht van de consument opstarten van betaalopdrachten via de online toegankelijke betaalrekening van de consument. Bij rekeninginformatiediensten kan op verzoek van de consument rekeninginformatie van zijn verschillende bankrekeningen worden samengevoegd. De TPP logt namens de rekeninghouder bij beide diensten in op diens internetbankieromgeving op basis van persoonlijke inlogcodes die de rekeninghouder van zijn bank heeft gekregen en vervolgens heeft afgegeven. De TPP krijgt hiermee toegang tot de betaalrekening van de rekeninghouder.



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

Pinnen verdringt contant betalen

Contactloos betalen neemt vlucht in 2015

Mobiel contactloos betalen in opmars

Retourpinnen verovert plek in het toonbankbetalingsverkeer

Bereikbaarheid contant geld speerpunt van chartaal beleid



Activiteiten

Toonbankbetalingsverkeer

Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

Het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer kenmerkt zich al jaren door een hoge mate van efficiency. De consument gebruikt in toenemende mate de betaalpas of de smartphone om aankopen aan de toonbank te betalen en gebruikt steeds minder contant geld. De Betaalvereniging zet zich in voor een efficiënt, veilig en betrouwbaar toonbankbetalingsverkeer in Nederland, waarbij ruimte is voor innovatie.

Dat het toonbankbetalingsverkeer in Nederland efficiënt is ingericht, is mede te danken aan de samenwerking tussen banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen op basis van het 'Convenant betalingsverkeer'. Het convenant is in 2005 gesloten waarna in 2009 en 2014 aanvullende afspraken zijn gemaakt naar aanleiding van de invoering van 'het nieuwe pinnen'. Deze zijn vastgelegd in de Nadere Overeenkomst I en II.

Pinnen is voor de winkelier veiliger en, zoals blijkt uit onderzoek, goedkoper dan contant betalen. Daardoor behoren de kosten van het toonbankbetalingsverkeer in Nederland tot de laagste van Europa. In het elektronische toonbankbetalingsverkeer worden regelmatig innovatieve toepassingen doorgevoerd, die het gebruiksgemak en de efficiency verder verhogen. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden onder meer de gezamenlijke afspraken over deze nieuwe toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen. Ook coördineert zij de algemene publiekscommunicatie.

Innovatieve ontwikkelingen in het toonbankbetalingsverkeer zijn **contactloos betalen** met de betaalpas of de mobiele telefoon en **Retourpinnen**. Het gebruik hiervan neemt steeds meer toe. Ontwikkelingen van kaartbetalingen worden onder meer besproken in het Forum Kaartbetalingen van de Betaalvereniging. In dit Forum zijn alle relevante stakeholders van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer vertegenwoordigd.

Groot aandeel pinnen maakt
kosten toonbankbetalingsverkeer
tot de laagste van Europa

Aan de toonbank betalen
Nederlanders vaker met
pin dan met contant geld

Ambitie is 40% contant
en 60% pin in 2018

Pinnen verdringt contant betalen

In 2014 is de Nadere Overeenkomst II (hierna te noemen NO II) tussen banken en koepels van toonbankinstellingen gesloten. In de NO II is onder meer afgesproken om het aantal pinbetalingen verder te vergroten, met als doel om de oorspronkelijke verhouding 60% contant en 40% pinnen (in 2013) om te draaien naar 40% contant en 60% pinnen (in 2018). De afspraken uit de NO II gelden tot 1 januari 2019. De Betaalvereniging speelt hierbij een belangrijke ondersteunende rol door het gebruik van pinnen en **contactloos betalen** verder te stimuleren.

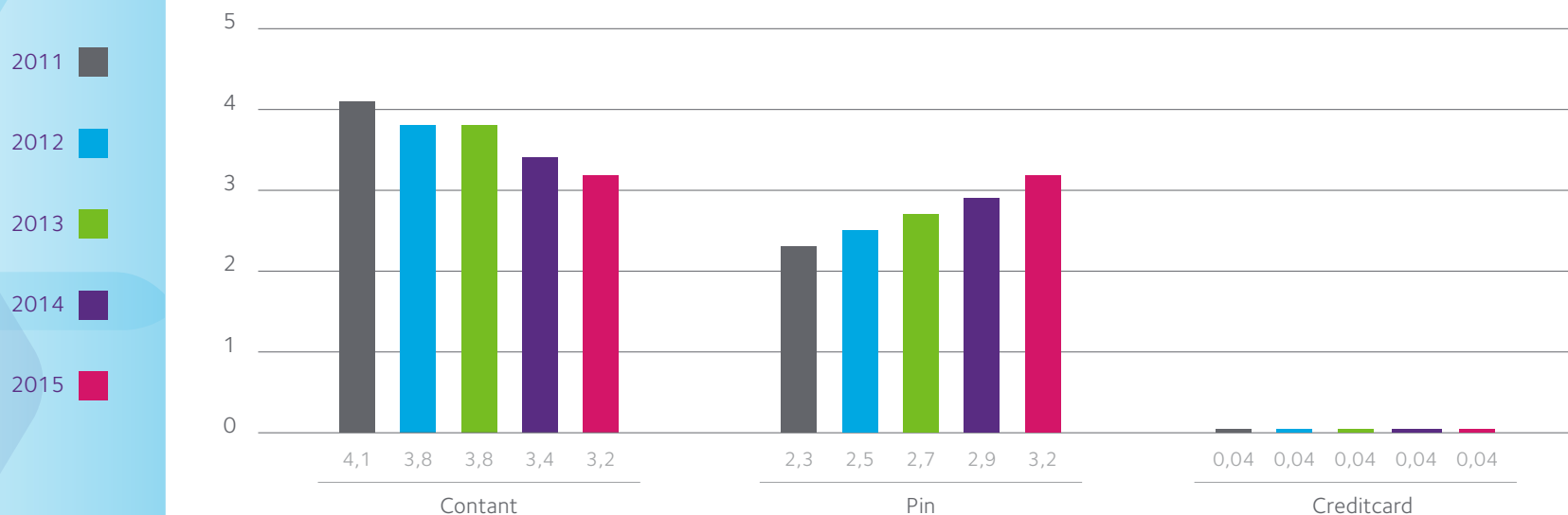
Grafiek 1 laat zien welke betaalmiddelen Nederlanders gebruiken aan de toonbank en hoe dit gebruik in de periode van 2011 tot en met 2015 is veranderd. In 2015 rekenden Nederlanders voor het eerst in de geschiedenis hun aankopen aan de toonbank vaker af met de pinpas (50%) dan met contant geld (49,5%). Het restant van de betalingen vond plaats met de creditcard (0,5%). Vier jaar geleden werd nog ongeveer 64% contant afgerekend en 36% met pinnen. Dit toont aan dat de substitutie van contant betalen naar pinnen de afgelopen jaren substantieel is geweest.

Per sector bestaan er verschillen. Vooral in de horeca en bij de particuliere dienstverlening is contant geld nog steeds dominant, al zien we ook hier een duidelijke toename van het aandeel pinnen.

Het afgelopen jaar hebben consumenten vaker dan ooit met hun pinpas betaald. Deze ontwikkeling toont aan dat Nederlanders vertrouwen hebben in elektronisch betalen. Er werd 3,2 miljard keer met de pinpas betaald. Dat betekende een stijging van 10,7% ten opzichte van 2014 (2013: 9,5%) (**grafiek 1**). De relatief hoge groei van het aantal pinbetalingen is een voortzetting van de jarenlange trend dat pinnen het contant betalen vervangt. Zolang de pingroei rond 10% blijft, ligt de verhouding van 40% contant en 60% pin in 2018 in het verschiet.

Grafiek 1: Betalingen aan de toonbank

Per type transactie, per jaar, in miljarden transacties



Contactloos betalen zorgt
 voor toename aandeel pin
 in de horeca

Vooral de toename van het pinnen in de horeca en bij het parkeren zorgden voor de groei van het pinnen, met een toename van respectievelijk 32,4% en 60,8%. In de horeca hangt de toename vooral samen met de introductie van **contactloos betalen**. Bij het parkeren zijn in verband met de uitfasering van Chipknip veel parkeerautomaten geschikt gemaakt voor pinnen, of zelfs pin-only, en dip & go⁹. Supermarkten waren in 2015 goed voor 38% van alle pinbetalingen. Ook in deze branche nam het aantal pinbetalingen significant toe (9,1% groei in 2015).

⁹ Dip & go is een vorm van 'contactrijk' betalen waarbij de betaalpas in de betaalautomaat gestoken wordt, maar toch geen pincode nodig is.



40% pinbetalingen
is beneden 10 euro

Het aantal contante betalingen daalde in 2015 verder naar 3,2 miljard (2011: 4,1 miljard; **grafiek 1**). Daarmee zet de dalende lijn van het gebruik van contant geld door. Dit is het spiegelbeeld van de toename van het pinnen.

Kleine bedragen worden nog veelal met contant geld afgerekend. Het gemiddelde bedrag per betaling dat contant wordt afgerekend, bleef in 2015 rond de 12 euro. Het aantal pinbetalingen beneden 10 euro steeg echter fors (19,4%) tot een totaal van ruim 1,3 miljard (**grafiek 2**). Dat zijn vier op de tien pinbetalingen. Binnen dit segment lieten de betalingen van 0 euro tot 2,50 euro een groei zien van 35% ten opzichte van 2014. Het gemiddelde pinbedrag daalde verder van 30,38 euro in 2014 tot 28,67 euro in 2015.

Net als in voorgaande jaren is het pinnen gepromoot onder regie van de Betaalvereniging en de **Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen** (SBEB)¹⁰. Uit recent onderzoek van **DNB** blijkt dat collectieve stimulering noodzakelijk blijft om het aantal pinbetalingen verder te laten groeien.

De Betaalvereniging levert promotiemateriaal voor het pinnen aan ondernemers. Dit is kosteloos te bestellen via **www.pin.nl**. In 2015 is meer besteld dan ooit daarvoor. Niet alleen het reguliere 'Pinnen ja graag'-materiaal, maar vooral ook dat voor **contactloos betalen** en **Retourpinnen**.

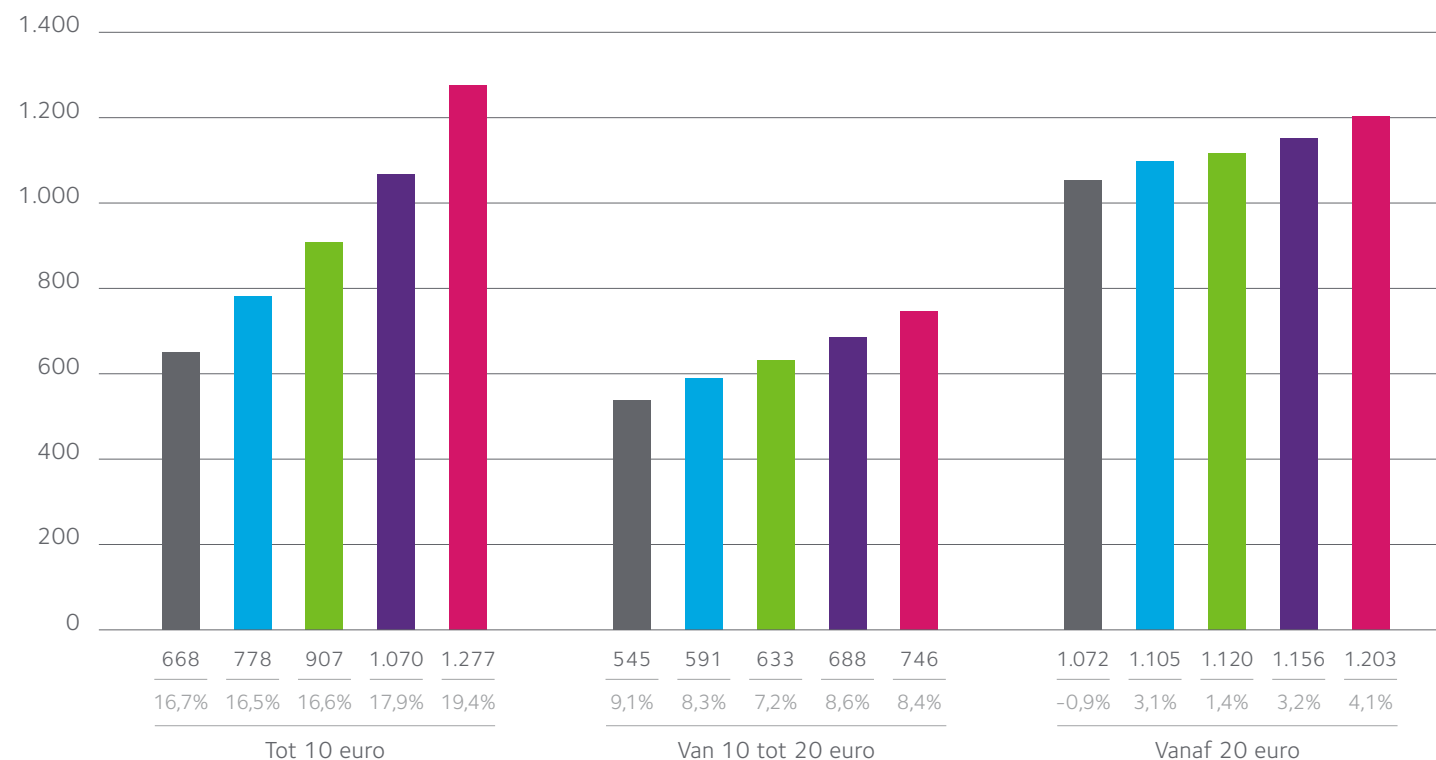
¹⁰ De **Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen** werd opgericht na afsluiting van het Convenant Betalingsverkeer 2005. De Stichting beheert een fonds dat projecten ondersteunt die de veiligheid en efficiency van het betalingsverkeer vergroten.

Grafiek 2: Aantal pinbetalingen

Per bedragreeks, per jaar, in miljoenen transacties en in procenten

2011 ■
 2012 ■
 2013 ■
 2014 ■
 2015 ■

Toename pinbetalingen
 blijft het grootst
 bij de lagere bedragen



Contactloos betalen neemt vlucht in 2015

De introductie van contactloos betalen vond plaats in 2014. Bij deze vorm van betalen houdt de consument de betaalpas of de mobiele telefoon tijdens het afrekenen dicht bij de betaalautomaat. Bij bedragen tot en met 25 euro is geen pincode nodig. Boven dit bedrag moet de consument wel een pincode intikken op de betaalautomaat of op de mobiele telefoon. Wanneer de aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode opgeteld de limiet van 50 euro bereiken, moet men alsnog een pincode intikken.



Toelichting: limiet betalingen zonder pincode.

Contactloos betalen heeft als voordeel dat het afrekenproces aan de toonbank veel sneller gaat dan bij contactrijk pinnen, waarbij de betaalpas in de betaalautomaat gestoken wordt. Vooral bij verkoopautomaten (vending) is het een groot voordeel dat er bij contactloos betalen geen volledig numeriek toetsenbord nodig is. Er is ook een veiligheidsvoordeel. Doordat de pashouder zijn pincode niet intoetst, kan die niet door zakkenrollers of skimmers worden afgekeken. Overigens kan met deze informatie niets worden gedaan zolang de betaalpas in handen blijft van de bezitter van de pas.

Eind 2015 waren er meer dan 15 miljoen van de in totaal circa 23 miljoen betaalpassen geschikt om contactloos mee te betalen. Dit aantal zal naar verwachting snel toenemen door de pasvervanging. In 2015 is een aantal banken begonnen met het aanbieden van contactloze betaalfunctie op de mobiele telefoon.

Merendeel van de consumenten kan contactloos betalen met betaalpas of mobiele telefoon

135 miljoen contactloze
betalingen in 2015

De groei van het aantal contactloze pinbetalingen is zeer fors en boven verwachting (**grafiek 3**). In het introductiejaar was het aantal contactloze betalingen nog bescheiden (8,3 miljoen). In 2015 heeft een forse groei plaatsgevonden, waarbij 135 miljoen contactloze betalingen werden gedaan. Een globale berekening laat zien dat deze toename tot ongeveer 50 miljoen minder contante betalingen heeft geleid. Over heel het jaar gezien, betrof 4,2% van het totaal aantal pinbetalingen contactloze betalingen, in december 2015 was dit al gestegen naar 13%.

In 2015 werd de focus van de landelijke campagne 'Pinnen, ja graag' verlegd naar contactloos betalen. De campagne is een gezamenlijk initiatief van de Betaalvereniging, **Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB)**, banken, koepelorganisaties van winkeliers en consumenten en internationale kaartorganisaties. Voor de campagne is gebruik gemaakt van televisie, internet, advertenties, promotieteams in het land en free-publicity. Ook komt de campagne terug op de winkelvloer.



Op 16 november 2015 werd de 100-miljoenste contactloze betaling verricht. "We hadden niet verwacht deze mijlpaal al zo snel te bereiken", aldus Piet Mallekoote, directeur Betaalvereniging Nederland.

'Contactloos betalen, zo werkt het'
animatie biedt uitkomst bij vragen

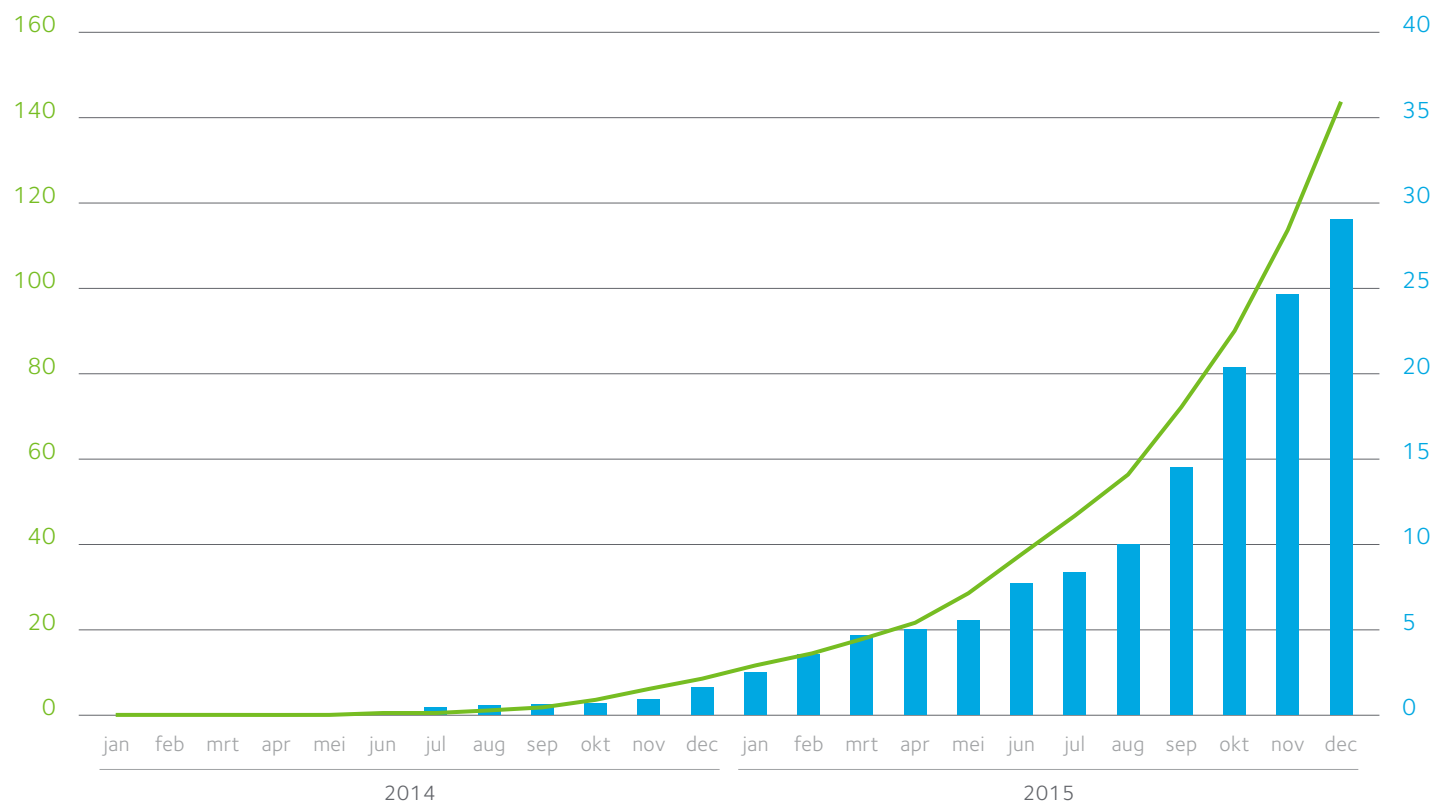
Consumenten vinden het prettig uitleg te krijgen over contactloos betalen. Vaak zien zij de voordelen van een snelle, kleine betaling zonder pincode in, maar hebben zij nog wel vragen. Hoe houd ik mijn pasje bij de betaalautomaat? Wanneer moet ik een pincode intoetsen? Hoe zit het met diefstal of misbruik? De Betaalvereniging heeft in samenwerking met SBEB de **animatie 'Contactloos betalen, zo werkt het'** gemaakt. De animatie wordt gebruikt voor publieksvoorlichting maar is ook in te zetten voor een werkoverleg, zodat kassamedewerkers hun klanten beter kunnen informeren.



Grafiek 3: Contactloze pinbetalingen

Aantal transacties in miljoenen

Per maand 
Cumulatief 



Kosten contactloos betalen voor winkelier nog lager dan bij contactrijk pinnen



Animatie 'Contactloos betalen, zo werkt het'.

Eind 2015 was contactloos betalen mogelijk bij bijna 123.000 betaalautomaten in Nederland (eind 2014: 56.000). Dat is bij ruim één op de drie betaalautomaten. Dit aandeel zal de komende jaren verder toenemen.

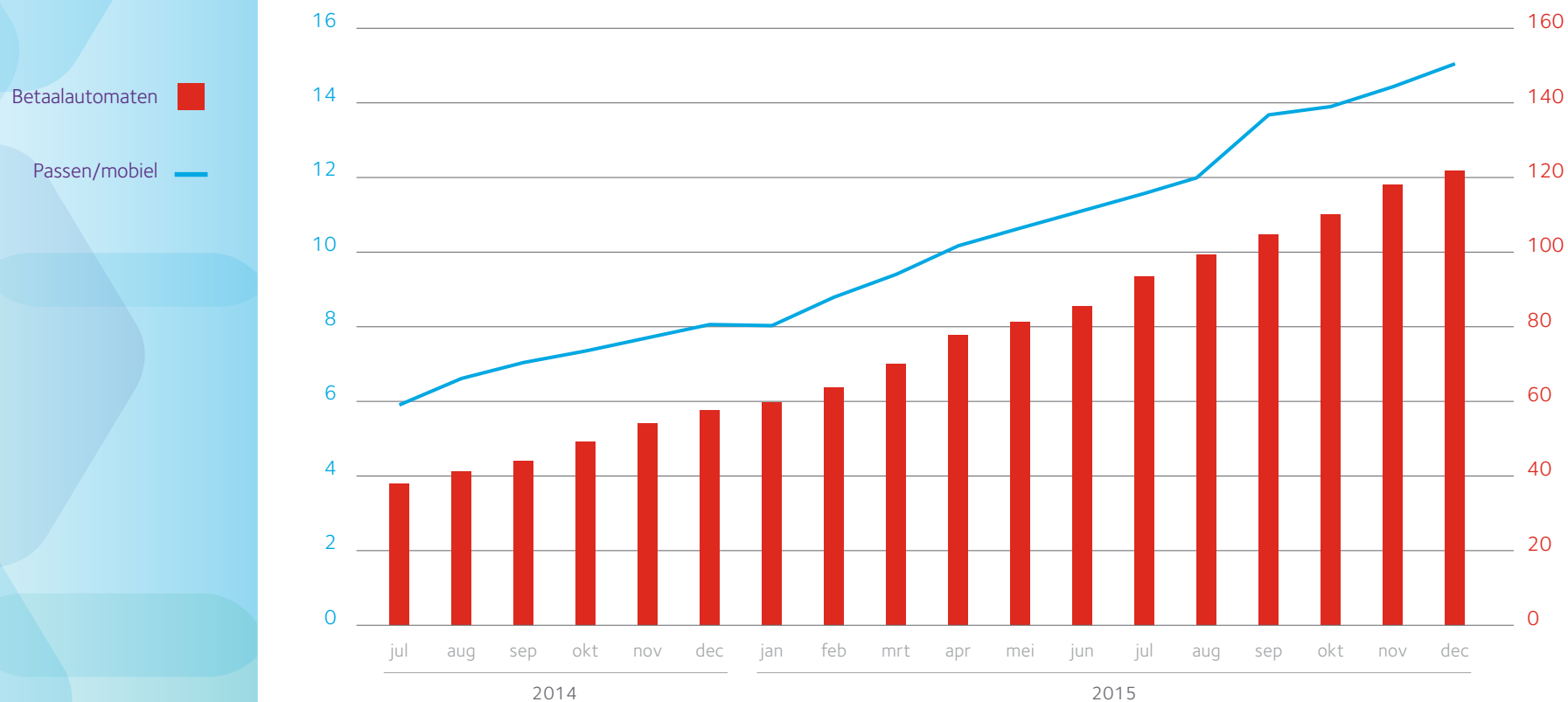
Het gemiddeld bedrag dat in 2015 contactloos werd betaald, bedraagt 8,90 euro. Uit kostenonderzoek, zoals uitgevoerd door Panteia over 2014, blijkt dat de gemiddelde transactiekosten van winkeliers voor een contactloze betaling lager liggen dan bij het contactrijk pinnen en contante betalingen: contactloze betaling 0,15 euro, contactrijke betaling 0,19 euro, contante betaling 0,25 euro. Voor ondernemers vallen er dus forse voordelen te behalen bij contactloos betalen.

Momenteel hebben de supermarkten het grootste aandeel van alle contactloze pinbetalingen (33%). In de horeca en de catering ligt het aandeel op respectievelijk 17% en 14%. Door een verdere groei in het aantal contactloze betaalautomaten, bankpassen en mobiele telefoons met deze betaalfunctie, zal het gebruik van contactloos betalen verder toenemen.



Grafiek 4: Contactloos betalen

Aantal betaalautomaten geschikt voor contactloos betalen in duizenden. Passen en mobiele toestellen in miljoenen





Betaalvereniging draagt bij aan de specificaties van mobiel contactloos betalen

Mobiel contactloos betalen in opmars

In het verslagjaar zijn de specificaties over de collectieve aspecten van mobiel contactloos betalen door de drie grootbanken overgedragen aan de Betaalvereniging. De collectieve aspecten bestaan uit vlekkeloze werking, veiligheid en een uniforme betaalbeleving voor de consument en acceptant. Deze aspecten dragen bij aan gemak en snelheid van mobiel contactloos betalen en worden beschouwd als belangrijke succesfactoren voor de groei ervan. De Betaalvereniging onderhoudt de specificaties, ontwikkelt deze desgewenst door en maakt de specificaties voor derden toegankelijk. Binnen de Betaalvereniging is hiervoor de Werkgroep Mobiel Contactloos opgericht.

Naast onderhoud en doorontwikkeling van de specificaties toetst de Betaalvereniging of de verschijningsvormen van mobiel contactloos betalen in Nederland voldoen aan de specificaties. Onder regie van de Betaalvereniging is tussen banken en overige partijen in de keten (zoals terminalleveranciers, processoren, leveranciers van mobiele toestellen en telecom aanbieders) afgesproken om voorafgaand aan de marktintroductie gezamenlijk de juiste werking van mobiel betalen te testen ('end-to-end'). Een derde partij heeft hiertoe, in opdracht van de Betaalvereniging, een testomgeving ingericht waar banken en overige partijen hun 'apps' en componenten in de keten kunnen laten testen. Het testen zal begin 2016 starten. Wanneer er zich tijdens het testen problemen voordoen, worden deze onder regie van de Betaalvereniging opgevolgd en worden deze met de betrokken partijen besproken en opgelost. Hiervoor is een stakeholderoverleg ingericht waar alle betrokken partijen aan deelnemen. Daarnaast nemen ook **MasterCard** en **VISA** (als eigenaars van de betaalmerken) deel aan dit overleg. Door deze samenwerking wordt zoveel mogelijk voorkomen dat na de marktintroductie ergens in de keten onverwachte versturende situaties ontstaan. Door hier op voorhand op te testen wordt bereikt dat het mobiel contactloos betalen snel en gemakkelijk blijft. Aan het einde van 2016 zal het gezamenlijke testen geëvalueerd worden. Het door de Betaalvereniging genomen initiatief is door betrokken zeer gewaardeerd.

In 2015 werd ruim 45 miljard euro teruggestort op de betaalrekening van consumenten...

... dit beperkt de hoeveelheid chartaal geld in de portemonnee en in de kas van de winkelier

Retourpinnen verovert plek in het toonbankbetalingsverkeer

Bij het retourneren van eerdere aankopen ontvangt de consument meestal contant geld terug. Sinds eind 2013 kan dat ook elektronisch met behulp van Retourpinnen. Met Retourpinnen krijgen consumenten, die een eerdere aankoop terugbrengen naar de winkel, het aankoopbedrag de volgende werkdag teruggestort op hun betaalrekening. Drie Nederlandse grootbanken bieden Retourpinnen voor hun zakelijke klanten aan.

Een Retourpintransactie is mogelijk wanneer de originele aankoop met een betaalpas of creditcard is gedaan. Het maakt daarbij niet uit bij welke bank de consument bankiert. De consument voert zijn pas in, waarna de winkelier een Retourpintransactie start. Een Retourpinbon met handtekening van de winkelier geeft de garantie dat het bedrag onderweg is.



Een Retourpinbon.

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.

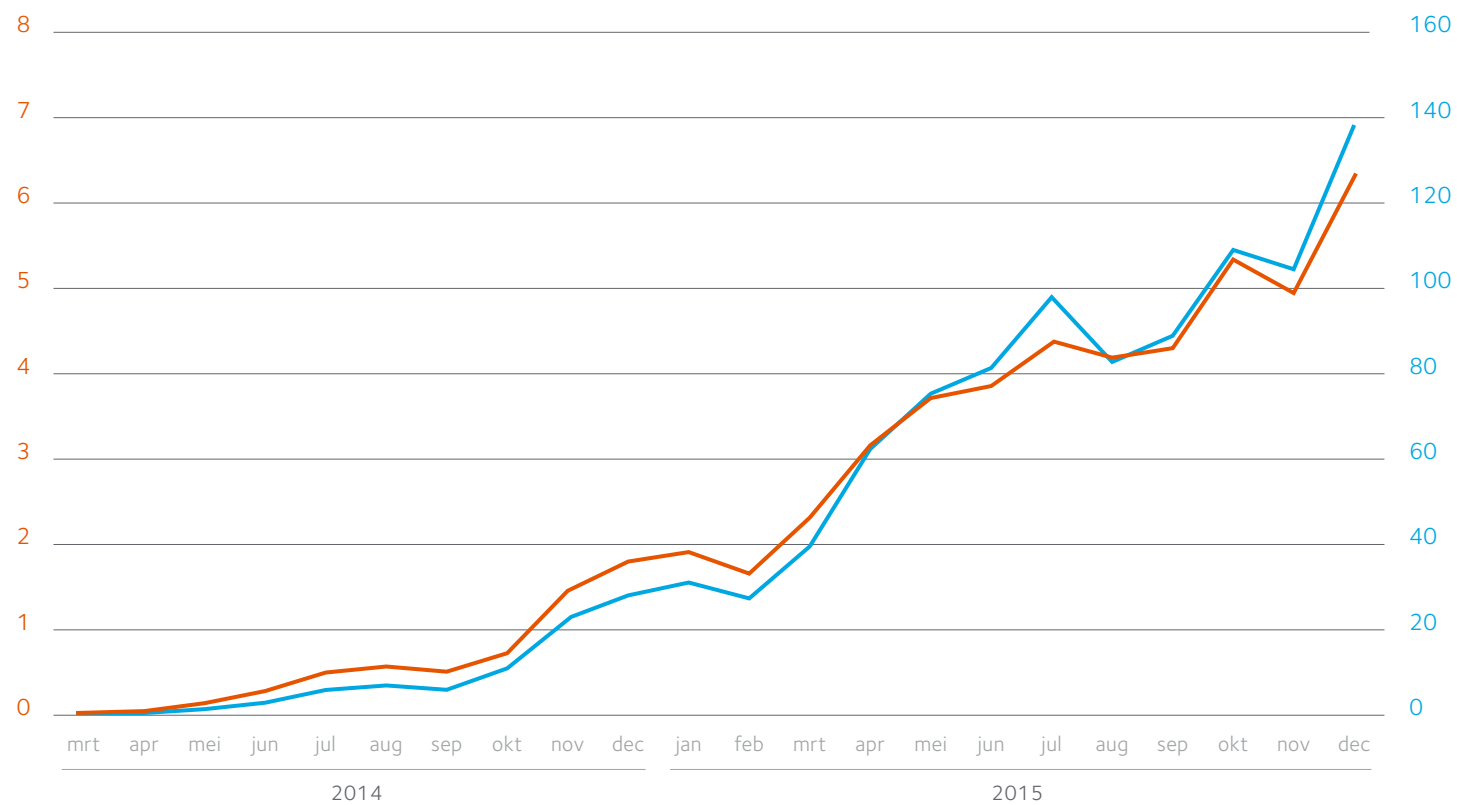
Het aantal Retourpintransacties is sinds de introductie eind 2013 fors toegenomen. In 2014 waren er 85.000 Retourpintransacties, in 2015 waren dit er al ruim 936.000. De verwachting is dat dit aantal zal toenemen mede omdat banken deze dienst steeds meer aanbieden aan al hun zakelijke klanten. Het gemiddelde bedrag van een Retourpintransactie bedroeg in 2015 € 49,04.



Grafiek 5: Transacties en omzet Retourpinnen

Aantal transacties in duizenden. Omzet in miljoenen. Per maand

Aantal transacties —
Omzet —



Maatschappelijke behoefte aan
contant geld neemt af...

... maar banken blijven zich
verantwoordelijk voelen voor
een goede bereikbaarheid

Gebruikers zijn gebaat bij een goede herkenbaarheid van het gebruikte communicatiemateriaal. Het promotiemateriaal voor Retourpinnen is dan ook door de Betaalvereniging ontwikkeld in de vertrouwde huisstijl voor de 'Pinnen, ja graag' en 'Betaal hier ook contactloos' campagnes. Het materiaal is opgenomen in het assortiment op www.pin.nl.



Stickers Retourpinnen voor bij de kassa.

Bereikbaarheid contant geld speerpunt van chartaal beleid

In lijn met het afgenomen gebruik van contant geld in het toonbankbetalingsverkeer liep in 2015 het aantal geldopnames bij geldautomaten en ook de hoogte van de opgenomen bedragen terug. Ten opzichte van 2014 bedroeg deze daling respectievelijk 7,6% en 2,4%.

Het aantal geldautomaten van banken vertoont sinds 2008 een geleidelijke daling. De afname hangt samen met een afnemende maatschappelijke behoefte aan contant geld. Dit is af te leiden uit de afname van contante geldopnames en een lagere totale waarde van deze contante geldopnames. Door een lager gebruik van contant geld voorzieningen krimpt ook noodzakelijkerwijs het netwerk van bancaire geldautomaten en andere voorzieningen, zoals het aantal bankkantoren met kasfunctie. De bereikbaarheid van contant geld voorzieningen in landelijke gebieden is daarom onderwerp van maatschappelijke en politieke discussie. De **Autoriteit Consument en Markt** (ACM) heeft eind 2014 haar visie¹¹ gegeven hoe de Betaalvereniging en haar leden deze knelpunten gezamenlijk kunnen aanpakken.

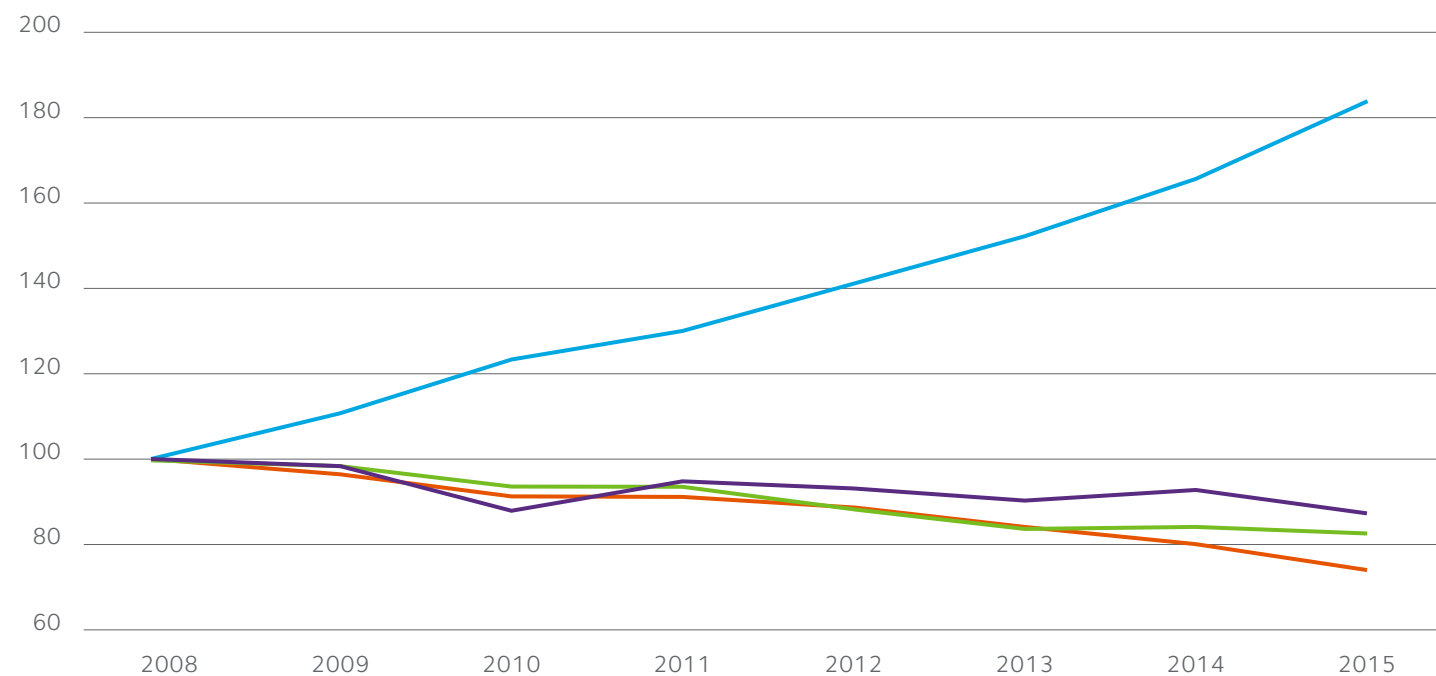
¹¹ Zienswijze ACM; nieuwsbericht ACM 18 dec. 2014: "Banken mogen samenwerken voor behoud geldautomaten op platteland".



Grafiek 6: Ontwikkeling contante geldopnames en pinnen

Indexcijfers (2008=100)

- Aantal pinbetalingen
- Aantal geldautomaten
(bancair en niet-bancair)
- Aantal geldopnames bij
geldautomaten
- Totale waarde geldopnames
bij geldautomaten





De Betaalvereniging is het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten

De Betaalvereniging zet zich samen met de leden in om geldautomaten in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden. Daartoe wordt regelmatig de spreiding van geldautomaten geanalyseerd. Daarnaast worden knelpunten opgespoord in de contant geld voorziening en is de Betaalvereniging 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. Wanneer de plaatsing van een geldautomaat noodzakelijk is om een knelpunt op te lossen, maakt de samenwerking van de Betaalvereniging en de leden het mogelijk dat banken bij toerbeurt een geldautomaat plaatsen. Zo blijft contant geld beschikbaar voor groepen die daar behoefte aan hebben.

Ter voorkoming van nieuwe knelpunten maakt de Betaalvereniging via een speciaal hiervoor ontwikkeld informatiesysteem voor de individuele leden inzichtelijk welke geldautomaten essentieel zijn om het bestaande hoge bereikbaarheidsniveau te handhaven. Dit wordt gebaseerd op de maatschappelijk geaccepteerde bereikbaarheidsnorm dat er binnen een straal van 5 kilometer een geldautomaat beschikbaar is. 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.



Contant geld blijft toegankelijk met maatwerkoplossingen

Maatwerkoplossing toegankelijkheid contant geld

De bewoners van drie kernen in Zeeuws-Vlaanderen (Graauw, Biervliet en Vogelwaarde) ervoeren knelpunten in hun omgeving met betrekking tot de toegankelijkheid van contant geld. In een interbancaire pilot zijn daarom maatwerkoplossingen onderzocht. In Biervliet en Vogelwaarde is de toegang tot contant geld gerealiseerd door het ING-geldservicepunt in een plaatselijke winkel toegankelijk te maken voor rekeninghouders van alle banken. In Graauw is een geldautomaat geplaatst door ABN AMRO.



Op 10 juli 2015 gaf burgemeester Mulder van de gemeente Hulst de aftrap van de pilot door officieel een nieuwe geldautomaat in Graauw in gebruik te nemen.

De pilot in Zeeuws-Vlaanderen is begin 2016 met succes afgerond. De resultaten zijn besproken in het Voorjaarsoverleg (mei 2016) van het **MOB**. De in de pilot beproefde processen om knelpunten te voorkomen en om maatwerkoplossingen te bieden, kunnen nu ook elders worden toegepast. Mede door de publiciteit over de pilot in Zeeuws-Vlaanderen is in de loop van 2015 een overleg opgestart met de Provincie Overijssel over het voorkomen en, waar nodig, oplossen van bereikbaarheidsknelpunten in de contant geld voorziening.



Activiteiten - Betalen op internet

Groei van het betalen op internet zet ook in 2015 door

Gebruik iDEAL blijft explosief toenemen

Mobiel betalen met iDEAL spreekt gebruikers aan

Toenemende internationale focus iDEAL

iDEAL-QR: een nieuwe toepassing met veel toegevoegde waarde voor gebruikers

Incassomachtigen: marktbreed initiatief voor geldige machtiging

iDIN, digitale identiteit voor veilig online inloggen



Groei online consumenten-
bestedingen ruim 16%

1 miljard betalingen met
iDEAL sinds de introductie

Betalen op internet

Groei van het betalen op internet zet ook in 2015 door

In 2015 kocht 77% van de personen van 12 jaar of ouder wel eens online. Dat komt neer op ruim 11 miljoen mensen. Dat blijkt uit onderzoek van het **Centraal Bureau voor de Statistiek** (CBS). Nederlandse consumenten hebben in 2015 ruim 142 miljoen online aankopen gedaan voor een totaal van € 16,07 miljard. De online bestedingen voor goederen en diensten laten hiermee een groei zien van 16,1% ten opzichte van 2014. Dit blijkt uit onderzoek van **Thuiswinkel.org** naar online consumentenbestedingen in Nederland.

35% van de Nederlandse 'fysieke bedrijven' volgt een omni-channel-strategie, waarbij klanten ook online kunnen bestellen, boeken of reserveren. Het aantal webwinkels stijgt bovendien nog steeds. Volgens Thuiswinkel.org zijn er bijna 45.000 webwinkels actief. Naast de e-commerce vinden ook andere branches steeds beter hun weg online, zoals de overheid en goede doelen organisaties.

Gebruik iDEAL blijft explosief toenemen

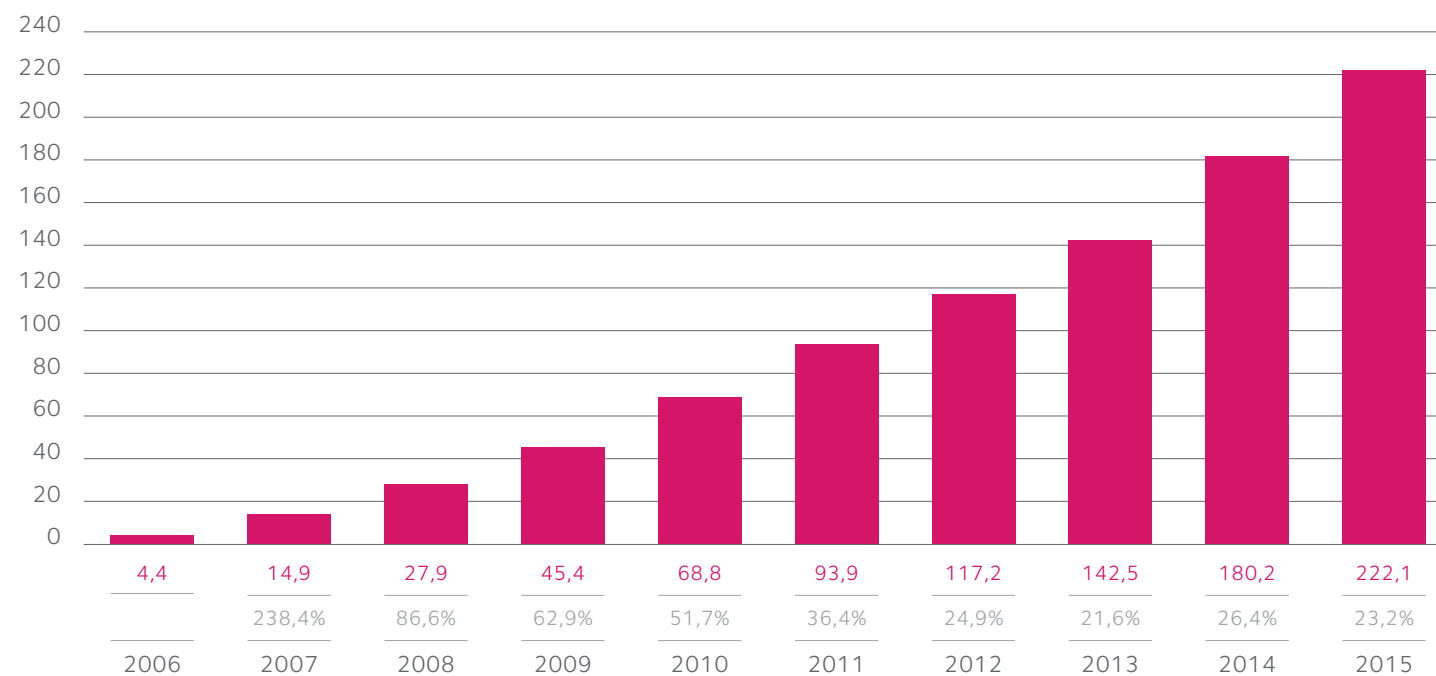
In 2015 nam het gebruik van het betalen met iDEAL opnieuw sterk toe. Met een groei van ruim 23,2% (2014: 26,4%) werd een recordniveau bereikt van 222,1 miljoen iDEAL-betalingen (**grafiek 7**). In 2015 vierde iDEAL haar 10 jarig bestaan. Sinds de introductie van iDEAL tot eind 2015 zijn er bijna 917,5 miljoen iDEAL-betalingen verwerkt. In mei 2016 wordt de miljardste betaling verwacht.

Van de 222 miljoen betalingen in 2015 vonden er 80 miljoen (36%) plaats bij Nederlandse webwinkels en 44% buiten de traditionele e-commerce. Het betalen met iDEAL in dit deel van de economie groeit relatief sterk, waarbij iDEAL steeds meer wordt gebruikt voor het betalen van facturen, opwaarderen van tegoeden en voor het betalen van overheidsdiensten, openbaar vervoer en donaties. Ongeveer 20% van de iDEAL-betalingen vindt zijn oorsprong in aankopen op buitenlandse websites. Bijna één op de drie partijen die iDEAL aan webwinkels aanbieden is in het buitenland gevestigd. Dit is een sterke groei (46%) ten opzichte van 2014.



Grafiek 7: Aantal iDEAL-betalingen

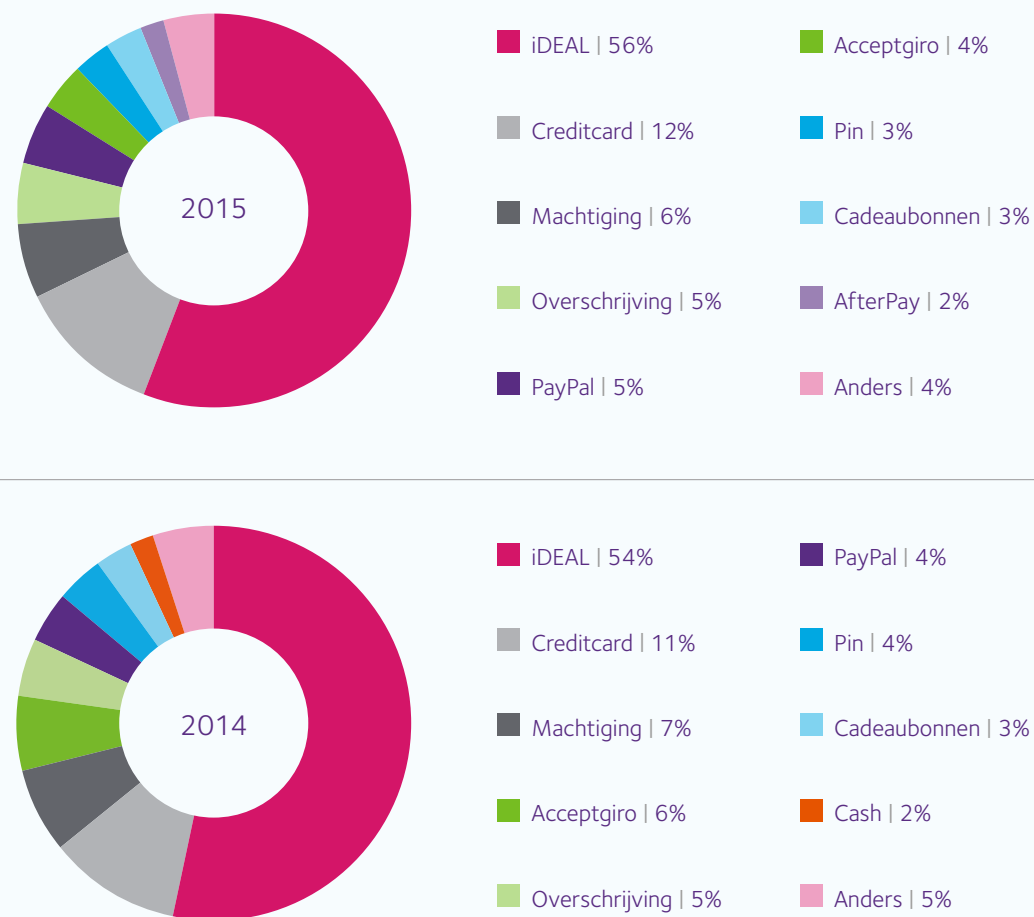
Aantallen in miljoenen. Groei ten opzichte van het voorgaande jaar in procenten



iDEAL ook in 2015
meest gebruikte
online betaalmiddel

Grafiek 8: Aandeel betaalmiddelen

Percentage van het aantal online aankopen in 2014 en 2015





iDEAL meest onmisbare
financiële merk

Aandeel iDEAL binnen e-commerce opnieuw gestegen

In 2015 zijn in de e-commerce ruim 142 miljoen online aankopen gedaan, blijkt uit de **eCommerce Payment Monitor** 2016. Hiervan is meer dan de helft (56%) betaald met iDEAL. Een stijging van twee procentpunten ten opzichte van 2014, toen het aandeel van iDEAL 54% bedroeg. Na iDEAL is de creditcard het meest gebruikte betaalmiddel, dit aandeel is gestegen van 11% naar 12%. AfterPay en PayPal zijn relatief gezien snelle stijgers; het aandeel van AfterPay is verdubbeld van 1% naar 2% en het aandeel PayPal is van 4% gestegen naar 5%. Het gebruik van Acceptgiro neemt juist sterk af (**grafiek 8**).

In totaal is er in 2015 voor een bedrag van 18,1 miljard euro aan iDEAL-betalingen gedaan, een toename van 28,4% ten opzichte van het jaar ervoor (2014: 14,1 miljard euro). Gemiddeld werd er per transactie € 81,39 betaald. Dit bedrag is toegenomen van € 75,78 in 2013 en € 78,40 in 2014. Daar 44% van de iDEAL-transacties buiten de e-commerce plaatsvindt, waar doorgaans lagere bedragen worden afgerekend, is dit gemiddelde bedrag beduidend lager dan het gemiddelde bedrag per aankoop in de e-commerce: € 107,00 (bron: **eCommerce Payment Monitor**, 2016).

Meest onmisbare financiële merk van Nederland

In het merkonderzoek van EURIB (European Institute of Brand Management) naar de onmisbare merken in Nederland staat iDEAL al jaren in de top 5 van alle merken. In 2015 met een onmisbaarheidsscore van 63%. Onder dit gegeven gaat interessante informatie schuil over de fans van iDEAL. Die blijken man te zijn en niet ouder dan 24 jaar. De verschillen in de scores zijn gering, maar bij mannen staat iDEAL op de 4e plaats, terwijl vrouwen het merk op de 9e plaats zetten. Bij jongeren staat iDEAL op de 2e plaats, net achter Bol.com. Van de financiële merken was iDEAL ook in 2015 het meest onmisbaar, met een nummer één plaats.

Een uitgebreide analyse van iDEAL over 2015 is opgenomen in het **jaarverslag van Currence** (de merkeigenaar van iDEAL).

Gebruik iDEAL op de
mobiel groeit sterk...

23% van alle iDEAL-betalingen
wordt via de app gedaan

CPSP's aggregeren
betaalmethoden voor
ondernemers

Mobiel betalen met iDEAL spreekt gebruikers aan

Al jaren is de trend dat de online markt verschuift naar het mobiele kanaal. Voor de gehele e-commerce wordt 20% van de transacties afgerekend met een mobiel apparaat, 6% voor betalingen op de smartphone en 14% van de betalingen op de tablet. Consumenten gebruiken hun smartphone of tablet ook voor online aankopen met iDEAL. Inmiddels wordt bijna een kwart (23%) van alle iDEAL-betalingen afgehandeld via de mobielbankieren-apps van de banken. Deze betalingen zorgden in 2015 voor een groot deel voor de groei van iDEAL.

Nadat de andere banken dit al eerder hadden gerealiseerd, voegden in 2015 ook ABN AMRO en SNS Bank iDEAL aan hun mobielbankieren-app toe. Het is daarbij voor de meeste consumenten mogelijk om iDEAL-betalingen vanuit hun mobielbankieren-app te verrichten met een pincode, zonder dat er een apart beveiligingsmiddel (zoals een token met betaalpas of TAN-code) nodig is. iDEAL is daardoor op een gebruiksvriendelijke manier geschikt voor breed gebruik en nieuwe toepassingen op de mobiel.

Toenemende internationale focus iDEAL

In het verleden is onderzoek gedaan naar de onderlinge uitwisselbaarheid (interoperabiliteit) van op de SEPA Credit Transfer gebaseerde online betaalmethoden. Daaruit bleek dat de technische verschillen relatief beperkt zijn, maar dat er grote verschillen zijn op het vlak van functionaliteit, 'business rules' en governance. Deze blijken in de praktijk lastig op te lossen.

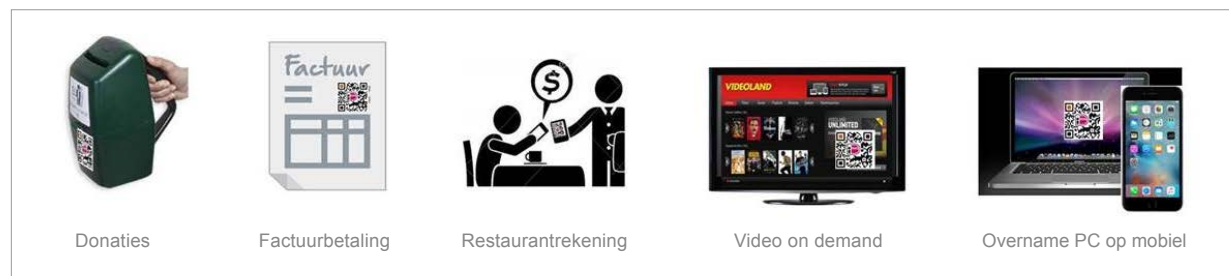
Voor interoperabiliteit van betaalmethoden is het niet alleen noodzakelijk de verschillen te overbruggen, er moet ook voldoende markturgentie voor bestaan. Vooralsnog lijkt deze behoefte bij ondernemers laag. Ondernemers geven aan dat zij belangrijkere fricties in grensoverschrijdende e-commerce ervaren die prioriteit hebben, zoals complexe BTW-regelgeving, verschillen in consumentenrecht of de inrichting van lokale klantenservice. Ook is de conversie bij deze ondernemers erbij gebaat dat consumenten kunnen betalen met de (lokale) betaalmethodes die zij het meest vertrouwen en tevens het makkelijkst in het gebruik is. Deze voorkeuren verschillen aanzienlijk binnen Europa.

20% van de betalingen met iDEAL
bij buitenlandse webwinkels

De technische en commerciële verschillen tussen de (nationale) betaaloplossingen worden in de praktijk opgelost door **CPSP's**, die webwinkeliers de keuze bieden om vrijwel alle verschillende betaalmethoden te accepteren. Dit is ook voor iDEAL het geval. CPSP's die in het buitenland actief zijn bieden de gebruikers van iDEAL veel toegevoegde waarde. Daarmee is grensoverschrijdende e-commerce een feit. In totaal werden in 2015 circa 20% van de iDEAL-betalingen verricht voor aankopen bij buitenlandse webwinkels.

iDEAL-QR: een nieuwe toepassing met veel toegevoegde waarde voor gebruikers

In 2015 is iDEAL gereed gemaakt voor het betalen via QR-code. Dit maakt het betalen met iDEAL nog gemakkelijker, vooral op locaties waar niet met traditionele digitale betaalvormen kan worden afgerekend. Door het scannen van een iDEAL-QR-code met een smartphone of tablet kunnen consumenten een iDEAL-betaling verrichten. De keuze voor het gebruiken van een QR-code is een logische; het kan door een breed publiek gebruikt worden.



Afbeelding: Beoogde gebruikssituaties voor iDEAL-QR

iDEAL-QR biedt veel
gebruikerspotentie

De introductie van iDEAL-QR vindt plaats middels een pilot tijdens de collecte van de Hartstichting, medio april 2016. Daarna zal het gebruik van iDEAL-QR in een verlengde pilot worden beproefd bij een aantal ondernemers. Aan de hand van een evaluatie zal worden besloten of – en hoe – een landelijke introductie zal plaatsvinden. Op de **website van iDEAL** is meer informatie opgenomen over de werking van iDEAL-QR.

**Incassomachtigen biedt
ondernemers zekerheid
bij online machtigen**

Incassomachtigen: marktbreed initiatief voor geldige machtiging

In 2014 en 2015 is samen met de banken gewerkt aan de voorbereidingen van het product (digitaal) Incassomachtigen. In 2016 zal de landelijke marktintroductie voor dit product plaatsvinden. Incassomachtigen is beschikbaar in twee varianten: standaard Incassomachtigen, waarbij de focus op de particuliere markt ligt, en zakelijk Incassomachtigen voor gebruik in de business-to-business markt.



Logo Incassomachtigen.

Met het product Incassomachtigen kunnen klanten voor het eerst 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. Het voorziet in snelheid en gemak voor klanten en is bovendien veilig. Bovendien wordt, als de klant een Goedkeuringslijst voor incasso's bijhoudt, deze lijst automatisch bijgewerkt met de nieuw afgegeven digitale Incassomachtiging.

Naast het gebruiksgemak voor klanten biedt Incassomachtigen ondernemers de mogelijkheid om hun online incassoproces efficiënter in te richten. Zo besparen zij tijd en kosten die gepaard gaan met het verkrijgen van een papieren machtiging en vermijden zij de onzekerheid van de huidige ongereguleerde vormen van online machtigen. Met Incassomachtigen weet de ondernemer bijvoorbeeld 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, zoals door de klant is doorgegeven, correct is. Bovendien hoeven zij geen rekening te houden met het risico dat klanten tot 13 maanden na de incasso de mogelijkheid hebben om hun incasso te laten terugboeken. Met een rechtsgeldige machtiging is dit risico conform de productvoorwaarden beperkt tot acht weken, zoals bepaald in de Europese Richtlijn Betaaldiensten.

Consumenten geven een Incassomachtiging af via het vertrouwde internet- of mobielbankieren

Bij het gebruik van de zakelijke variant van de (digitale) Incassomachtiging wordt in aanvulling op de mogelijkheid om de machtiging volledig digitaal te kunnen afgeven en afhandelen, automatisch het registratieproces van de machtiging bij de bank van de geïncasseerde verzorgd. De geïncasseerde en de incassant hoeven niets meer te doen om het registratieproces af te ronden. Dit levert een enorme tijdsbesparing op en verlaagt de kans op invoerfouten, waardoor meer zakelijke incasso's slagen.

Het product Incassomachtigen is met ingang van 1 januari 2016 bij merkeigenaar **Currence** ondergebracht in een aparte productvennootschap. Meer uitgebreide informatie staat op de **website van Incassomachtigen**.

iDIN, digitale identiteit voor veilig online inloggen



Logo iDIN.

iDIN; nieuwe identificatie en authenticatie dienst

In de herfst van 2015 hebben de Betaalvereniging en de banken iDIN geïntroduceerd. iDIN is een dienst waarmee klanten van banken zich online kunnen identificeren bij andere organisaties, met de veilige en vertrouwde inlogmiddelen van hun eigen bank. Daardoor hoeven deze klanten geen aparte toegangscode aan te vragen en te onthouden van bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties of webwinkels.

Voor dit project is in 2015 veel werk verzet. In dit kader zijn er gedurende het gehele jaar vele workshops georganiseerd met (privacy) juristen, IT-architecten, security experts en productmanagers om te zorgen dat het product voldoet aan eisen van privacy, veiligheid en betrouwbaarheid. Tevens zijn er consultaties met consumenten en acceptanten geweest.



Verkenning blockchain in het betalingsverkeer

Begin maart 2016 is een pilot gestart met de Belastingdienst. Deze zal worden uitgebreid met webwinkels, verzekeringsmaatschappijen en andere overheidsdiensten. Op basis van de ervaringen van consumenten en organisaties die bij de pilot zijn betrokken en op basis van de ervaring van de banken zal in 2016 een evaluatie plaatsvinden. Op basis hiervan zal worden besloten of iDIN breder beschikbaar komt in 2017.

Meer informatie en een demo van de werking van iDIN staat op www.idin.nl.

Blockchain staat nog in kinderschoenen, maar lijkt vele mogelijkheden te bieden

Blockchain is een technologie die revolutionair is voor het denken over de (gezamenlijke) administratie van transacties. De techniek is bekend geworden door toepassing in de virtuele valuta Bitcoin. Dit vormt echter nog maar het begin van een wereldwijde verkenningstocht naar toepassingen van deze technologie. De in de opzet verankerde veiligheid en robuustheid van de blockchain maken het verkennen van gebruik ook in het betalingsverkeer relevant. Waarschijnlijk zal succesvol gebruik van blockchaintechnologie een aanzienlijke verschuiving van denkbeelden en bedrijfsmodellen over transactieverwerking tot gevolg zal hebben. De belofte is vooral dat diverse betrokken intermediaire partijen bij de verwerking, vastlegging en controle van transacties overbodig worden. Betaalketens kunnen daardoor korter worden, wat kosten bespaart.

De Betaalvereniging informeert haar leden over de toepassingsmogelijkheden van blockchain in het betalingsverkeer. Wereldwijd bevindt het denken over blockchaintechnologie en de toepassing binnen en buiten de financiële dienstverlening zich nog in het onderzoekstadium. Hier en daar worden voorzichtige, kleinschalige pilots opgezet. De Nederlandse traditie van interbancaire samenwerking op het gebied van de infrastructuur van het betalingsverkeer maakt dat toepassing van inzichten over het gebruik van blockchain hier relatief snel en effectief kunnen worden geïmplementeerd.



In 2015 is een interbancair blockchain onderzoeksproject opgezet. 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 identificeren. Andere aspecten van de technologie lijken voor het betalingsverkeer minder relevant, zoals de mogelijkheid om transactieverwerking door anonieme partijen te laten plaatsvinden.



De blockchain – Eén onverwoestbaar grootboek voor gemeenschappelijk gebruik, zonder zorgen over de integriteit van de data of de continuïteit en kwaliteit van de verwerker.



Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang

Succesvolle afronding SEPA

Alsnog eenvoudige IBAN-omnummertool ingericht

Ontwikkelingen in direct betalen, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar

Retourinformatie naar incassanten is verder verbeterd

Maatschappelijke aandacht voor 'verkeerde overboekingen'

Overstapservice versus nummerportabiliteit

Onderzoek naar aliasconversie voor IBAN

Definitief einde nationale Incasso door stopzetten kansspelincasso

Acceptgiro en de markt

FiNBOX

G-rekeningen gecontinueerd in SEPA



Ontwikkelingen
giraal betalingsverkeer
gaan door in SEPA

Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang

Een efficiënt en effectief giraal betalingsverkeer draagt bij aan het maatschappelijke vertrouwen en is daarmee een belangrijke pijler in ons economisch verkeer. Zowel zakelijke als particuliere gebruikers kunnen er van op aan dat hun betalingen direct en correct doorgezet worden naar de opgegeven begunstigde. Tussen banken binnen SEPA (op werkdagen) uiterlijk de volgende dag, in het merendeel van de transacties binnen Nederland al dezelfde werkdag en bij rekeninghouders binnen dezelfde bank nagenoeg direct.

De ontwikkelingen in het girale betalingsverkeer staan na de overgang op SEPA niet stil. Een grondige aanpassing van de onderliggende infrastructuur is een volgende stap, waardoor een substantiële versnelling van het betalingsverkeer zal worden gerealiseerd. Nederland zet als één van de eerste eurolanden forse stappen om te komen tot **Instant Payments**. Deze innovatie leidt tot een 'real-time' transactieverwerking. 24 uur per dag, 365 dagen per jaar (24/7/365). In Nederland en straks ook in Europa.

Bij veel banken is het op dit moment al mogelijk om vanuit de mobiele app een papieren Acceptgiro te scannen die dan direct omgezet wordt naar een digitale betaalopdracht. Ook de introductie van (digitaal) **Incassomachtigen**, waarmee zonder 'natte' handtekening op papier ook een rechtsgeldige machtiging kan worden afgegeven, is een nieuwe ontwikkeling.

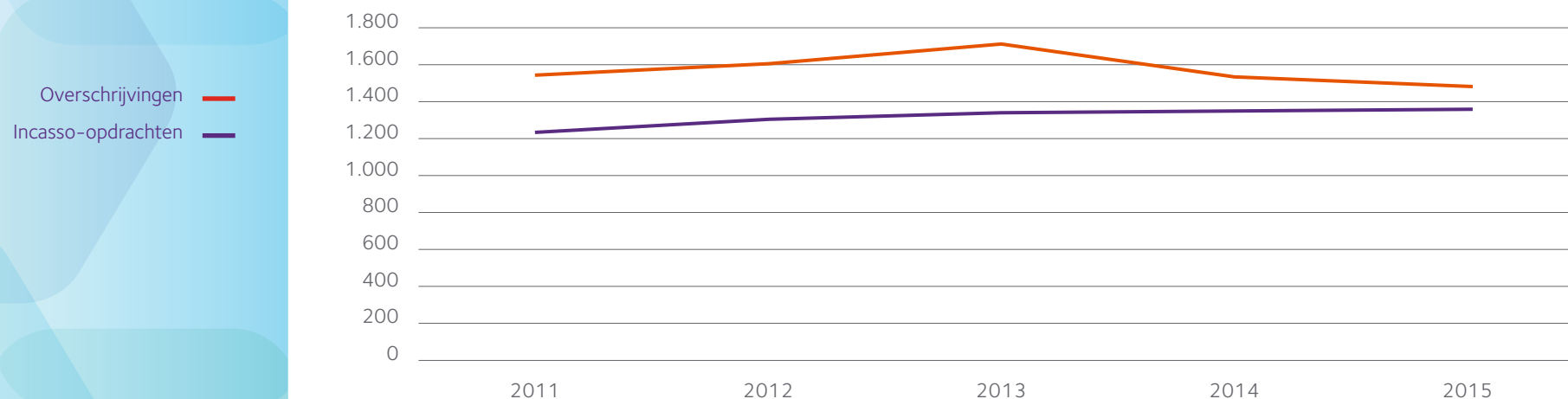
In het Giraal Stakeholder Forum (GSF) vindt informatie-uitwisseling plaats tussen aanbieders en gebruikers over ontwikkelingen in het girale betalingsverkeer. Het GSF is in 2015 diverse keren bijeen geweest. Deelnemers geven aan dat zij het GSF als een waardevol platform beschouwen om, zonder directe commerciële belangen, de wensen en mogelijkheden over de girale onderwerpen van wederzijds belang in collectief verband te bespreken.

Succesvolle afronding SEPA

Nederlandse overschrijvingen en incasso's zijn met de realisatie van SEPA sinds 1 augustus 2014 vervangen door hun Europese evenknieën. Gezien de grote impact die de overgang op SEPA heeft gehad op betaaldienstaanbieders (banken) en gebruikers is het goed te constateren dat er nagenoeg geen na-ijleffecten waren in 2015. De banken in Nederland zijn ieder voor zich en in de gezamenlijkheid in staat gebleken om het hoge niveau van stabiliteit en betrouwbaarheid in het Nederlandse girale betalingsverkeer te blijven realiseren.

Grafiek 9: Ontwikkeling overschrijvingen en Incasso-opdrachten*

Aantallen in miljoenen



*) Bron: De Nederlandsche Bank.

De afbouw of omzetting van de uitzonderingen op de SEPA-verordening (zoals **Chipknip**, **kansspelincasso** en **Overheidsvordering**) is soepel verlopen. De oude nationale betaalinfrastructuur bij Equens is dan ook op 31 januari 2015 zonder verdere klantimpact afgesloten.

Alsnog eenvoudige IBAN-omnummertool ingericht



Opbouw IBAN.

Tijdens de SEPA-migratie is ook voor het nationale betalingsverkeer de IBAN het 'gewone' rekeningnummer geworden. Om de overgang van de Nederlandse rekeningnummers naar IBAN te faciliteren, boden de banken in Nederland de IBAN BIC Service aan. Met die service konden individuele rekeningnummers en ook batches geconverteerd worden. In lijn met het advies van het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) is de dienstverlening van de Stichting IBAN Service NL eind maart 2015 beëindigd. Rekeninghouders kunnen de eigen IBAN vinden op bankrekeningafschriften, via internet- en mobielbankieren en meestal ook op de betaalpas.

Vervolgens bleek dat met name particulieren soms toch nog de behoefte hadden om oude Nederlandse rekeningnummers om te zetten naar IBAN. Op verzoek van het **MOB** is daarom door de Betaalvereniging de informatievoorziening aangepast op de website **OveropIBAN.nl**, die onder beheer is van **DNB**. Zo is er weer een eenvoudige omnummertool beschikbaar waarmee met het oude, Nederlandse rekeningnummer en de naam van de bank een betrouwbare IBAN kan worden opgezocht. Echter, de IBAN van een ander (de begunstigde van een betaling) kan het beste aan deze persoon zelf worden gevraagd.

Omnummertool overopiban.nl
opnieuw beschikbaar

Instant Payments (24/7/365) in ontwikkeling

Ontwikkelingen in direct betalen, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar

De huidige verwerking van het interbancaire girale betalingsverkeer is, tot en met de afhandeling van de betalingen via de centrale bank systemen (Target2)¹², nog ingericht op een werkweek van maandag tot en met vrijdag. Gedurende een werkdag vindt daarbij op nationaal niveau tussen de banken uitwisseling van betalingen plaats, waardoor interbancaire betalingen in het algemeen binnen enkele uren kunnen worden afgehandeld. Na dagafsluiting en in het weekend kunnen de transacties de volgende werkdag bij de ontvangende bank worden verwerkt.

In veel gevallen voldoet dit nu nog steeds voor een deel van de betalingen. Tegelijkertijd sluit de historisch gegroeide werkwijze, die mede borgt dat het betalingsverkeer betrouwbaar en veilig is, steeds minder aan bij de maatschappelijke veranderingen naar een 7-daagse en vaak ook 24-uurs economie, waarin producten en diensten nagenoeg zonder beperkingen beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld het afhandelen van aankopen via **Marktplaats**, levering aan de deur van goederen door zowel particulieren als zakelijke partijen, overdag, 's avonds en in het weekend. Het direct kunnen uitbetalen van omzetten van kaart- en online betalingen vraagt om betaalvormen waarbij de begunstigde direct zekerheid heeft over de betaling mede doordat deze vrijwel onmiddellijk op zijn rekening is bijgeschreven. De ontvanger kan dan ook weer direct over het geld beschikken voor het zelf doen van betalingen. Daarmee kan direct betalen en ontvangen, ook wel Instant Payments genoemd, gezien worden als 'cashless cash'; Instant Payments beoogt het gebruiksgemak van contant geld, maar dan zonder de kostbare inspanning van de fysieke distributie en risico's van contant geld te benaderen of zelfs te overtreffen.

¹² Target2, een afkorting van Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer, is het betalingssysteem dat binnen het Europees Stelsel van Centrale Banken (ESCB) wordt gebruikt voor eurobetalingen binnen Europa. Target2 is dagelijks geopend, met uitzondering van weekeinden, Nieuwjaarsdag (1 januari), Goede Vrijdag, 2e Paasdag, de Dag van de Arbeid (1 mei), 1e en 2e Kerstdag (25 en 26 december).

Bancaire infrastructuur en de clearing en settlement structuur wordt aangepast

Diverse succesvolle Instant Payments-toepassingen en/of aankondigingen buiten het eurogebied¹³ hebben de marktvraag in het eurogebied verder aangewakkerd. In november 2014 verzocht het **MOB** de Betaalvereniging om samen met de banken in 2015 een lange termijn visie op het 24/7/365 beschikbare betalingsverkeer te presenteren. In diezelfde maand deed de ERPB onder voorzitterschap van de ECB de oproep aan Europese betalingsverkeer dienstverleners om uiterlijk juni 2015 minimaal één pan-Europese Instant Payments oplossing te presenteren. In 2015 is onder begeleiding van de Betaalvereniging het interbancair programma 'Instant Payments' (direct betalen) gestart. De Instant Payments-infrastructuur moet consumenten, bedrijven en de overheid in staat stellen om in SEPA direct in euro's te kunnen betalen en ontvangen. De Nederlandse ambitie voor sneller betalen past binnen de toekomstige pan-Europese standaarden, die de EPC in opdracht van de ERPB ontwikkelt.

De Nederlandse banken hebben voor het versnellen van het girale betalingsverkeer de volgende ambitie geformuleerd: "Girale transacties, betalen en ontvangen, binnen 5 seconden afgehandeld, 24/7/365 beschikbaar, passend in de Europese context. Dit geldt zowel voor enkelvoudige- als bulkbetalingen, ongeacht het kanaal waarmee ze worden aangeleverd (bijvoorbeeld mobiel, internet, toonbank)." In afwijking van de plannen in sommige andere landen is in Nederland gekozen voor een aanpassing van de bancaire infrastructuur en de clearing en settlement infrastructuur. Dit vergt grondige aanpassingen, die op basis van ervaring in andere landen minimaal vijf jaar in beslag te nemen. Nederland wil dat sneller doen, maar een realisatietempo sneller dan vier jaar is internationaal gezien niet erg realistisch. De focus blijft dan ook op marktrealisatie in de eerste helft van 2019.



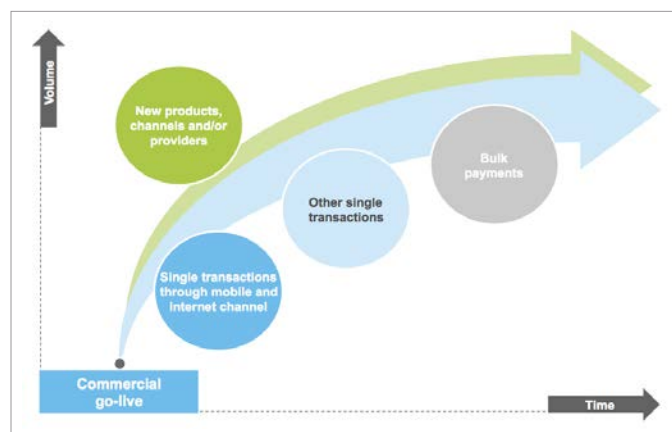
"Consumenten en bedrijven moeten in staat zijn om Instant Payments te versturen en te ontvangen, zowel online als face-to-face, 24 uur per dag en op iedere dag van het jaar".

¹³ Landen als Australië, Brazilië, Denemarken, Groot-Brittannië, Mexico, Polen, VS en Zweden.

Stakeholders betrokken bij vormgeving Instant Payments programma

De **MOB** heeft de ambitie van het Instant Payments programma positief ontvangen. Het is de inzet van de Nederlandse banken dat Instant Payments de nieuwe standaard ('the new normal') wordt. Dat houdt in dat de infrastructuur in staat moet zijn om alle betalingen direct af te handelen, dat het geld binnen enkele seconden op de rekening van de begunstigde beschikbaar is en deze daar ook direct weer gebruik van kan maken. En dat alle dagen van het jaar elk moment van de dag. Te beginnen met betalingen via mobiel en internet, maar op termijn ook de huidige bulkbetalingen.

De Nederlandse ambitie voor sneller betalen past binnen de (nog in ontwikkeling zijnde) EPC standaards. De Betaalvereniging heeft voor en met de banken het Instant Payments programma vorm en inhoud gegeven. De programma-organisatie is met bemensing vanuit de banken en Betaalvereniging opgezet. Er zijn eisen en voorwaarden opgesteld en er is een wisselwerking geweest met de tegelijkertijd in ontwikkeling zijnde Europese standaarden bij de EPC. Belangrijk is dat vanaf de start ook de stakeholders direct bij het project zijn betrokken; alle stappen zijn besproken en de inbreng van de vertegenwoordigers van zakelijke partijen, vertegenwoordigers van consumenten groepen, partijen die (op termijn) diensten willen bieden gebaseerd op Instant Payments en leveranciers is meegenomen in de uitwerking van de plannen.



Uitrolscenario Instant Payments op hoofdlijnen.



Meer incasso's slagen na aanpassing herhaald aanbieden

Uitgangspunt voor de Nederlandse banken is dat interbancaire verrekening (settlement) van Instant Payments ook buiten de huidige Target2 openingstijden kan plaatsvinden. Zolang Target2 haar openingstijden nog niet heeft verruimd zal **DNB** met additionele procedures de liquiditeit ondersteunen, gegarandeerd door – en voor – de Nederlandse deelnemende betaaldienstverleners. Dit is noodzakelijk omdat de betaling eerder bij de ontvangende rekeninghouder is, dan dat het onderling tussen betaaldienstverleners is verrekend.

Retourinformatie naar incassanten is verder verbeterd

Met de overgang op de Europese incasso (SDD) in 2014 is ook de retourinformatie naar incassanten over niet-uitbetaalde transacties veranderd. Deze verandering werd door marktpartijen op onderdelen als een verslechtering ervaren. In overleg met leden en stakeholders (GSF) heeft de Betaalvereniging de kwaliteit van de informatie over niet-gehonoreerde incassotransacties voor incassanten verbeterd.

Zo past het merendeel van de Nederlandse banken nu één specifieke terugmeldingscode toe als de incassotransactie door 'onvoldoende saldo' niet slaagt. Ook hanteren zij een meer gelijke termijn van herhaald aanbieden. De incassotransactie slaagt toch als de rekeninghouder het onvoldoende saldo voldoende aanzuivert binnen vijf werkdagen na het incassomoment. Het niet-slagingspercentage om de reden 'onvoldoende saldo' daalde hierdoor bij de vier grootste consumentenbanken van 3,1% eind 2014, naar 2,1% eind 2015.

Voor de aanpassing van de SDD Rulebooks zijn door de Betaalvereniging in Europees verband extra terugmeldingscodes voorgesteld als incasso's geen doorgang vinden als gevolg van door de rekeninghouder ingestelde parameters. Hierdoor kunnen Europese banken vanaf november 2017 incassanten van nog specifiekere informatie voorzien als een incassotransactie niet slaagt.



Schrijffout IBAN leidt niet tot geslaagde overboeking

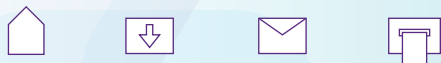
Maatschappelijke aandacht voor ‘verkeerde overboeking’

Op grond van Europese wetgeving verwerkt de bank een betaling op basis van het IBAN. Het IBAN is als uniek, identificerend kenmerk voor de routing bestempeld. Verder is alleen het bedrag bepalend voor de verwerking. De overige gegevens bij de betaalopdracht zijn enkel ter informatie voor de betaler en/of de begunstigde.

Verkeerde overboeking, ook wel onverschuldigde betalingen genoemd, zijn betalingen naar een IBAN-rekeningnummer waarvan de betaler na uitvoering van de betaling vaststelt dat hij niet naar dat IBAN wilde betalen. Daarbij zijn er drie situaties denkbaar. Ten eerste: de betaler maakt een fout bij het opgeven van het IBAN bij de betaalopdracht. De kans dat dit leidt tot een uitgevoerde verkeerde overboeking is vrijwel nihil, omdat een IBAN ‘zelf-controlerend’ is. Bij online opdrachten vindt er direct controle plaats, bij papieren opdrachtformulieren wordt de schrijffout geconstateerd bij het invoeren van de betaalopdracht door de bank. Een tweede mogelijkheid is dat de betaler per ongeluk het IBAN van iemand anders gebruikt dan dat van degene aan wie hij wil betalen. Tenslotte kan er sprake zijn van misbruik. Een oplichter zorgt er voor dat IBAN van een begunstigde wordt verwisseld met zijn rekeningnummer, bijvoorbeeld op een factuur.

Wanneer een rekeninghouder een betaling naar een verkeerd (onbedoeld) IBAN deed, kan hij zijn bank vragen de Procedure Onverschuldigde Betalingen (POB)¹⁴ toe te passen. Op verzoek van de betaler vraagt de bank van de betaler schriftelijk aan de onbedoelde begunstigde om het geld terug te boeken. Als deze na 21 dagen het geld niet heeft teruggeboekt, verstrekt de bank van de betaler de gegevens van de ontvanger. De betaler kan met deze gegevens zelf proberen om het geld terug te vorderen. Indien nodig met behulp van juridische stappen.

¹⁴ Nadere informatie over verkeerde overboeking en de **Procedure Onverschuldigde Betalingen** is te vinden op de **website van de Betaalvereniging**.



De Betaalvereniging onderzoekt het gebruik van de Procedure Onverschuldigde Betalingen

Verkeerde overboekingen kregen het afgelopen jaar meerdere malen aandacht in de media. Volgens de **Consumentenbond** nam het aantal ontvangen klachten toe. Vooralsnog is er geen aanleiding om aan te nemen dat er meer verkeerde overboekingen plaatsvinden door het gebruik van verkeerde IBAN's. Mogelijkerwijs zit de oorzaak voor een deel in particuliere betalingen aan begunstigden die men (nog) niet kent voor goederen die niet (naar tevredenheid) geleverd worden, zoals bijvoorbeeld bij aankopen op **Marktplaats**. Dat zijn betalingen die in de ogen van de betaler achteraf onterecht zijn, terwijl de verwerking correct heeft plaatsgevonden. De Betaalvereniging heeft aan de Consumentenbond toegezegd het feitelijke gebruik van de procedure gedurende een jaar te onderzoeken en inzichtelijk te maken. Op grond daarvan kan worden beoordeeld of en welke aanpassingen in de POB mogelijk en wenselijk zijn.

Overstapservice versus nummerportabiliteit

Vanwege de te hoge kosten van invoering van betaalrekeningnummerportabiliteit is in 2004 in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de **Overstapservice**¹⁵. De Europese Payment Account Directive (PAD) schrijft voor dat lidstaten vóór 19 september 2016 een nationale overstapservice moeten inrichten. De Nederlandse Overstapservice voldoet nagenoeg aan wat de PAD hierover stelt en heeft hier feitelijk model voor gestaan.

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 betaalrekeningnummerportabiliteit.

Ondanks het goed functioneren van de Overstapservice kwam in 2015 nummerportabiliteit weer terug op de Nederlandse maatschappelijke en politieke agenda. Het invoeren van nummerportabiliteit is complex en kostbaar met het IBAN, omdat er land- en bankspecifieke componenten in zitten. Vanuit conceptueel en analytisch perspectief is de Betaalvereniging geen tegenstander van betaalrekeningnummerportabiliteit, omdat dit zou kunnen bijdragen aan klantmobiliteit en marktwerking. Maar dan wel te realiseren in Europees verband en niet alleen in Nederland.

¹⁵ De **Overstapservice** bestaat sinds 2004 en is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Het maakt veranderen van een betaalrekening van de ene naar de andere bank eenvoudiger en zorgt ervoor dat het betalingsverkeer soepel doorloopt.

Realisatie betaalrekening- nummerportabiliteit alleen van toegevoegde waarde in Europees verband



Jaarlijks gebruiken 80.000
mensen de Overstapservice

Een veel voorkomend misverstand is dat nummerportabiliteit alle overstapproblemen oplost. Een overstapper die zijn betaalrekeningnummer meeneemt naar zijn nieuwe bank moet nog steeds zelf een betaalpas, creditcard, internet- en mobielbankieren en eventuele andere producten voor zijn nieuwe betaalrekening aanvragen en activeren bij de nieuwe bank. Een overstapservice die de overstapper helpt soepel over te stappen, is daarom volgens de Betaalvereniging voorlopig de beste optie.



Logo Overstapservice.

De Overstapservice in Nederland leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd. Gemiddeld maken er jaarlijks zo'n 80.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice (www.overstapservice.nl).

In het najaar van 2015 is de Betaalvereniging gestart met een nieuwe periodieke evaluatie van de ervaringen van klanten die zijn overgestapt naar een andere bank en daarbij gebruik hebben gemaakt van de Overstapservice. Net als bij het laatste onderzoek uit 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 telecom sector ligt de klanttevredenheid bijvoorbeeld rond de 7,0. Overstappers vinden de service snel, gemakkelijk en klantvriendelijk en voelen zich over het algemeen daadwerkelijk door de Overstapservice ontzorgd. De Betaalvereniging presenteert het nieuwe evaluatierapport in mei 2016 aan het **MOB**.

Aliasconversie nog niet op nationale schaal toegepast

Onderzoek naar aliasconversie voor IBAN

Het gebruik van aliases voor IBAN-rekeningnummers kan de veronderstelde noodzaak tot invoering van nummerportabiliteit deels wegnemen. Het koppelen van een IBAN aan een alias, zoals een mobiel telefoonnummer of e-mailadres, vergroot voor consumenten het betaalgemak. Met zo'n koppeling kunnen rekeninghouders hun betaalrekeningnummer makkelijker 'onthouden'. Als mensen van rekening switchen, kan de gekozen alias hetzelfde blijven, maar verandert enkel de onderliggende IBAN. In een aantal landen om ons heen is het gebruik van aliases voor IBAN's inmiddels een succes, zij het enkel nog voor 'person-to-person'-betaaltoepassingen. In Nederland bieden enkele banken deze betaaltoepassingen ook aan, zij het op individuele basis. Op nationale schaal wordt aliasconversie hier echter nog niet toegepast.

In Europees verband doet de ERPB-onderzoek naar aliasconversie en werkt hierbij samen met de banken. De Betaalvereniging neemt deel aan de betreffende stuurgroep. Eind 2015 hebben de Nederlandse banken de Betaalvereniging gevraagd de mogelijkheden van het gebruik van aliases in Nederland door een gezamenlijke taskforce te laten onderzoeken. Dit is inmiddels opgestart.

Definitief einde nationale Incasso door stopzetten kansspelincasso

De realisatie van SEPA betekende het einde van het Nederlandse betaalproduct Incasso. Sinds 1 augustus 2014 mogen op grond van de SEPA-verordening alleen incasso's worden verwerkt op basis van de **Europese incasso** (SDD). Voor de (Nederlandse) Kansspelincasso¹⁶ heeft **DNB** een ontheffing verleend, waarmee de levensduur van dit type incasso werd verlengd tot 1 februari 2016.

In tegenstelling tot de Europese incasso kon de kansspelincasso niet door de betaler worden teruggeboekt (gestorneerd). Door het uitstel van de einddatum kregen de Nederlandse kansspelincassanten meer tijd om zich aan te passen aan de nieuwe situatie.

¹⁶ Doorlopende machtiging Kansspelen.



Geen alternatief (Nederlandse)
kansspelincasso na afloop
ontheffingsperiode

Ook in 2015 nam het gebruik
van de Acceptgiro verder af

Gedurende de looptijd van de ontheffing heeft de Betaalvereniging zich, mede op verzoek van en in samenwerking met banken en kansspelincassanten, ingespannen om in Europa de zogenaamde SDD No-Refund te realiseren. Dit is een Europese incassovariant zonder het recht van terugboeking. Middels de SDD No-Refund zou de Nederlandse situatie behouden kunnen blijven na afloop van de dispensatieperiode. Hiertoe zijn onder andere gesprekken gevoerd met – en verzoeken ingediend bij – de ERPB en de EPC. Ook is getracht om met een aantal ‘welwillende landen’ (zoals Spanje, Italië, Ierland, Oostenrijk en België) de SDD No-Refund-variant vlot te trekken binnen Europa. Dit alles is helaas zonder resultaat gebleven, aangezien andere landen geen ruimte dan wel noodzaak zagen voor een dergelijke incassovariant.

Aangezien de ontheffingsperiode per 1 februari 2016 eindigde, deze niet verlengd kon worden en er geen gelijkwaardig alternatief tot stand is gekomen, is de mogelijkheid van een niet storneerbare incasso voor de kansspelbedrijven per 1 februari 2016 geëindigd. Sinds de beëindiging van het Nederlandse Incassoproduct, is de telling van de kansspelincasso's vervallen. Voor 2015 zijn er dan ook geen aantallen over de kansspelincasso's bekend. Een globale raming laat zien dat het aantal in 2015 rond 85 miljoen lag.

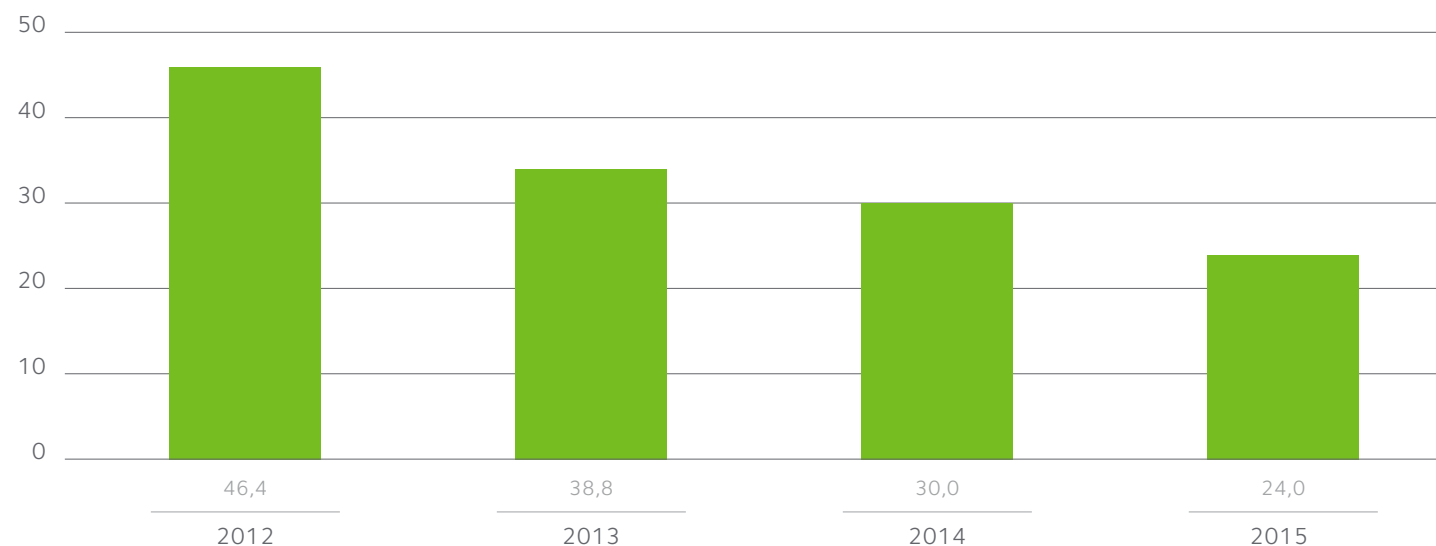
Acceptgiro en de markt

De al jarenlang zichtbare trend van dalende aantallen verwerkte Acceptgirotransacties, heeft zich ook in 2015 voortgezet tot 24 miljoen verwerkte papieren Acceptgiro's¹⁷ (-20% ten opzichte van 2014, zie **grafiek 10**). Evenals de voorgaande jaren wordt de daling beïnvloed door het overstappen van incassanten en consumenten op efficiëntere en elektronische betaalwijzen. Voorbeelden daarvan zijn de **Europese incasso** en **iDEAL**. Daarnaast bieden steeds minder webwinkels Acceptgiro als betaalmogelijkheid aan.

¹⁷ Het aantal Acceptgirobetalingen is gebaseerd op het aantal verwerkte papieren Acceptgiro's. Een IBAN-Acceptgiro wordt door de banken als normale Europese overschrijving (SCT) verwerkt. Daardoor is een elektronisch (via internetbankieren) betaalde Acceptgirobetaling niet meer te onderscheiden van een reguliere girale overboeking, die ook als SCT wordt verwerkt.

Grafiek 10: Ontwikkeling aantal verwerkte papieren Acceptgiroformulieren

Aantallen in miljoenen



Steeds meer Acceptgiro's worden via internet- of mobielbankieren betaald

Uit een inschatting van de drie grootste Nederlandse banken komt naar voren dat in 2015 circa 85% van de Acceptgiro's door de ontvangers via internet- of mobielbankieren werd betaald (2014: 83%). Deze ontwikkeling is al vele jaren zichtbaar en zal naar verwachting doorzetten. Zeker gezien de groeiende populariteit van mobielbankieren, waardoor het voor klanten (bij bepaalde banken) mogelijk is geworden om het Acceptgiroformulier te scannen en, zonder verdere gegevens te hoeven invoeren, te betalen.

Stakeholders betrokken bij
wijze uitfasering Acceptgiro en
onderzoek naar alternatieven

Aantal aanbieders van FiNBOX daalt

Het verminderde gebruik van de (papieren) Acceptgiro heeft ertoe bijgedragen dat in 2012 in het NFS is afgesproken om het betalen via de Acceptgiro per 1 januari 2019 te beëindigen. Om de uitfasering in goede banen te leiden is merkeigenaar **Currence** begonnen met het opstellen van een realistisch afbouwscenario. Voorop staat dat de belangen van alle betrokkenen, verspreiders, consumenten en banken, ingebracht en afgewogen worden. De diverse functionaliteiten¹⁸, die historisch in de papieren Acceptgiro zijn gecombineerd, zullen door andere – voor het grootste deel digitale – bestaande en nog in ontwikkeling zijnde alternatieven worden overgenomen.

Op welke wijze de huidige, in verhouding beperkte maar tegelijkertijd nog steeds significante, papieren stroom betaalopdrachten in de toekomst kan worden afgehandeld, is daarbij een belangrijk, nog uit te werken onderdeel. Het gaat dan met name om het beschikbaar stellen van goede alternatieven van die categorieën van personen die geen of moeilijk toegang hebben tot internet en ook niet beschikken over andere digitale communicatiemiddelen zoals een smartphone voor mobielbankieren. In 2016 wordt verder gewerkt aan het afbouwscenario, waarbij stakeholders betrokken blijven bij de nadere uitwerking en bij het onderzoeken van alternatieven.

FiNBOX

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 zorgt voor meer gemak en overzicht voor consumenten. In 2015 bleef het gebruik van FiNBOX gering en groeide juist het gebruik van alternatieven voor FiNBOX. Zo bieden steeds meer organisaties de mogelijkheid om financiële post digitaal te ontvangen via “mijn omgevingen” of via e-mail. Ook kunnen rekeningen steeds makkelijker worden betaald met bijvoorbeeld **IDEAL** of per **incasso**. Het beperkte gebruik vormde voor ING aanleiding om met ingang van 2016 FiNBOX niet langer aan te bieden. ABN AMRO en Rabobank continueren vooralsnog de dienstverlening van FiNBOX. De banken onderzoeken wel hoe bepaalde functionaliteiten van FiNBOX ook in de toekomst kunnen worden aangeboden.

¹⁸ O.a. reconciliatie o.b.v. gestandaardiseerd betaalkenmerk, geconsolideerde rapportage, herkenbaarheid en attentiewaarde, ondersteuning betaalverzoek.

Noodzakelijke aanpassingen
G-rekeningen doorgevoerd;
meer maatregelen gewenst

G-rekeningen gecontinueerd in SEPA

Na overleg met de Betaalvereniging en de banken hebben de **Belastingdienst** en het **Ministerie van Financiën** de banken verzocht om de huidige G-rekeningen¹⁹ voort te zetten in SEPA. Met dit verzoek kwam er definitief een einde aan de voorgenomen invoering van het door de Belastingdienst beoogde alternatief, het Depotstelsel²⁰. Om voor de huidige gebruikers de voortzetting van G-rekeningen in SEPA mogelijk te maken, hebben de banken in 2015 enkele noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd. Een voorbeeld daarvan is de verbetering van de verantwoording (WKA-rapportage²¹), onder andere door het overstappen op het ISO-20022-bestandsformaat.

Onder leiding van het Ministerie van Financiën heeft een werkgroep een visie geformuleerd over de toekomst van de G-rekeningen nu het Depotstelsel niet meer ingevoerd zal worden. In deze werkgroep waren vertegenwoordigers van gebruikers en aanbieders van G-rekeningen betrokken. Deze hebben geadviseerd de goede werking van de G-rekening zoals zij die nu ervaren te continueren. Voortzetting houdt onder meer in dat de gebruiksgroepen en daarmee het aantal G-rekeningen met bijvoorbeeld ZZP-ers zullen worden uitgebreid. Vanuit de banken is daarbij aangegeven dat voortzetting en daarmee een toename van het aantal G-rekeningen alleen realiseerbaar is als aanvullende efficiency maatregelen worden doorgevoerd. De aanpassingen die in 2015 zijn gerealiseerd, voorzien bijvoorbeeld niet in het uitbreiden van de inzet van G-rekeningen voor nieuwe en/of grotere groepen van gebruikers. In het eerste kwartaal van 2016 zal het advies van de werkgroep aan de Staatssecretaris van Financiën worden aangeboden.

¹⁹ Aannemers en inleners kunnen hun aansprakelijkheid beperken door een deel van de factuur te storten op een geblokkeerde rekening (G-rekening) op naam van de onderaannemer. G-rekeningen stellen de afdracht zeker van verschuldigde belastingen en sociale premies door onderaannemers. Banken zijn aanbieders van G-rekeningen.

²⁰ Aannemers en inleners dienen bij het Depotstelsel een deel van het factuurbedrag dat is bestemd voor belastingbetaling, rechtstreeks over te maken naar de vrijwaringsrekening van de Belastingdienst. Deze boekt de bedragen vervolgens administratief op het depot van de betreffende onderaannemer, die hiermee zijn belastingen en/of zijn onderaannemers (doorstorten) kan betalen. De Belastingdienst is de aanbieder van een depot.

²¹ De WKA-rapportage is een verplichte maandelijkse rapportage van G-rekening houdende banken aan de Belastingdienst. Door middel van deze rapportage krijgt de Belastingdienst inzicht in de transacties die hebben plaatsgevonden op een G-rekening. Bij wet is bepaald dat een overboeking van een G-rekening alleen mag plaatsvinden naar andere G-rekeningen (doorstorten) of naar de vrijwaringsrekening van de Belastingdienst.



Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

Storingen toonbankbetalingsverkeer nemen verder af

Beschikbaarheid internet- en mobielbankieren en iDEAL nemen toe

Hoge beschikbaarheid
pinbetaalketen (99,8%)

Stabiliteit betaalketens

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

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 2015 opnieuw hoog, namelijk meer dan 99,8%. Dat betekent dat van elke duizend betaalpogingen er minimaal 998 direct slagen. In 2015 hebben zich geen algehele verstoringen in de pinketen voorgedaan. Dit komt mede door de permanente focus op storingspreventie door alle betrokken partijen.

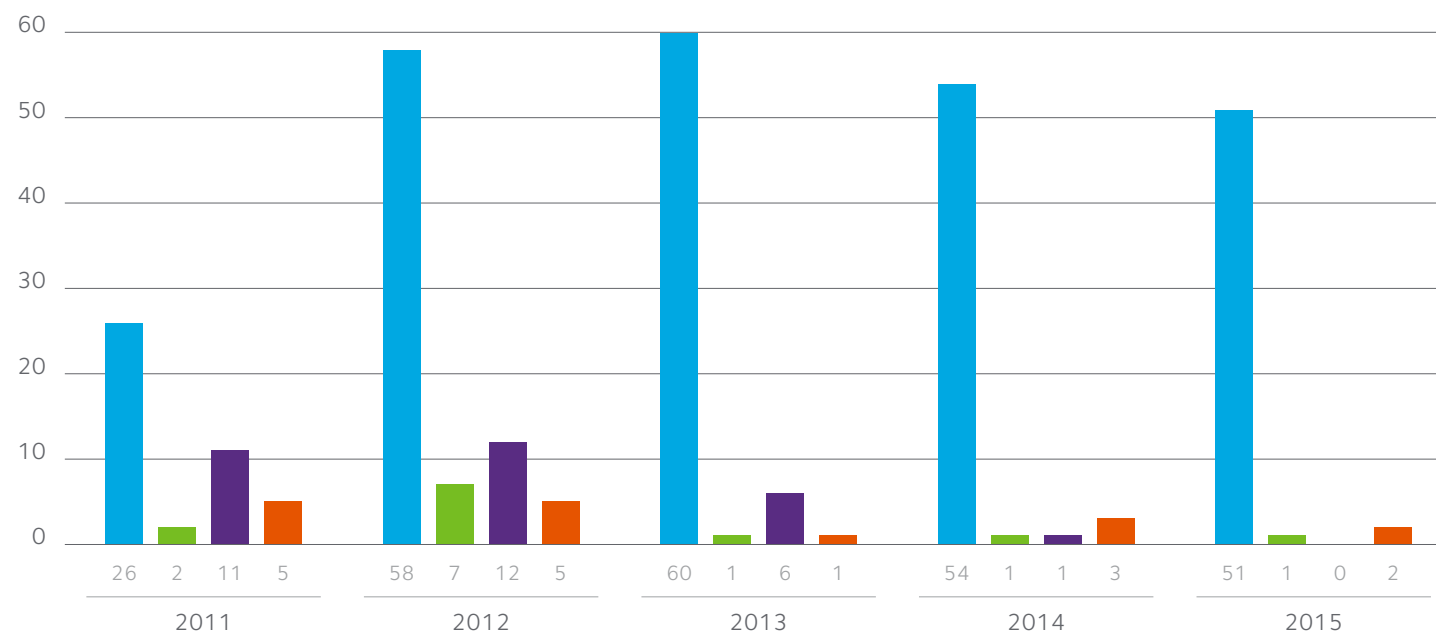
Hoewel de storingen in 2015 minimaal zijn geweest, kan nooit volledig worden uitgesloten dat er zich zo nu en dan één voordoet. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is door de Betaalvereniging enkele jaren geleden het meld- en informatiesysteem **CONNECT** ontwikkeld. Via **CONNECT** kunnen 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.



Grafiek 11: Meldingen in CONNECT

Per type storing, per jaar

Geplande meldingen ■
POINT-storingen ■
Overige storingen ■
Storingen zonder impact ■



Verwerkingscapaciteit
transactieverwerkers
geen beperking voor
groei pintransacties

Grafiek 11 geeft het aantal meldingen in CONNECT in de periode 2011-2015 weer, gespecificeerd naar de aard van de melding. De meeste meldingen in CONNECT betroffen geplande onderhoudsacties. Het aantal storingen (POINT-storings (Pinnen Over INternet²²) en Overige Storingsen) is duidelijk teruggelopen, van 13 stuks in 2011 naar één in 2015. 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. Deze ene storing van 2015 betrof een kleine POINT-storing. In 2015 was bijna 90% van alle telecomlijnen gecertificeerd. Bij deze lijnen is het risico op een storing beperkt. In twee andere gevallen van verstoringen betrof het weliswaar een kleine storing in de pinketen, maar dit had geen gevolgen voor de betalende consument omdat er twee computercentra parallel operationeel zijn. Een verstoring in één centrum wordt door de andere opgevangen.

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

²² Een winkelier/ondernemer kan zijn pin-betaalautomaat via een door de Betaalvereniging gecertificeerde telecomlijn koppelen met een transactieverwerker, of via het zgn. 'open internet'. In het laatste geval wordt gesproken over POINT.

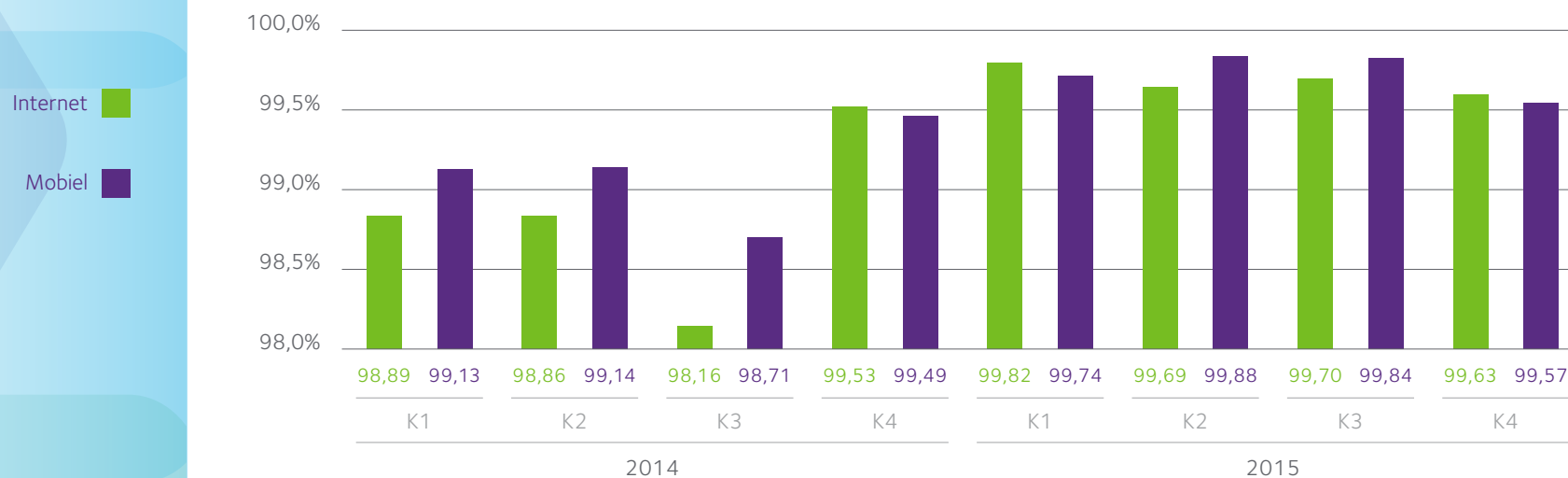
Hoge beschikbaarheid
internet- en mobielbankieren en
iDEAL maatschappelijk van belang

Beschikbaarheid internet- en mobielbankieren en iDEAL nemen toe

Het gebruik van internetbankieren (online bankieren via desk- of laptop), mobielbankieren (online bankieren via een mobielbankieren-app op de smartphone of tablet), en het raadplegen van bankgegevens via mobielbankieren en het **gebruik van iDEAL** blijven toenemen. Het maatschappelijk belang van de beschikbaarheid van deze systemen is hierdoor toegenomen.

Grafiek 12: Beschikbaarheid internet- en mobielbankieren

In procenten, per kwartaal*



*) Gewogen landelijk gemiddelde.



Beschikbaarheid internet-
en mobielbankieren toegenomen
door maatregelen van banken

Beschikbaarheidsnorm iDEAL
verhoogd naar 99,5%

Grafiek 12 laat zien dat de beschikbaarheid van internet- en mobielbankieren voor het publiek het hele jaar ruim boven de 99,5% is geweest. Bovendien was 2015 in deze context een aanzienlijk beter jaar dan 2014. Dit is vooral een gevolg van maatregelen die banken hebben genomen om verstoringen te voorkomen. Een voorbeeld is het verhogen van de capaciteit van de verwerkende systemen en het ontvlechten van verschillende ICT-infrastructuren. Daardoor heeft een storing in de systemen van het internetbankieren niet direct gevolgen voor de beschikbaarheid van mobielbankieren. Ook hebben de banken in 2014 en 2015 belangrijke stappen gezet in het van elkaar loskoppelen van hun systemen voor internetbankieren en die voor iDEAL-betalingen. Dit heeft geleid tot een aantoonbare hogere beschikbaarheid van beide bankdiensten.

De hierboven vermelde **beschikbaarheidscijfers van internet- en mobielbankieren** publiceert de Betaalvereniging per 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 internet- en mobielbankieren.

Om de beschikbaarheid van iDEAL verder te verbeteren, heeft merkeigenaar **Currence** in samenwerking met de iDEAL-licentiehouders in 2015 besloten om de beschikbaarheidsnorm van iDEAL per 1 augustus 2015 in prime time (het hoge vraag tijdvak tussen 07.00 en 01.00 uur) te verhogen van 99,0% naar 99,5%. De oude en de nieuwe normen zijn in 2015 steeds gehaald, door zowel de consumenten- als de ondernemersbanken (**grafiek 13**).

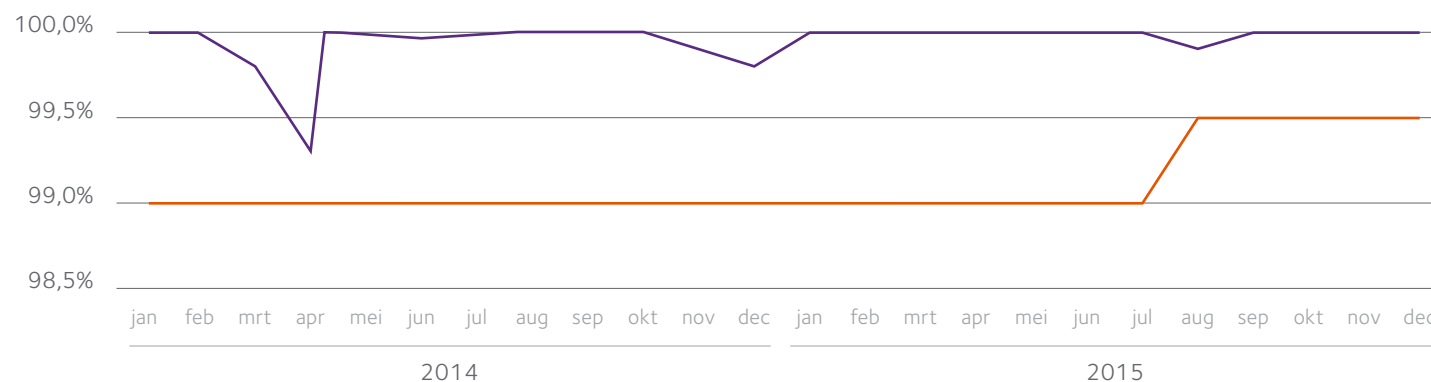
Grafiek 13: Beschikbaarheid iDEAL 2014 - 2015

In procenten, per maand

Ondernemersbanken

Gewogen beschikbaarheid in % —

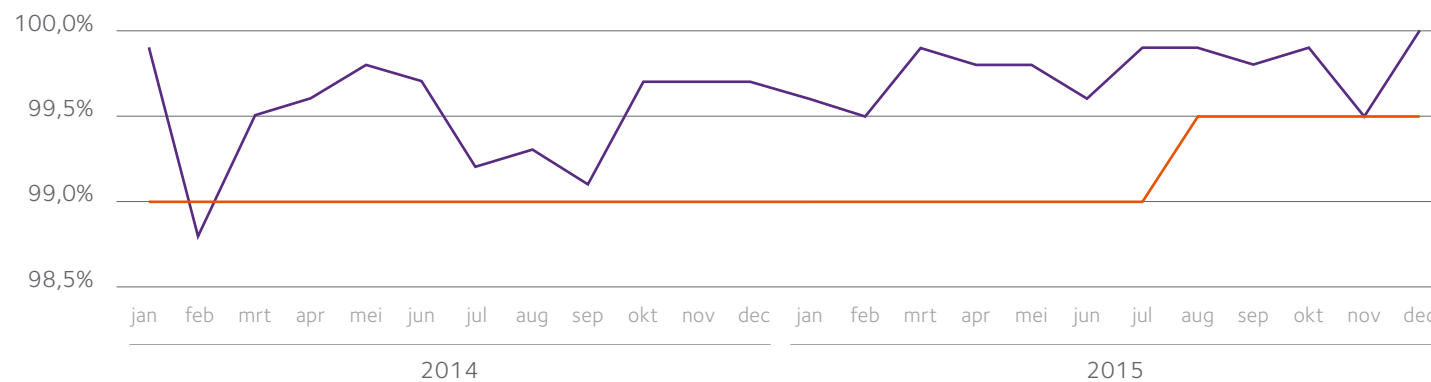
Norm —



Consumentenbanken

Gewogen beschikbaarheid in % —

Norm —



Toelichting: Betreft de beschikbaarheid van de iDEAL-ondernemersbanken en de iDEAL-consumentenbanken gewogen naar het aantal transacties in de prime-time (07.00 tot 01.00 uur).

iDEAL-beschikbaarheidspagina geeft real-time informatie per bank

In 2015 is besloten om de beschikbaarheidsgegevens van iDEAL uit te breiden met real-time informatie over de beschikbaarheid per deelnemende bank. Daartoe is in samenwerking met de banken de **iDEAL-beschikbaarheidspagina** ontwikkeld, die sinds april 2015 online staat.

The screenshot shows the 'iDEAL BESCHIKBAARHEID' dashboard. It includes a navigation bar with 'DASHBOARD', 'HISTORIE', and 'ALGEMENE INFORMATIE'. Below the navigation bar, it states 'Laatste wijziging: 14-6-2016, 15:55' and 'Momenteel zijn alle banken beschikbaar. U kunt betalen met iDEAL'. The main section is titled 'Consumentenbanken' and contains two tables listing banks and their status.

BANK	STATUS	BANK	STATUS
ABN AMRO	✓	ASN Bank	✓
bunq	✓	ING	✓
Knab	✓	Rabobank	✓
RegioBank	✓	SNS Bank	✓
Triodos Bank	✓	Van Lanschot	✓

Copyright © Currence iDEAL BV, alle rechten voorbehouden. [Woordenlijst](#) [Nuttige links](#) [Disclaimer & Privacy](#)

Beschikbaarheid iDEAL.

Voor webwinkeliers en andere online acceptanten is een extra service ontwikkeld. Zij kunnen zich registreren op de beschikbaarheidspagina, waardoor zij per bank een melding ontvangen van iedere wijziging in de iDEAL-beschikbaarheid. Daarmee zijn webwinkeliers in staat hun klanten te informeren, zodat die eventueel met een alternatief betaalmiddel alsnog hun aankoop kunnen afronden.



Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

Unieke Nederlandse samenwerking beperkt cybercriminaliteit en fraude

Fraudebeperking door internationale samenwerking

Fraude in het betalingsverkeer stabiliseert op historisch laag niveau

Phishing: de meest prominente fraudevorm bij internetbankieren

Veiligheid internetbankieren heeft hoge prioriteit

Pas-opstuurfraude: een nieuw fenomeen

Publieksvoorlichting over veilig bankieren beperkt fraude

Transparantie vergoeding van banken door uniforme veiligheidsregels

**Unieke nationale samenwerking
verhoogt de snelheid van handelen**

Veiligheid betalingsverkeer

Unieke Nederlandse samenwerking beperkt cybercriminaliteit en fraude

Cybersecurity is het streven om schade door een verstoring, uitval of misbruik van ICT te voorkomen. En, indien het toch gebeurt, dit zo snel mogelijk te herstellen. Doelstelling van de Betaalvereniging en haar leden is om het gebruik van het elektronische betalingsverkeer veilig en betrouwbaar te houden voor de klanten van betaaldienstverleners en de betaaldienstverleners zelf. Het grote aantal betrokken partijen, de toenemende internationalisering, de hoge eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid en de vele transactievormen maken het betalingsverkeer complex. Daarbij geldt dat elke betaalketen zo sterk is als de zwakste schakel. Samenwerking tussen de schakels is noodzakelijk om de veiligheid en betrouwbaarheid van de hele betaalketen adequaat te waarborgen en waar nodig te verhogen.

Cybersecurity is een collectief belang, waarvoor de Betaalvereniging, haar leden en relevante overheidspartijen nauw samenwerken. Relevante kennis en ervaringen over cybersecurity worden met elkaar uitgewisseld. Waar gewenst worden nadere (dreigings)analyses uitgevoerd. In gezamenlijk overleg worden fraudebeperkende maatregelen ingevoerd. Deze nationale samenwerking is uniek in Europa.

De in 2014 vastgestelde cybersecuritystrategie voor het betalingsverkeer is verder geconcretiseerd in 2015. Leden zijn betrokken op strategisch niveau via het Chief Information Security Officers (CISOs)-overleg, en op tactisch niveau in de werkgroep Beveiliging. Tot slot is de Betaalvereniging dit jaar een operationeel incidenten overleg opgestart met vertegenwoordigers van de Security Operations Centers (SOCs) van de banken.

De Betaalvereniging vindt de kennisdeling in het Financial Institutions – Information Sharing and Analysis Center (FI-ISAC) van groot belang. Leden van de FI-ISAC zijn financiële instellingen en overheidspartijen, zoals het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), de nationale politie en de AIVD.

Delen van kennis en ervaring draagt bij aan een hogere cybersecurity

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. Waar nodig kunnen partijen in de FI-ISAC komen tot een gezamenlijke aanpak. Mede door deze intensieve informatiedeling over incidenten, kwetsbaarheden, dreigingen, trends en ‘best practices’ kunnen financiële instellingen 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 die in potentie een grote impact hebben. Door het delen van dreigingsinformatie kunnen de deelnemende partijen tijdig gepaste maatregelen nemen om mogelijke schade te beperken of liefst te voorkomen.

Banken en het NCSC hebben in 2013 besloten hun samenwerking verder te bestendigen. Belangrijk hierbij was het aanstellen van een bankenliaison. De bankenliaison is nu ruim twee jaar actief. Naast de nauwe samenwerking met het NCSC werkt hij ook nauw samen met andere vitale sectoren, zoals de telecomsector. Onder andere in overleg met de telecomsector, overheidspartijen en andere private partijen maakt de bankenliaison afspraken over maatregelen ter bestrijding van grootschalige ‘Distributed Denial of Service’ (DDoS) aanvallen. Verder worden er vorderingen geboekt in het bestrijden van botnets. De Betaalvereniging heeft met de Abuse Information Exchange een protocol opgesteld waarbinnen de banken informatie over besmette PC's kunnen delen met de Abuse Information Exchange en daarmee met de internet service provider van die klant.

In 2015 heeft de Betaalvereniging nieuwe, verbeterde afspraken gemaakt met twee externe partijen die informatie leveren over cyberdreigingen. Naast het monitoren op malware, wordt er door de leveranciers ook gemonitord op criminele app's en waar mogelijk worden signalen die kunnen wijzen op dreigingen gesignaleerd. De leden die deelnemen aan deze dienst ontvangen informatie, die zij gebruiken voor het veilig houden van het eigen betalingsverkeer.

Betaalvereniging tekent intentieverklaring samenwerking met FS-ISAC

Fraude stabiliseert op historisch laag niveau

Fraudebeperking door internationale samenwerking

Naast nationale samenwerking staat ook internationale samenwerking hoog op de agenda. De Betaalvereniging participeert hiertoe in de European FI-ISAC. In de eerste helft van 2015 was de Betaalvereniging hiervan de voorzitter. In de European FI-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 de Amerikaanse tegenhanger van de Nederlandse en de Europese FI-ISAC.

In aanwezigheid van de Nederlandse Minister-President tekenden de Betaalvereniging en de voorzitter van de Nederlandse FI-ISAC in oktober 2015 een intentieverklaring met de FS-ISAC om te komen tot een nauwe samenwerking op het gebied van cybersecurity. Met het aangaan van deze samenwerking slaan de Betaalvereniging en haar leden vanaf 2016 een brug naar honderden internationale financiële instellingen. Het versterkt de informatiepositie over fraude in het buitenland en deze kennis vergroot de weerbaarheid van de leden tegen cybercrime.



Ondertekening intentieverklaring samenwerking met de FS-ISAC.

Fraude in het betalingsverkeer stabiliseert op historisch laag niveau

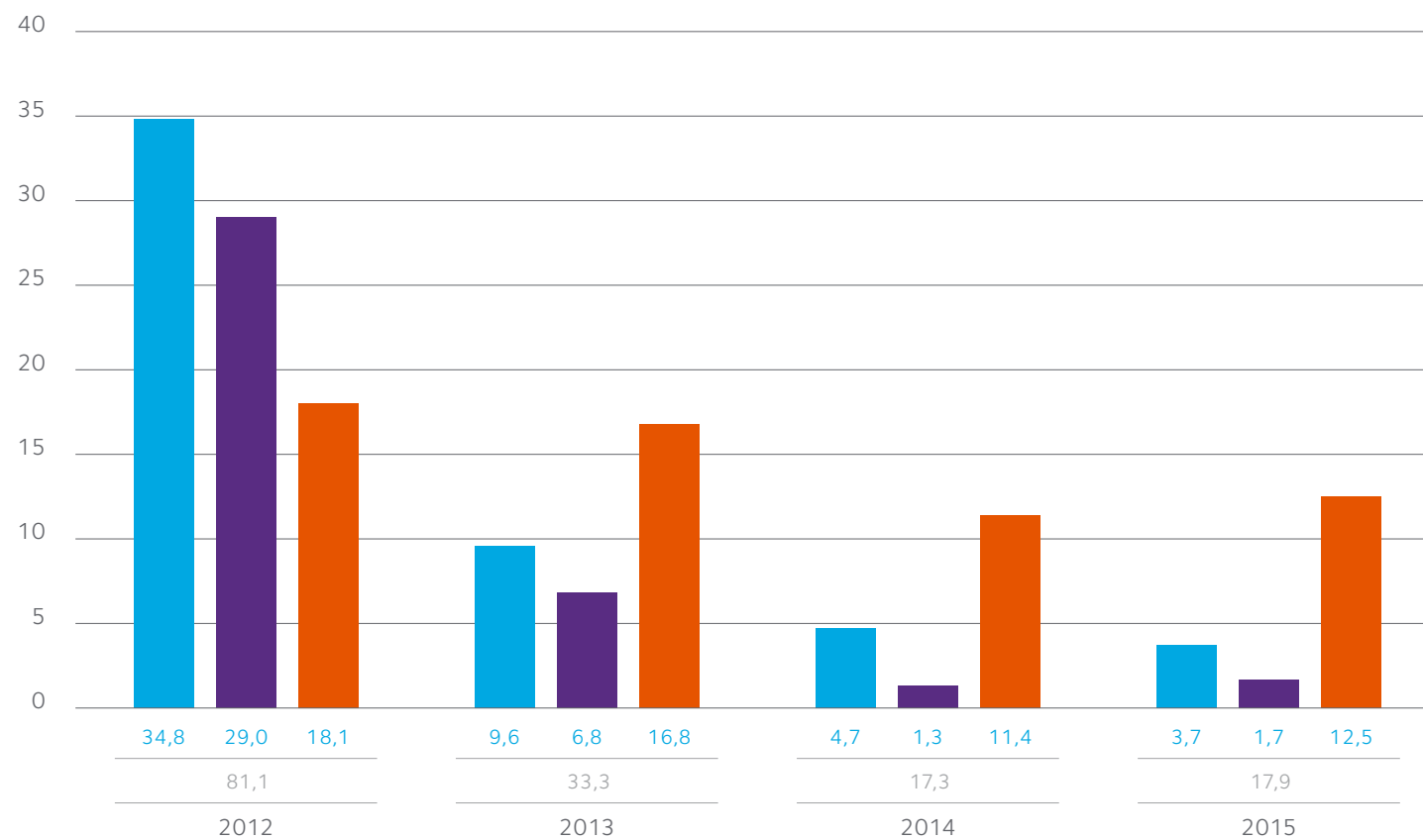
In 2015 is de totale fraude in het betalingsverkeer nauwelijks veranderd ten opzichte van 2014. Hiermee is het historisch lage niveau van 2014 voortgezet. De totale directe schade in het betalingsverkeer in 2015 was 17,9 miljoen euro (2014: 17,3 miljoen, 2012: 81,8 miljoen) (**grafiek 14**). Een groot incident veroorzaakte in 2015 een schadebedrag van 1,7 miljoen euro. Indien dit bedrag buiten beschouwing wordt gelaten, is er sprake van een daling met 6% van de totale schade.



Grafiek 14: Schade fraude betalingsverkeer 2012 - 2015

Per jaar, in miljoenen euro's

Internetbankieren
Skimming (debit card)
Overige fraude





Pas-opstuurfraude nieuw fenomeen

De grootste schade deed zich voor bij internetbankieren (3,7 miljoen euro) en binnen de categorie overige fraude door gestolen/verloren betaalpassen (4,7 miljoen). Deze laatste fraudetype is met 40% toegenomen ten opzichte van 2014. Deze forse toename is veroorzaakt door de zogenaamde **pas-opstuurfraude** die in 2015 de kop opstak (1,8 miljoen euro). De categorie overige fraude bevat onder meer de schade door fraude met creditcards (3,3 miljoen euro). De fraude met creditcards is in 2015 ten opzichte van 2014 met 14% gedaald. Hiermee wordt de dalende trend voortgezet. Deze daling is vooral veroorzaakt door een afname van de 'card not present' (CNP) fraude. De totale schade van de overige fraude betrof 12,5 miljoen euro (**grafiek 14**).

Tot medio 2013 was skimming van betaalpassen altijd één van de twee grootste schadeposten, maar inmiddels is skimming een relatief kleine schadepost (1,7 miljoen euro). Sinds de Nederlandse banken de betaalpassen hebben voorzien van een chip en deze via geo-blocking blokkeren tegen (frauduleuze) betalingen en geldopnames buiten Europa is de fraudeschade door skimming enorm gedaald. Skimming is nog wel mogelijk in die landen waar de EMV-chip nog niet de standaard is. Dit omdat de Nederlandse betaalpassen ook voorzien zijn van een magneetstrip. Maar zoals gezegd is de kans dat dit tot schade leidt beperkt.

Phishing daalt met 21%...

Phishing: de meest prominente fraudevorm bij internetbankieren

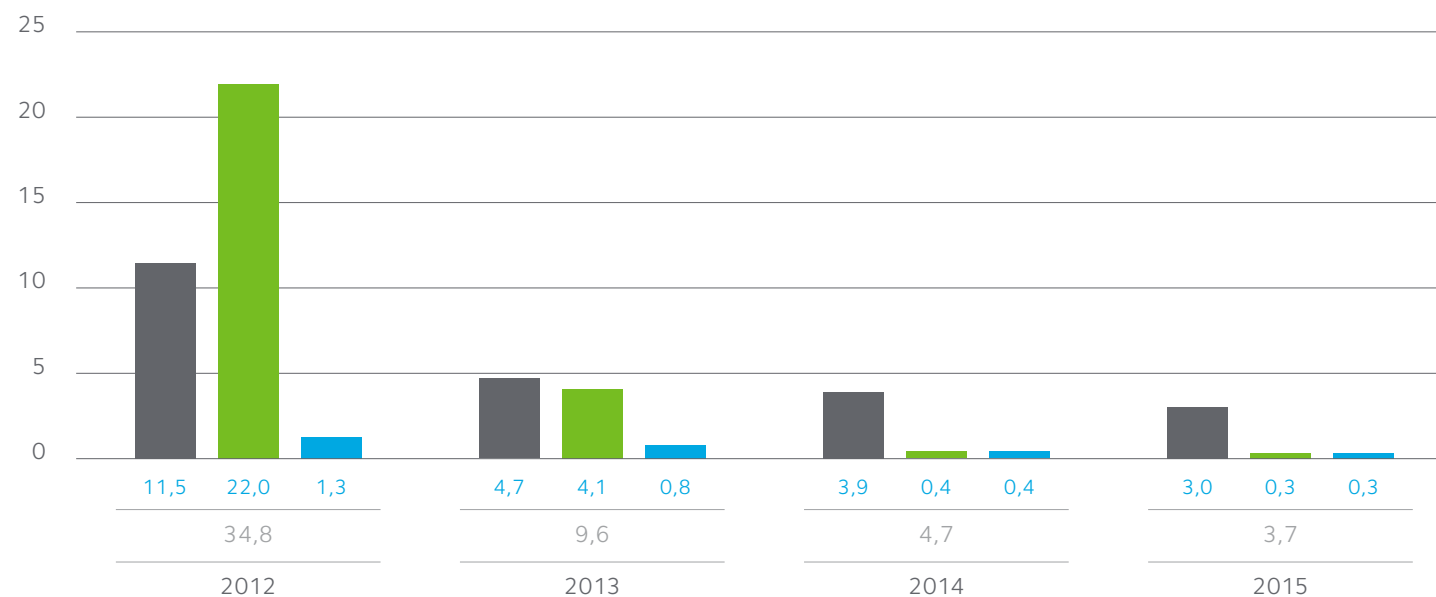
De schade als gevolg van fraude met internetbankieren is ten opzichte van 2014 met 21% gedaald tot 3,7 miljoen euro (was 4,7 miljoen in 2014) (**grafiek 15**). Alle fraudecategorieën binnen internetbankieren lieten een afname zien. De categorie internetbankieren wordt onderverdeeld in: malware, phishing en overige fraude.

De belangrijkste fraudevorm met internetbankieren is 'phishing'. Phishing is het ontfutselen van persoonlijke informatie, waaronder inlogcodes. De schade door phishing in 2015 bedroeg 3 miljoen euro. Dat is 21% minder dan in 2014 (3,9 miljoen euro) en toont een voortzetting van de dalende trend die zich de afgelopen jaren voordeed. In 2012 bedroeg de schade nog 11,5 miljoen euro. Door succesvolle fraudemonitoring- en detectiemaatregelen van banken bleef de schade als gevolg van andere vormen van cybercriminaliteit, zoals kwaadaardige software, beperkt tot iets minder dan 350.000 euro.

Grafiek 15: Schade fraude internetbankieren 2012 - 2015

In miljoenen euro's per jaar

Phishing 
 Malware 
 Overige 



... ondanks bedrieglijkere phishingmails

Criminelen richten zich meer op phishing. Zij doen dat vaak door 'social engineering' (psychologische manipulatie). Een veelgebruikte methode is het sturen van (bulk)mail waarbij criminelen zich voordoen als een bank of andere betrouwbare instantie. Doordat phishingmails er steeds professioneler uitzien en minder taalfouten bevatten, zijn ze minder makkelijk te herkennen. Criminelen spelen hierbij in op de actualiteit, zoals de introductie van nieuwe betaalpassen en authenticatiemiddelen.

Banken detecteren en voorkomen (pogingen tot) fraude

Criminelen sturen ook via phishingmails die afkomstig lijken te zijn van bijvoorbeeld telecomproviders, creditcardmaatschappijen of het CJIB. Hierdoor proberen zij achter (inlog)gegevens te komen die toegang verschaffen tot betaal- en spaarrekeningen. Het is dan ook van groot belang dat ontvangers van dit soort mails nooit hun gegevens afgeven of invoeren op een valse website.

Publieksvoorlichting over Veilig Bankieren was dan ook voor de Betaalvereniging en de banken in 2015 een belangrijk aandachtspunt. Onder de vlag van Veilig Bankieren zijn via televisie voorlichtingsspotjes herhaald met de boodschap 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!'.

Veiligheid internetbankieren heeft hoge prioriteit

Banken investeren continu in de veiligheid van het elektronische betalingsverkeer door het verbeteren van fraudemonitoring en detectiemaatregelen voor zowel internet- als mobielbankieren, maar ook in de vorm van voorlichting aan de consument. Ongeveer 95% van de overboekingen wordt tegenwoordig via het internet uitgevoerd en 5% via papieren opdrachten. Rond 90% van de Nederlanders maakt gebruik van internetbankieren. Vooral ouderen hebben een inhaalslag gemaakt. Van alle Europeanen doen Nederlanders en Finnen het meeste aan internetbankieren.

In 2015 vonden er in Nederland ongeveer 1,5 miljard transacties plaats via internetbankieren met een totale waarde van zo'n 4.900 miljard euro. De schade van 3,7 miljoen euro betreft 0,0001% van de totale jaarlijkse transactieomzet. De afname, over de lange termijn gezien, van het totale aantal geslaagde incidenten en de gerealiseerde schade komt doordat banken steeds beter in staat zijn om de (pogingen tot) fraude vroegtijdig te detecteren en te voorkomen. De hoge dreiging van fraude met internetbankieren blijft echter onverminderd aanwezig. Daarom zullen banken blijven investeren in de veiligheid van internet- en mobielbankieren zonder dat dit leidt tot een lagere beschikbaarheid ervan. Overigens heeft er tot nu toe geen fraude plaatsgevonden met de mobielbankieren-apps van de banken.

650 slachtoffers stuurden hun
betaalpas naar criminelen

Pas-opstuurfraude: een nieuw fenomeen

Verschillende typen fraude kunnen tegenwoordig niet los van elkaar worden gezien. Gecombineerde aanvalstechnieken worden over verschillende kanalen ingezet. Hierbij worden elementen van social engineering, identiteitsfraude en malware gebruikt. Een voorbeeld hiervan is dat criminelen betaalpassen weten te bemachtigen via phishingmails, waarin onder andere wordt gevraagd de pas op te sturen. Met die passen worden dan frauduleuze geldopnames en betalingen (van luxe goederen) uitgevoerd. De pincode is dan meestal al eerder door het slachtoffer ingevuld op een phishing-site van de crimineel. In 2015 hebben criminelen op deze manier ongeveer 650 betaalpassen in hun bezit gekregen waarmee 1,8 miljoen euro werd buitgemaakt. Daarom zal in de publieksvoorlichting over veilig bankieren in 2016 aan deze nieuwe methode extra aandacht worden besteed.



De nieuwe boodschap van de Veilig Bankieren campagne: "Verstuur nooit uw betaalpas!".

Publieksvoorlichting over veilig bankieren beperkt fraude

Kennis over fraude bij onder meer internetbankieren en bij het gebruik van de pincode maakt de consument weerbaarder. De consument wordt door voorlichting meer bewust van deze vormen van fraude en weet hierdoor beter wat hij moet doen om te voorkomen dat de crimineel hem oplicht, waardoor de schade door fraude wordt beperkt. Dit kan bijdragen aan een positieve perceptie over het betalingsverkeer. In het verslagjaar verzorgde de Betaalvereniging in samenwerking met haar leden onder meer voor voorlichting via televisie, internet en kranten. De leden haakten hier op in door hier zelf ook aandacht aan te besteden.

De veilig bankieren commercial krijgt een vervolg in 2016

De 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!' commercial uit 2013 waarin een sportinstructeur toont hoe je jezelf kunt verdedigen tegen internetfraudeurs heeft de anti-phishing leuze goed op de kaart gezet. In 2015 werd de commercial in totaal vier weken vertoond op televisie. Om de boodschap vanaf 2016 op een nieuwe manier onder de aandacht te brengen maakte de Betaalvereniging in samenwerking met de banken een **vervolg op deze succesvolle commercial**. Dit keer aangevuld met een nieuwe boodschap: **'Verstuur nooit uw betaalpas!'** In januari 2016 is de campagne gelanceerd bij het televisieprogramma **Opgelicht?!**



We kunnen het niet vaak genoeg zeggen: "Hang op! Klik weg! Bel uw bank!".

Jongeren: "Gebruik een bank app!"

In 2015 ontwikkelden de Betaalvereniging en de banken ook een online campagne. Uit onderzoek van verschillende banken blijkt dat jongeren (18-25 jaar) soms de perceptie hebben dat het gebruik van een bank app niet veilig is. Wanneer de jongere beter geïnformeerd is, kan het gebruik van mobielbankieren-apps verbeteren. Via YouTube en met inzet van bloggers en vloggers werden jongeren geïnformeerd dat het gebruik van een bank app op smartphone of tablet veilig is. Hoewel jongeren zelden reclames kijken en de veilig bankieren met de bank app spotjes direct en eenvoudig weg te klikken waren, werd 78% van de **vier verschillende spotjes** volledig uitgekeken. Dit is een relatief hoge score.



Online campagne: "Gebruik een bank app!".

Voorkom shouldering;
scherm het intoetsen
van de pincode af

Sinds 1990 toetsten we ruim 30 miljard keer onze pincode in op een betaalautomaat en daarnaast ook met enige regelmaat op een geldautomaat. De manier waarop we de pincode intoetsen is daardoor een gewoonte geworden. Kwaadwillenden kunnen vaak eenvoudig over de schouder meekijken naar de pincode (shouldering) en stelen vervolgens de betaalpas. Aangezien de schade door fraude via shouldering in 2014 nog enkele miljoenen betrof, is het van belang om aandacht te blijven vestigen op het afschermen van de pincode. Dit wordt bevestigd door cijfers uit onderzoek van de Betaalvereniging, waarbij nagenoeg de helft van de consumenten aangeeft dat zij snel afgeleid zijn tijdens het intoetsen van hun pincode. In 2015 ontwikkelde de Betaalvereniging een advertentie en plaatste deze meerdere malen in diverse dagbladen: “Ook voor dieven is december een feestmaand. Houd uw pin privé!”.



Advertentie toont hoe shouldering kan worden voorkomen.

In oktober 2015 ging de vernieuwde **website voor Veilig Bankieren** live. Deze site is het platform voor de Betaalvereniging om te communiceren over actuele fraudevormen. De website is overzichtelijker gemaakt, waardoor teksten beter te lezen zijn. Bovendien is de website geschikt voor elk formaat beeldscherm en daardoor gemakkelijk te bekijken via smartphone of tablet.



www.veiligbankieren.nl

Transparantie vergoeding van banken door uniforme veiligheidsregels

In samenspraak met de **Consumentenbond** zijn de 'Uniforme veiligheidsregels elektronisch bankieren en betalen voor particulieren' opgesteld. Door deze veiligheidsregels na te leven, kunnen consumenten met een gerust hart elektronisch bankieren en betalen. Mochten consumenten dan toch nog slachtoffer worden van fraude, dan kunnen zij er zeker van zijn dat zij de schade door hun bank vergoed krijgen. Deze veiligheidsregels gelden sinds 1 januari 2014. De vijf regels kregen in de pers naast positieve ook negatieve aandacht. Nog steeds wordt af en toe, ten onrechte, gesuggereerd dat de banken met deze regels de verantwoordelijkheid richting klant hebben willen opschuiven. Er zijn echter geen signalen bekend dat banken de opgetreden fraudegevallen sinds die tijd kritischer beoordelen of minder vaak zijn overgegaan tot het aan de consument vergoeden van de geleden schade. In 2015 is 98,9% van de fraudeschade bij internetbankieren aan consumenten vergoed.

98,9% van de fraudeschade bij internetbankieren wordt vergoed



Bestuur en directie



Bestuur en directie

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. Leden met een marktaandeel van meer dan 10% mogen ieder een bestuurslid voordragen. Leden met een marktaandeel van minder dan 10% hebben het recht gezamenlijk maximaal drie leden voor te dragen. Bij de oprichting van de Betaalvereniging is afgesproken de drie resterende zetels te verdelen onder de middelgrote banken, de kleinere banken en betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen (EGI's).

Het bestuur is per 11 mei 2016 als volgt samengesteld:

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Henk Brouwer (1946), oud-directeur van De Nederlandsche Bank, voorzitter
- Henk van den Broek (1952), oud-bestuurslid Raad Nederlandse Detailhandel, vice-voorzitter
- Mijntje Lückers (1968), hoogleraar Corporate Governance aan de Universiteit van Tilburg

Namens de banken nemen zitting in het bestuur:

- Bart Schlattermann (1969), COO ING Nederland, penningmeester
- Rob Kemna (1960), Senior Executive Vice President Operations bij Rabobank
- Vacature, namens ABN AMRO Bank
- Alexander Baas (1966), COO bij SNS Bank, namens de middelgrote banken
- Edwin Hartog (1966), head of Cash Management Corporates & lid MT Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken
- Vacature, namens de betaalinstanties en EGI's



Binnen het bestuur nemen de drie onafhankelijke leden een bijzondere positie in. De governance van de Betaalvereniging is gericht op open, objectieve en duidelijke regels die niet zwaarder zijn dan noodzakelijk. Deze governance garandeert een vrije markttoegang en biedt de mogelijkheid van een onafhankelijk beroep. Dit betekent onder meer dat de onafhankelijke bestuursleden gezamenlijk een veto hebben bij het vaststellen en wijzigen van regels ten aanzien van standaarden en van het beleid en procedures inzake certificering en toezicht. Daarnaast hebben de onafhankelijke bestuursleden een meerderheid in een beroepscommissie die belast is met arbitrage bij geschillen met de Betaalvereniging.

De onafhankelijke bestuursleden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van de selectie- en benoemingscommissie. De andere leden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van één of meerdere leden.

De voordrachten en benoemingen geschieden met inachtneming van het bestuurdersprofiel.

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) nemen als waarnemers deel aan vergaderingen van het bestuur.

Het directieteam bestaat uit:

- Piet Mallekoote (1954), algemeen directeur
- Gijs Boudewijn (1958), adjunct-directeur
- Marco Demmink (1961), secretaris



Governance

De vereniging kent verschillende organen

De Betaalvereniging is gericht op samenwerking



Governance

De Betaalvereniging is een kleine en efficiënte organisatie, gericht op het ontzorgen van haar leden. Er is gekozen voor een verenigingsstructuur.

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 het vaststellen van de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

Bestuur

Het bestuur beslist inhoudelijk over belangrijke onderwerpen, stelt beleidskaders vast en staat de directie met advies terzijde. Belangrijke taken van het bestuur zijn daarnaast het benoemen en ontslaan van de directie, het goedkeuren van het jaarplan en de begroting en het toezien op de kwaliteit van uitvoering van de taken van de Betaalvereniging.

Directie

Het bestuur stelt de directie aan die verantwoordelijk is voor de uitvoeringsorganisatie en de dagelijkse gang van zaken. Tot de taken van de directie behoren onder meer het formuleren van beleidsvoorstellen, 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 Giraal, Cards, Chartaal en Beveiliging. Daarnaast zijn er werkgroepen actief op juridisch gebied en op het gebied van communicatie en voorlichting.

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.

Betalingsverkeer Services B.V.

De medewerkers van de Betaalvereniging zijn in dienst van Betalingsverkeer Services B.V. Deze vennootschap is per 1 juli 2014 door de Betaalvereniging overgenomen van Currence Holding B.V.

Met Currence zijn afspraken gemaakt over de continering van de werkzaamheden voor **Currence** door de betrokken medewerkers.

Betalingsverkeer Services B.V. had ultimo 2015 44 medewerkers in dienst (= 41,8 fte's). Daarnaast maakt de Betaalvereniging tijdelijk gebruik van enkele gespecialiseerde krachten voor specifieke projecten.

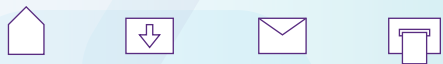


De Betaalvereniging is gericht op samenwerking

Voor het uitvoeren van haar taken heeft de **Betaalvereniging** een Adviesraad en werkgroepen van leden ingesteld waarin onder meer de (beleid)voorbereiding wordt besproken. Daarnaast voert de Betaalvereniging namens haar leden actief overleg met vertegenwoordigers van eindgebruikers en andere stakeholders. De Betaalvereniging werkt ook nauw samen met andere Nederlandse organisaties die zich uit hoofde van hun taak bezighouden met betalingsverkeer. Zo participeert de Betaalvereniging onder meer in het door **De Nederlandsche Bank** voorgezeten **Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer**, dat zich (ook) richt op het bevorderen van de efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer. Tevens overlegt zij periodiek met de **Nederlandse Vereniging van Banken** die als brancheorganisatie de belangen van haar leden behartigt. Tot slot bestaat een nauwe relatie met **Currence**, de eigenaar van de – overblijvende – nationale betaalproducten.



Ledenlijst



Ledenlijst

11 mei 2016 zijn 57 betaaldienstverleners lid van de Betaalvereniging

ABN AMRO Bank	CCV	KBC Bank
Acapture	China Construction Bank	Van Lanschot Bankiers
Achmea Bank	Citco Bank	LeasePlan Bank
Aegon Bank	Citibank	Lombard Odier
American Express	Commerzbank	Mizuho Bank
Amsterdam Trade Bank	Credit Europe Bank	MUFG Bank
ASN Bank	Delta Lloyd Bank	Nationale-Nederlanden Bank
ASR Bank	Deutsche Bank	Nederlandse Waterschapsbank
Bank Insinger de Beaufort	DHB Bank	NIBC Bank
Bank of America	Docdata Payments	PaySquare
Bank of China	GarantiBank International	Rabobank
Bank of Scotland	GWK Travelex	RegioBank
Banque Chaabi du Maroc	Handelsbanken	Royal Bank of Scotland
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	HSBC Bank	SNS Bank
Binck	ICBC	Société Générale
BNG Bank	ING Bank	Staalbankiers
BNP Paribas Fortis	Ingenico Payment Services	Triodos Bank
Buckaroo	InterEGI	UBS Bank
bunq	KAS BANK	Volkswagen Bank



Afkortingen

Afkortingen

ACM	Autoriteit Consument en Markt	GSF	Girale Stakeholder Forum
AIVD	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst	IBAN	International Bank Account Number
ALV	Algemene Ledenvergadering	IFR	Interchange Fee Regulation
BIC	Bank Identifier Code	ISAC	Information Sharing and Analysis Center
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek	MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
CERT	Computer Emergency Response Team	NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
CISO	Chief Information Security Officer	NDN	Nationaal Detectie Netwerk
CNP	card not present	NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
CPSP	Collecterende Payment Service Provider	NO II	Nadere Overeenkomst II
DDoS	Distributed Denial of Service	NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
DNB	De Nederlandsche Bank	P2P	Peer-to-peer
EBA	European Banking Authority	PAD	Payment Account Directive
EBF	European Banking Federation	POB	Procedure Onverschuldigde Betalingen
EC3	European Cyber Security Center	PSD2	Payment Services Directive 2 / herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten
ECB	Europese Centrale Bank	RTS	Regulatory Technical Standards
ECPA	European Card Payments Association	SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
EGI	Elektronischgeldinstellingen	SCT	SEPA Credit Transfer
EMV	Europay MasterCard Visa	SDD	SEPA Direct Debit
ENISA	Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging	SEPA	Single Euro Payments Area
EPC	European Payments Council	SOC	Security Operations Center
ERPB	Euro Retail Payments Board	Target2	Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	TPP	Third Party Providers
FI-ISAC	Financial Institutions - Information Sharing and Analysis Center	WEE	Wergroep Efficiency en Europese Zaken
FS-ISAC	Financial Services - Information Sharing and Analysis Center		
GDPR	General Data Protection Regulation		