



Betaalvereniging
Nederland

Roadmap 2021 – 2023

Verbindend, relevant en gedreven

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
------------------	----------

Inleiding	4
------------------	----------

Missie en visie	5
-----------------	---

Activiteiten	7
--------------	---

Onze stakeholders	8
-------------------	---

Onze identiteit	5
------------------------	----------

Roadmap	9
----------------	----------

Strategie, beleid en maatschappij	11
-----------------------------------	----

Efficiency en Europese Zaken	28
------------------------------	----

Veiligheid	44
------------	----

Betrouwbaarheid	52
-----------------	----

Toegankelijkheid	57
------------------	----

Interne organisatie	64
---------------------	----

Voorwoord

De jaarlijkse roadmap van de Betaalvereniging richt zich op belangrijkste thema's en kernpunten van het betalingsverkeer voor de komende drie jaar. De Betaalvereniging beschouwt deze roadmap als haar routekaart die de koers uitzet voor haar toekomstige activiteiten.

Op basis hiervan maakt de Betaalvereniging elk jaar een jaarplan. Het jaarplan is de uitwerking van het eerste jaar van de roadmap. Het jaarplan verscherpt en organiseert de meest concrete acties en resultaten voor het jaar wat voor ons ligt. Het zijn 'tussenstops' op de grotere routekaart, of 'roadmap' in z'n letterlijke vertaling.

In concreto is onze roadmap feitelijk het 'waarom' van onze werkzaamheden en beschrijft ons jaarplan 'wanneer' wij als organisatie het 'wat' zullen realiseren. Beide zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden, waarbij het jaarplan de concrete invulling van de roadmap voor één jaar weerspiegelt.

Met zowel de roadmap als het jaarplan, zijn wij als organisatie klaar voor de toekomst. Dat de details van de stappen die wij daarvoor moeten zetten soms nog niet allemaal zijn uitgewerkt en duidelijk zijn, is een gegeven op zich. Het biedt ons daarentegen wel de flexibiliteit die ook in dit snel veranderende speelveld noodzakelijk is.

Inleiding

Voor u ligt onze roadmap¹ voor de jaren 2021 tot en met 2023. Het geeft een overzicht van onze identiteit, het werkveld met haar uitdagingen en de doelen voor het Nederlandse betalingsverkeer voor de komende drie jaar. Elk jaar wordt de roadmap herijkt en aangepast aan de actuele ontwikkelingen in binnen- en buitenland.

Het betalingsverkeer in Nederland staat al jaren internationaal bekend als zeer efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk. De ambitie van Betaalvereniging Nederland is dan ook om dit kwaliteitsniveau vast te houden en waar mogelijk verder te verbeteren. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaalaanbieders, maatschappelijke en economische omstandigheden, snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen vragen om een actieve samenwerking tussen alle relevante spelers. De toenemende dynamiek in het Nederlandse betalingsverkeer vraagt – voor zover dat mogelijk is – om een meerjarige roadmap.

Een heldere en breed gedragen roadmap helpt ons, onze leden en stakeholders om een gezamenlijke visie en doelen, voor wat betreft de collectieve – niet competitieve – aspecten van ons betalingsverkeer, voor ogen te hebben. Het is de uitdaging om hierbij de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze leden te begrijpen en met onze leden en stakeholders te zoeken naar de gemene deler. Daarbij trachten wij onze leden waar mogelijk te ontzorgen. Bij dit alles vervullen wij graag een gedreven, relevante en verbindende rol.

¹ De roadmap wordt onder andere besproken in ons Bestuur, Adviesraad, Werkgroepen en andere relevante overlegstructuren binnen de Betaalvereniging.

Onze identiteit

In dit hoofdstuk lichten wij onze missie en visie toe en geven wij een overzicht van de verschillende rollen die wij vervullen. Tenslotte schetsten wij een beeld van het stakeholdersveld waarin wij onze activiteiten uitvoeren.

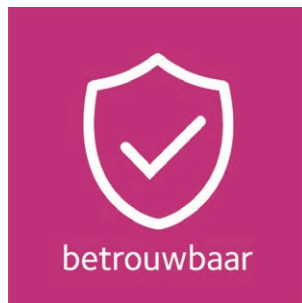
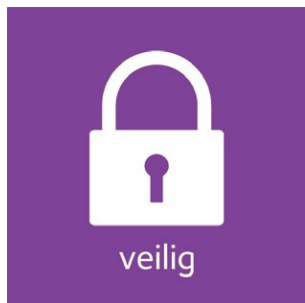
Missie en visie

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.

Wij organiseren voor onze leden de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij ons zijn de gemeenschappelijke taken van de leden op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd. De Betaalvereniging staat open voor alle partijen die gereguleerde betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden.

Onze missie

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



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

Onze visie

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

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

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

Om de leidende positie van Nederland in het betalingsverkeer verder uit te bouwen, is het nodig om de efficiency en effectiviteit daarvan te waarborgen. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentiële randvoorwaarden voor een goed functionerend betalingsverkeer waarin maatschappelijk vertrouwen bestaat. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur is een vruchtbare voedingsbodem voor innovatie. Iedereen moet aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen, anders dreigt financiële uitsluiting. Toegankelijkheid is dus een belangrijke randvoorwaarde. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig.

Activiteiten

Om onze werkzaamheden succesvol uit te kunnen voeren, vervullen wij diverse rollen:

Productmanagement

Wij richten ons o.a. 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

Wij zorgen ervoor dat nationale en internationale eisen en ontwikkelingen in de betaalinfrastructuur, standaarden en productkenmerken naar het nationale betalingsverkeer worden vertaald en dragen zorg voor de implementatie ervan.

Veiligheid en fraudepreventie

Wij registreren de collectieve aspecten van het aan het betalingsverkeer gerelateerde cybersecuritybeleid en werken bij de uitvoering hiervan nauw samen met andere instellingen, waaronder het Nationaal Cyber Security Center (NCSC). Daarnaast registreren wij de fraudepreventie in de hele betaalketen, stellen wij fraudestatistieken op, analyseren deze en formuleren preventiebeleid. Tenslotte coördineren wij de uitvoering van de maatregelen die fraude moeten tegengaan.

Voorlichting

Wij communiceren standpunten en rapportages naar het publiek, coördineren collectieve voorlichtingscampagnes op ons werkterrein en verzorgen persopvang en woordvoering voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel. De Betaalvereniging onderhoudt diverse thema-websites. De centrale website is [Betaalvereniging.nl](https://betaalvereniging.nl). Op deze website zijn ook de belangrijkste feiten en cijfers overzichtelijk samengebracht.

Kwaliteitsbewaking

Wij stellen veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeren onder meer marktpartijen in de betaalketen. Daarnaast houden wij 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 bewaken wij de kwaliteit van de betaalketens en coördineren wij het oplossen van ketenverstoringen.

Stakeholdermanagement en verbinder

Wij zorgen ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante partijen als de overheid, toezichthouders, politiek en koepelorganisaties. Stakeholders moeten zich bij ons gehoord voelen. Zij benaderen ons geregeld met relatief complexe vraagstukken. Dit maakt een goed doordacht stakeholder-management steeds belangrijker.

Expertrol

Wij volgen de externe ontwikkelingen die voor de leden en stakeholders van belang zijn. Daartoe overleggen wij met (potentiële) spelers op de betaalmarkt, externe standaardisatie-instellingen, overheidsinstellingen, toezichthouders en onderzoekers. Indien nuttig en gewenst, werken wij samen met externe partijen en verrichten wij onderzoek dat bijdraagt aan een grotere effectiviteit, veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijke efficiency van het betalingsverkeer.

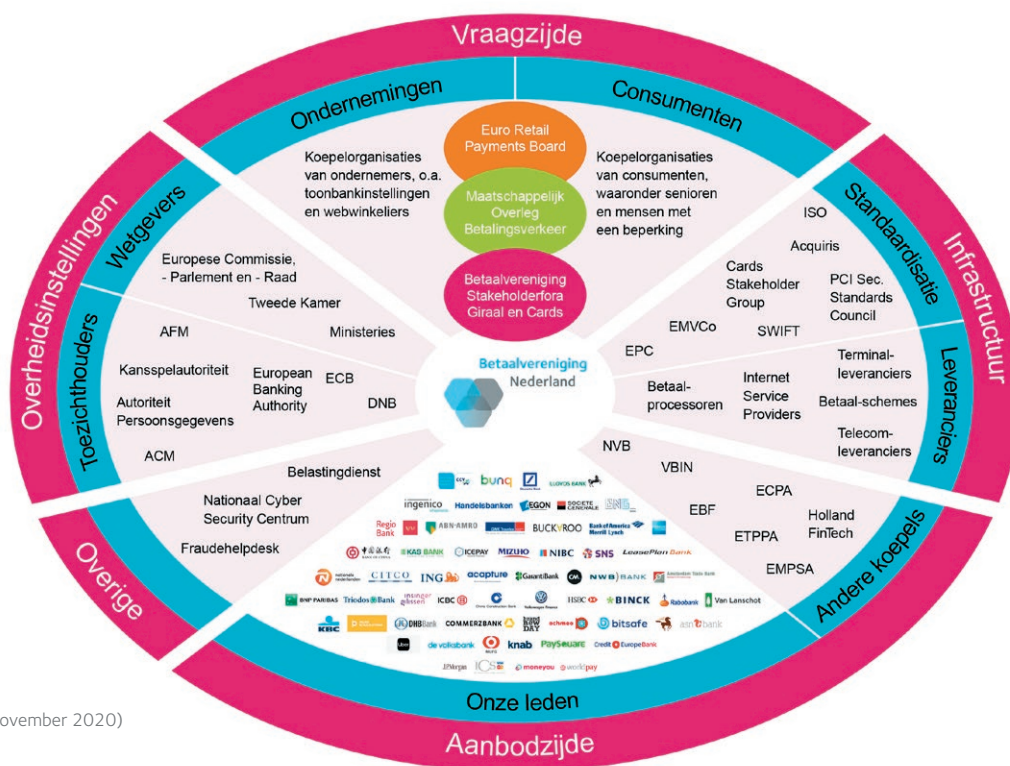
Programma - en projectmanagement

Projecten die een collectief belang voor een significant deel van onze leden vertegenwoordigen, kunnen bij ons worden ondergebracht. Wij nemen in dat geval de rol van programma- of projectmanager op ons, waarbij wij ook inhoudelijke expertise inbrengen.

Onze stakeholders

In Nederland is de maatschappelijke en politieke betrokkenheid bij het betalingsverkeer relatief groot. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB²), maar ook voor de politiek. Daar waar het collectieve belangen betreft, geven wij namens onze leden onze visie en geven wij informatie aan diverse partijen in het Nederlandse, Europese en internationale speelveld. Op deze wijze leveren wij een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat. Daarnaast verschaffen wij tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten vanuit onze expertise input aan de bij het wetgevingsproces betrokken partijen, waar het gaat om collectieve, niet-competitieve zaken.

Nationale, Europese en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer bespreken wij met onze belangrijkste stakeholders in onze fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum. Daar worden de wensen en mogelijkheden over een keur aan betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen die van wederzijds belang zijn gezamenlijk besproken.



Afbeelding 1: Overzicht stakeholders Betalvereniging (per 25 november 2020)

² <https://www.dnb.nl/inclusieve-samenleving/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/>

Roadmap

Een goed functionerend betalingsverkeer is essentieel voor de economie en heeft een uiterst belangrijke nutsfunctie. Het Nederlandse betalingsverkeer blinkt wereldwijd al vele jaren uit in veiligheid, efficiency, toegankelijkheid en betrouwbaarheid. Voor de Betaalvereniging is het daarom een ambitieuze uitdaging om het hoge kwaliteitsniveau van deze kernwaarden te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe internationale betaalaanbieders en betaaloplossingen, snel veranderende technologieën, maar zeker ook onverwachte veranderingen in de samenleving vragen om adaptievermogen en een actieve samenwerking van alle relevante spelers in de betaalketen.

Om de leidende positie van Nederland in het Europese en mondiale betalingsverkeer verder uit te bouwen, moet de efficiency daarvan worden gewaarborgd. Hierbij zijn veiligheid en betrouwbaarheid essentiële randvoorwaarden. Ook moet er ruimte zijn voor innovatieve oplossingen. Een technologisch up-to-date en betrouwbare betaalinfrastructuur dient daarvoor als een vruchtbare voedingsbodem. Een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector zorgt voor maatschappelijke en zichtbare betrokkenheid. Ook de komende jaren blijven wij ons hiervoor inzetten.

Dit hoofdstuk beschrijft de roadmap en bijbehorende doelen en activiteiten die de Betaalvereniging voor het Nederlandse betalingsverkeer nastreeft. De roadmap heeft een tijdshorizon van drie jaar en is gestructureerd aan de hand van de volgende zes thema's:

- 1. Strategie, beleid en maatschappij**
- 2. Efficiency**
- 3. Veiligheid**
- 4. Betrouwbaarheid**
- 5. Toegankelijkheid**
- 6. Interne organisatie**

Deze thema's worden toegelicht met, waar relevant, onze speerpunten waarbij we ook duiding geven aan de (huidige en toekomstige) Europese context in elk thema. Aan het eind van elke paragraaf vatten wij onze doelen en activiteiten samen.



Strategie, beleid en maatschappij

Betaaldiensten zijn voor iedereen belangrijk en staan tegelijkertijd regelmatig in de schijnwerpers. Toenemende en frequent wijzigende regulering vraagt om snel en adequaat aanpassingsvermogen, visie en daadkracht. Wij zorgen ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante stakeholders. Denk hierbij ook aan diverse ministeries. Daarnaast verstrekken wij als kennisinstituut informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin, en brengen daarbij ook het maatschappelijk belang van de sector voor het voetlicht. In die zin worden wij als organisatie erkend en herkend als het gaat om het betalingsverkeer in Nederland. Wij verzorgen de persopvang en woordvoering – inclusief vertegenwoordiging op radio en tv – namens de sector, voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel. In dat kader geven wij op verzoek presentaties aan diverse externe partijen over betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen. Daarnaast geven wij (extern) duiding in cijfers, trends en ontwikkelingen.

Wij doen onderzoek naar het betaalgedrag in Nederland en coördineren de algemene publiekscommunicatie rondom toonbankbetalingsverkeer, als ook de landelijke publiekscampagne ‘Veilig Bankieren’ om de bewustwording van veilig bankieren onder klanten van banken verder te vergroten.

De Betaalvereniging is actief kennispartner in wet- en regelgevingstrajecten, vertegenwoordigt de sector in verschillend nationale en Europese overlegorganen en onderneemt, namens en met onze leden, actie naar aanleiding van actuele maatschappelijke betalingsverkeer-gerelateerde issues en vraagstukken. Tevens bespreken wij relevante nationale en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer met stakeholders in onze eigen fora.

Verbindend in betalingsverkeer

De bestaansreden van de Betaalvereniging ligt in het verbinden van aanbieders in het betalingsverkeer onderling en met het veld van stakeholders in het betalingsverkeer. De preventiemaatregelen van de corona pandemie die sinds maart 2020 van kracht zijn bemoeilijken dit: fysieke bijeenkomsten zijn grotendeels van het menu verdwenen. Wij doen sindsdien ervaring op met andere, vaak digitale, manieren om te communiceren, informeren en verbinden. Vooral voor spontane en meer informele contacten is dit een uitdaging. Aan de andere kant zijn informatiebijeenkomsten digitaal vaak makkelijker te organiseren dan in fysieke vorm, en voor wie niet beschikbaar is er voor deze bijeenkomsten bestaat er altijd de mogelijkheid om het evenement achteraf terug te kijken.

Europa zet bepalende strategische visies en kaders neer voor het betalingsverkeer

Op 24 september 2020 publiceerde de Europese Commissie het zogenaamde *Digital Finance Package*. Dit pakket omvat een tweetal strategische visies en twee wetgevingsinitiatieven³.



- **Digital Finance Strategy**

Heeft als doel: inzet van AI en blockchain, promoten van data delen en open finance, met handhaving van de strikte privacyregels, handhaven *level playing field* tussen banken en Bigtech.

- **Retail Payments Strategy**

Heeft als doel: promoten van veilige, snelle en betrouwbare betaaldiensten, volledig geïntegreerde retailbetaalsystemen, inclusief interoperabele Instant Payments oplossingen, promoten van Europese betaaloplossingen.

- **Regulation for Markets in Crypto Assets (MiCA)**

Heeft als doel: innovatie bevorderen en tegelijkertijd financiële stabiliteit waarborgen voor markten in crypto assets.

- **Digital Operational Resilience Act (DORA)**

Heeft als doel: borgen dat alle spelers inclusief tech/IT bedrijven in het financiële ecosysteem voldoende bestand zijn tegen cyberaanvallen en andere risico's; inclusief oversight framework voor cloud providers.

³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_20_1684

Voor wat de EU-strategie voor retailbetalingen betreft, merkt de Commissie op dat veel innovatieve betalingsoplossingen vaak een binnenlandse reikwijdte hebben en dat Europa een (nieuwe) strategie nodig heeft om ervoor te zorgen dat consumenten en bedrijven ten volle kunnen profiteren van een geïntegreerde markt die veilige, snelle, gemakkelijke, toegankelijke en betaalbare betaaldiensten aanbiedt. Om dit te bereiken heeft de EU-strategie de volgende vier hoofddoelstellingen:

- Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan-Europees bereik en “dezelfde” klantenervaring als in eigen land.
- Een innovatieve, concurrerende Europese markt voor retailbetalingen.
- Toegang tot veilige, efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur.
- Verbeterde grensoverschrijdende betalingen, met inbegrip van overboekingen, waardoor de internationale rol van de euro wordt vergemakkelijkt.

Vanuit de nieuwe strategie van de EU voor digitale financiële diensten, merkt de Commissie op dat het de strategische doelstelling van Europa moet zijn om ervoor te zorgen dat de Europese financiële sector een voortrekkersrol speelt op het gebied van innovatie en de uitvoering daarvan, zodat de Europese consumenten en de financiële sector de voordelen van digitale financiële diensten kunnen realiseren en tegelijkertijd adequaat worden beschermd tegen de potentiële nieuwe risico's die deze met zich mee kan brengen. Om deze resultaten te helpen bereiken, heeft de EU-strategie de volgende vier hoofddoelstellingen:

1. Ervoor zorgen dat het regelgevingskader van de EU voor financiële diensten geschikt is voor het digitale tijdperk.
2. Consumenten en bedrijven in staat stellen de kansen te benutten die de EU-brede interne markt voor digitale financiële diensten biedt.
3. Een data gestuurde financiële sector bevorderen ten behoeve van de consumenten en bedrijven in de EU.
4. Verbeteren van de digitale operationele veerkracht van het financiële stelsel van de EU.

De Betaalvereniging ziet de strategische kaders en visie van de Commissie als een handboek dat de komende drie jaar een groot deel van de activiteiten van de vereniging zal bepalen. Daarbij verwachten wij een breed aantal acties die een coördinerende en regisserende rol van ons zal vergen om als gemeenschap en sector een juiste toetsing, interpretatie en implementatie toe te passen. Er is op het moment van schrijven van deze roadmap nog niet in detail bekend wat de acties zullen zijn die worden gedestilleerd uit dit strategische visiedocument. Wel is duidelijk dat de impact op ons werkveld en daarmee onze werkzaamheden alom bepalend zal zijn. Een aantal effecten en bijkomende implicaties voor ons kunnen wij op basis van het huidige inzicht wel toelichten. Hierna wordt op hoofdlijnen een eerste inschatting van de te verwachten impact per thema (Efficiency, Veiligheid, Betrouwbaarheid en Toegankelijkheid) aangegeven.

Voor wat betreft Instant Payments bijvoorbeeld betekent het dat vanuit een interoperabele infrastructuur, meer oplossingen voor eindgebruikers mogelijk gemaakt moeten worden op basis van uniforme (scheme) regels. Dit moet zorgen voor een vergroting van het consumentenvertrouwen in Instant Payments en moet volgens de Commissie kunnen zorgen voor betere pan-Europese betaaloplossingen waarbij ook het potentieel van eID oplossingen voor klantauthenticatie verder worden onderzocht.

Vanuit de visie om een grensoverschrijdend betalingsverkeer te stimuleren, acht de Commissie het van groot belang dat belemmeringen, die er nu zijn, zoveel mogelijk worden weggenomen. Voor 2023 staan hiervoor een aantal acties op de rol die ook voor ons het nodige werk zullen opleveren. Bijvoorbeeld de verdere digitalisering van het toonbankbetalingsverkeer (voor 2022 staat een breed onderzoek over de acceptatiegraad op de agenda) en onderzoek naar de mogelijkheid voor een interoperabiliteitslabel met logo voor daarvoor in aanmerking komende pan-Europese betaaloplossingen. De Commissie doet verder de toezegging dat zij ondertussen guidance blijft geven over de mededingingsaspecten van Instant Payments oplossingen en de daarop gebaseerde businessmodellen.

Om het potentieel van PSD2 beter uit te nutten zal de Commissie eind 2021 een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitvoeren en medio 2022, als aangekondigd in de *'Digital Finance Strategy'*⁴ en mede gebaseerd op de PSD2 evaluatie komen met wetgevingsvoorstellen voor een *'open finance'* framework. Daarbij staat voorop dat het een hoog niveau van beveiliging voor Europese retailbetalingen waarborgt middels o.a. monitoring van de impact van de uit PSD2 voortvloeiende Strong Customer Authentication (SCA) op de fraude niveaus.

Vanuit de visie op een verbetering van de consumentenbescherming heeft de Commissie voor ogen dat – in het kader van de PSD2 review in 2021 – de maximum limieten voor contactloos betalen moeten worden gezien, al dan niet de mogelijkheid biedend om consumenten deze limieten zelf in te laten stellen beneden het wettelijke maximum. Ook hier zullen wij het voortouw nemen om dit op nationaal niveau te coördineren.

Interoperabiliteit van lokale oplossingen lijkt voor de Commissie een grote rol te spelen om in de komende jaren pan-Europees te realiseren. Een homogenere infrastructuur, technologie neutrale en op open standaarden gebaseerde regulering moet hieraan bijdragen. Daarbij beseft ook de Betaalvereniging terdege dat Instant Payments voor deze infrastructuur de fundering vormen. Een volledige pan-Europese uitrol van Instant Payments in 2021 moet deze fundering de komende jaren opleveren. Eventuele wetgeving om Instant Payments verplicht te stellen, mocht de markt het beoogde doel niet bereiken, zal in dit licht rekening moeten houden met mogelijke veiligheids- en andere risico's, en moet met name de criteria bevatten om de essentiële infrastructuren te identificeren alsmede wie en onder welke voorwaarden toegang zou moeten krijgen.

Wij verwachten dat de strategische keuzes vanuit de Commissie significante impact zullen hebben op het werkveld voor de komende 3 jaar, de looptijd van deze roadmap. Detaillering zal door zowel de Commissie en daarmee door de Betaalvereniging nauwgezet worden bepaald waarbij Betaalvereniging zoals gebruikelijk intensief samenwerkt met onze Brusselse partner koepelorganisaties zoals bijvoorbeeld de European Banking Federation (EBF)⁵ en de European Payments Council (EPC)⁶.

⁴ https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en

⁵ <https://www.ebf.eu/>

⁶ <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

De voorgenomen acties vanuit de Europese Commissie ten aanzien van de Retail Payments Strategy zijn bij het samenstellen van deze roadmap nog niet op detailniveau bekend. Wel zijn een aantal hoofdlijnen uitgewerkt. Om een overzicht te geven van de relatie van de vier hoofdlijnen van de Retail Payments Strategy op de beleidsthema's van de Betaalvereniging is onderstaande tabel samengesteld. Hierbij moet benadrukt worden dat een (groot) deel van de actieplannen en details nog volgen.

Beleidsthema / Hoofdlijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Efficiency	• Uniforme schemeregels • Meer oplossingen voor eindgebruikers • Interoperabele infrastructuur • Onderzoeken hoe de verdere uitrol van de Europese CPACE terminalspecificaties kan worden gestimuleerd • Onderzoeken hoe het afrekenen in winkels verder kan worden gedigitaliseerd • Consumentenbescherming bij SCT Inst moet vergelijkbaar zijn met concurrerende (cards) producten en <i>kosten</i> mogen niet hoger zijn dan voor SCT [PSD2 review in 2021] • Het volledige potentieel van SEPA benutten • De acceptatiegraad van digitale betalingen verbeteren	• Eind 2021 een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitvoeren • Medio 2022, als aangekondigd in de "Digital Finance Strategy" en mede gebaseerd op de PSD2 evaluatie komen met wetgevingsvoorstellen voor een "Open Finance" framework • Met stakeholders en Lidstaten de technische mogelijkheden bezien om consumenten zelf hun contactloze transactielimiet te laten instellen (max 50 euro)	• Interoperabele betalingssystemen en infrastructuur • Een open en toegankelijk betalingsecosysteem	• Oproep om waar mogelijk Instant Payments voor OLO (<i>One-Leg-Out</i>⁷) betalingen gebruiken als het ontvangende land die ondersteunt • Uiterlijk eind 2022 volledige implementatie van internationale standaarden voor OLO, zoals ISO 20022 • Om transparantie van OLO-betalingen te vergroten liefst gebruik van SWIFT GPI omdat dit real time tracking van de betaling ondersteunt • In het kader van PSD2 review bekijkt de Commissie of transparantie bij OLO-betalingen verbeterd moet worden • Nu Instant Payments ook internationaal de norm lijken te worden zal de Commissie ook bezien of een maximum <i>execution time</i> voor OLO-transacties haalbaar is • De Commissie volgt met belangstelling het werk van de EPC met betrekking mogelijke <i>business rules</i> en berichtformaten voor OLO-transacties, en zal bezien of die verplicht gesteld zouden moeten worden

⁷ Indien één van de betrokken betalingsdienstaanbieders opereert buiten de Europese Economische Ruimte (en dus de betalingsdienst in euro of een nationale munteenheid van één van de lidstaten slechts met één been (het one leg principe) in de Europese Economische Ruimte staat

Beleidsthema / Hoofdpijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Betrouwbaarheid	• Effectiviteit van bestaande crisisbeheersmaatregelen, met name <i>liquidity risk</i>, wordt samen met EBA en ECB tegen het licht gehouden • Commissie zal guidance blijven geven over mededingingsaspecten van Instant Payments oplossingen en daarop gebaseerde businessmodellen • De beschikbaarheid van centrale bank geld waarborgen	• Het werk van de ERPB Transparency Werkgroep nauwlettend volgen en eventuele aanbevelingen van die groep meewegen bij de PSD2 review • In het kader van de PSD2 review bezien of de scope moet worden uitgebreid naar thans ongereguleerde technische dienstverleners of geoutsourcete entiteiten in de betaalketen, bezien of het thans geldende vrijstellingsregime adequaat is en de noodzaak bezien van wijziging in de operationele en consumentenbeschermingseisen • Als onderdeel van de PSD2 review, PSD2 en EMD2 in lijn brengen door de uitgifte van elektronisch geld als betaaldienst in PSD2 op te nemen • In de komende crypto assets verordening aanvullende eisen aan token issuers op EMD2 stellen • Waar nodig zorgen voor goede verbinding tussen toezicht op betaaldienstverleners en oversight op betalingssystemen, schemes en instrumenten	• De voortdurende toets of het mededingingsbeleid geschikt is voor het digitale tijdperk • Het werk onder de Digital Services Act met betrekking tot voorwaarden vooraf voor grote platforms die ook als “gate keepers” fungeren • Eventuele wetgeving zal rekening houden met mogelijke security en andere risico's, en moet met name de criteria bevatten om de essentiële infrastructuur te identificeren alsmede wie en onder welke voorwaarden toegang zou moeten krijgen	

Beleidsthema / Hoofdpijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Veiligheid	• Commissie zal kijken of voor Instant Payments aanvullende maatregelen met het oog op risico's van witwassen en terrorismefinanciering nodig zijn • Het potentieel van eID oplossingen voor klantauthenticatie onderzoeken	• Samen met EBA de implementatie van SCA eisen nauwkeurig monitoren • In het kader van de PSD-review kijken wat de impact van SCA op fraude niveaus is • Kijken of aanvullende maatregelen nodig zijn om nieuwe fraudevormen tegen te gaan, in het bijzonder in de context van Instant Payments • Naast de DFS een Verordening voorstellen m.b.t. <i>operational resilience</i> voor de financiële sectoren • Nauw samenwerken met de EBA om lering te trekken uit de implementatie van de EBA Guidelines on ICT en security riskmanagement per juni 2020 • In het kader van de PSD2 review samen met de EBA de huidige limieten voor contactloos betalen opnieuw bekijken, met het oog op de juiste balans tussen gemak en frauderisico		
Toegankelijkheid				• De Commissie zal toegang tot betaalrekeningen in landen met lage en middeninkomens bevorderen omdat dit de digitalisering van <i>remittances</i> zal bevorderen • Oproep aan de Lidstaten om de <i>remittance</i> sector te ondersteunen, op voorwaarde dat <i>remittance</i> service providers hun tarieven relatief snel verlagen • In het kader van ontwikkelings samenwerking zal de Commissie "SEPA achtige" initiatieven steunen in regionale coalities van landen met lage en middeninkomens, en waar relevant ook toetreding van derde landen tot SEPA steunen zoals de west Balkan en de 'Eastern Neighbourhood'

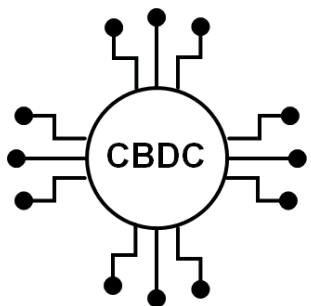
Tabel 1: Overzicht van de vier hoofdpijnen uit de Europese Retail Payments Strategy (horizontaal) in relatie tot het beleidsthema van de Betaalvereniging (verticaal).

Fintechs en platforms profiteren van versnelde digitalisering

In een innovatieve, door technologie gedreven en snel veranderende sector, voortgestuwd door steeds grotere digitaliseringsslagen, zetten diverse fintechs en grote globale platforms – mede mogelijk gemaakt door Europese regels – ferme stappen in het betalingsverkeer⁸ en krijgen een significante rol die niet meer is weg te denken. Platforms domineren het retail landschap en drukken een forse stempel op het gedrag van consumenten en de rol van winkeliers. Gecombineerd met de mogelijkheden om ook in het betaalproces een rol te spelen, laat dit geen twijfel bestaan over de bepalende rol van deze partijen en de grote reikwijdte van private macht in het digitale domein.

Ons dagelijks leven verandert door deze digitale revolutie en beïnvloedt onze manier van communiceren, hoe we werken en hoe we betalen. Het medium waarmee we deze digitalisering tot ons krijgen en nemen, concentreert zich in toenemende mate in de mobiel in onze hand. Zo ook met ‘betalen’. Ook andere media krijgen betaalfuncties toebedeeld, bijvoorbeeld met een NFC⁹ -chip uitgeruste ‘wearables’ als horloges, fitnesstrackers en ringen. Bovendien wordt de betaalhandeling als zodanig steeds minder zichtbaar en wordt meer en meer verdreven naar de achtergrond. Alles met als doel de klantreis, of ‘customer journey’ zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Is Central Bank Digital Currency (CBDC) een mogelijke vervanger voor contant geld?



Nu het gebruik van contant geld voor betalingsverkeer een drastisch dalende trend vertoont, speelt de vraag op of een deel van de rol van contant in de samenleving wellicht moet worden ingenomen door een moderne opvolger van het brief- en muntgeld. Een mogelijke vervanger is dan digitaal centralebankgeld of CBDC (Central Bank Digital Currency). Net als contant is dat geld voor publiek gebruik dat is uitgegeven door de centrale bank. Giraal geld, dat de laatste tijd zo'n dominante rol is gaan spelen in ons betalingsverkeer, is wel digitaal, maar (slechts) een claim op een private partij, namelijk de betaaldienstverlener waar het saldo wordt aangehouden. Een duaal stelsel met twee soorten geld (privaat en publiek) kan helpen om een robuuste infrastructuur voor betalingsverkeer te waarborgen. Zijn er problemen met de infrastructuur van het ene soort geld, dan is er altijd nog de andere soort.

In april 2020 bracht DNB een *occasional study* paper uit dat de inrichting verkent van een infrastructuur voor digitaal centralebankgeld voor algemeen gebruik. Ook elders in de wereld is CBDC een onderwerp dat de aandacht trekt. In ontwikkelde economieën wordt CBDC gezien als beter in te passen in het bestaande stelsel dan particuliere initiatieven met universele ambities zoals het door Facebook in 2019 aangekondigde Libra.



⁸ https://www.finextra.com/newsarticle/35651/google-preps-debit-card---techcrunch?utm_medium=newsflash&utm_source=2020-4-17&member=118543

⁹ Near Field Communication; de communicatietechniek van NFC wordt gebruikt om twee apparaten te laten communiceren zonder dat ze elkaar aanraken, dat o.a. contactloos betalen mogelijk maakt



De impact van CBDC blijft niet beperkt tot het betalingsverkeer. Afhankelijk van de inrichting kan CBDC grote gevolgen kunnen hebben op het monetair beleid van centrale banken. Schaalbaarheid, omloopsnelheid en de mogelijkheid van interest geven CBDC een andere dynamiek dan contant geld ('Central Bank Physical Currency'). Ook de wisselwerking met giraal geld is als gevolg hiervan anders.

CBDC is in lang niet alle opzichten een volwaardig substituut voor contant geld. Bijvoorbeeld op het gebied van toegankelijkheid zijn de eigenschappen sterk verschillend. Wat dat betreft is het ook de vraag of CBDC contant geld ooit zal kunnen vervangen of wat, bij gebrek daaraan, overwegingen kunnen zijn om CBDC in te voeren.

Nu het debat over CBDC is gestart zal de Betaalvereniging in elk geval betrokken blijven en de discussie voeden met inzichten over betalingsverkeer en de belangen van leden en stakeholders daarin. Of we een digitale euro nodig hebben, is een fundamenteel vraagstuk, dat ook de ECB bestudeert. De ECB heeft in een rapport¹⁰ in oktober 2020 geschreven over de economische, strategische, technologische en maatschappelijke keuzes waar we voor staan in het licht van deze digitale euro. Dit rapport vormt de basis voor een consultatie die 12 oktober 2020 startte, om de mening van het publiek en van belanghebbenden te horen.

European Payment Initiative (EPI) zet eerste stappen voor pan-Europese betaaloplossing

In de zomer van 2020 werd aangekondigd dat een consortium van Europese banken de handschoen oppakt om een pan-Europese, instant-payments-gebaseerde betaaloplossing te maken voor gebruik in winkels, op het internet en tussen personen onderling. Het consortium gaat van start onder de werknaam EPI. Men heeft zich ten doel gesteld om over een jaar de stap te zetten naar een definitieve bedrijfsstructuur en operationele activiteiten in 2022 te beginnen. Ook de Nederlandse community zal zich de komende tijd moeten afvragen hoe EPI in het Nederlandse landschap ingepast kan worden. Een brede, collectieve aanpak lijkt daarbij de enig zinvolle. De Betaalvereniging zal om die reden samen met haar leden betrokken zijn bij de verdere behandeling van dit dossier en een coördinerende rol vervullen.

¹⁰ <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2020/html/ecb.pr201002~f90bfc94a8.en.html>

Sterke klantauthenticatie voor kaartbetalingen op afstand



In navolging van alle andere soorten betaaldiensten zullen per 2021 ook bij kaartbetalingen op afstand de wettelijke voorschriften voor sterke klantauthenticatie (Strong Customer Authentication, SCA) volledig moeten worden nageleefd. Vanwege de complexiteit van invoering was hiervoor tot eind 2020 een door de Europese Bankautoriteit (EBA) vormgegeven tijdelijk verlicht regime van toepassing. De Betaalvereniging coördineert op verzoek van stakeholders en betrokken partijen de Nederlandse migratie, zodat een zo rimpelloos mogelijke migratie wordt bereikt. Omdat naast invoering van de wettelijke vereisten ook een stap wordt gemaakt in de gebruikte technologie (EMV 3DS 2 in plaats van het al meer dan vijftien jaar oude 3D Secure 1) bestaat er, zeker in markten waar kaartbetalen dominant is in e-commerce, onzekerheid over de ongestoorde werking van deze infrastructuur tijdens de transitie.

De Nederlandse aanpak, die ook elders wel door nationale gemeenschappen wordt gevolgd, voorziet in een geleidelijke opschaling van het verplicht toepassen van SCA in de loop van 2020 zodat de markt hier ervaring mee op kan doen. De beperkte schaal maakt daarbij dat daarbij niet direct alle kaartomzet risico loopt. De volledige toepassing van sterke authenticatie vanaf 2021 gaat zo met minder onzekerheden gepaard. De omschakeling zal desondanks vast niet geheel rimpelloos verlopen; de gecoördineerde aanpak biedt dan mogelijkheden om met korte communicatielijnen problemen op te lossen. De SCA-samenwerking brengt partijen uit het creditcard ecosysteem voor het eerst bij elkaar onder het dak van de Betaalvereniging en kan het beginpunt zijn voor verdere structureel overleg in deze betaalketen, ten bate van collectieve en maatschappelijke belangen.

Tokenisation maakt betalen in meer situaties mogelijk

Technische innovaties in betalingsverkeer hebben een grotere kans van slagen als ze aansluiten bij een bestaande toepassing en tegelijkertijd waarde toevoegen voor gebruikers. Die waarde kan bijvoorbeeld zitten in eenvoudiger gebruik of minder kans op misbruik. De techniek van Tokenisation is zo'n innovatie, waarbij het kaartnummer wordt vervangen door een alternatieve code, het zogeheten token. Een geautoriseerde betaalkaart wordt een uniek, configureerbaar securitytoken die als kaartdetail op te slaan is in een versleutelde database. Winkeliers gebruiken het token voor transacties en *refunds*. Pas tijdens de betaling worden tokens in het netwerk gelinkt aan de opgeslagen betaalkaart. Het vormt de basis voor mobiel contactloos betalen met smartphone of 'wearable', maar ook voor Apple Pay, Google Pay en vergelijkbare varianten. Nieuwe ontwikkelingen in tokenisation maken het binnenkort mogelijk om te betalen in situaties op het grensvlak van online en fysieke aankopen, de zogenoemde omnichannel commerce.





Betalingen met tokenisation verlopen voor het overgrote deel over de bestaande infrastructuur voor kaartbetalingen. De EMV standaard die dit alles mogelijk maakt, regelt de vertaling van het kaartnummer (PAN) naar een token dat alleen onder specifieke voorwaarden bruikbaar is om een betaling mee te doen. Die voorwaarden kunnen divers van aard zijn, bijvoorbeeld alleen vanaf een specifieke wearable of smartphone, of bij een specifieke merchant. Hoewel deze betaalmethode vanuit technisch perspectief functioneert als een virtuele betaalpas ervaren gebruikers de uitvoering als een directe betaling vanaf de eigen bankrekening. Nieuwe toepassingen worden voorzien rond applicaties van winkeliers met een omnichannel strategie. Met het beschikbaar stellen van een token aan de gebruiker van zo'n app wordt het mogelijk om eenvoudiger te betalen vanuit één app voor aankopen in de winkel, bij de bezorger en in de webwinkel.

De maatschappelijke betrokkenheid bij het betalingsverkeer is de laatste jaren toegenomen. Dat komt mede door de impact die de ontwikkelingen in het betalingsverkeer met zich meebrengen voor consumenten en bedrijven.

Op het grensvlak tussen PSD2 en de Europese GDPR (in Nederland bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) wordt het maatschappelijke debat gevoerd over o.a. het gebruik van betaaldata en privacy. Het lijkt erop dat de balans soms doorslaat naar privacy waarbij de veiligheidsaspecten onvoldoende worden gewogen. Ook vanuit de Tweede Kamer zien en merken we kritische ogen die deze ontwikkelingen monitoren. Hierbij wordt steeds vaker de zienswijze en expertise van de Betaalvereniging gevraagd. Een rol die wij ook de komende jaren willen inzetten en uitbouwen. Op het moment van samenstellen van deze roadmap was de European Data Protection Board (EDPB) nog bezig met het verwerken van reacties op haar consultatie over conceptringlijnen met betrekking tot het samenspel tussen PSD2 en de AVG.

Contant

'Tempora mutantur, et nos mutamur in illis', de tijden zijn veranderd, en wij zijn mee veranderd.

Deze uitdrukking lijkt bijzonder van toepassing op het jaar 2020 en de tijd die nog komen gaat. De coronacrisis heeft een bijzonder heftige impact gehad op alle facetten van het dagelijks leven en daarmee op veel sectoren en de algehele economische omstandigheden. Hierbij bleef het betalingsverkeer niet gespaard. Ook hier zien we de effecten van de coronacrisis en de coronamaatregelen terug. Effecten die we de komende jaren nog zullen tegenkomen in ons betaalgedrag en het gebruik van betaalmiddelen. Het meest merkbare effect is de drastische afname van het aandeel contant geld in het betalingsverkeer. Doordat veel winkeliers de sterke voorkeur hebben gegeven aan elektronische betaalvarianten – al dan niet gedreven door hygiëneprotocolen – contactloos of contactrijk, halveerde het aantal geldopnames in eerste helft van 2020. Het gebruik van contactloos betalen nam in korte tijd dusdanig toe, mede doordat wij, als regisseur en in nauwe samenwerking met alle ketenspelers, de limieten van contactloze transacties binnen zeer korte tijd heeft laten verhogen.

Banken en de verenigde toonbankinstellingen hebben in 2019 gezamenlijk het efficiency doel bepaald en vastgelegd waarbij gestreefd wordt naar een verhouding van 75% pinbetalingen (waarvan meer dan de helft contactloos) en 25% contante betalingen aan de fysieke toonbank in 2025. Het is hoogstwaarschijnlijk de realiteit dat dit 'doel' van 25% contante betalingen met de huidige ontwikkelingen veel sneller zal worden behaald.

Herijking gebruik contant geld; een visie als leidraad



Het rapport, waar in de MOB-visie op contant geld uit 2015 herijkt zou worden, zou aanvankelijk al in het najaar van 2019 in de MOB-vergadering zijn vastgesteld, maar door interventie van de Betaalvereniging is dat toen een tussenrapportage geworden.

De verantwoordelijke MOB Task Force constateert dat het goed functioneren van contant geld nog steeds belangrijk is omdat deze een adequate chartale infrastructuur biedt, consumenten keuzevrijheid geeft: eenieder kan in beginsel kiezen om contant, dan wel elektronisch te betalen.

De chartale infrastructuur moet zich kenmerken door een beheerste flexibiliteit; het beweegt mee met het dalend gebruik van contant geld, maar loopt hierin niet voorop. Een van de kernwaardes van contant geld is dat het de ultieme back-up optie is ten tijde van (langdurig) digitaal uitval van betaalsystemen. Daarbij dient contant geld voldoende bereikbaar en in winkels voldoende bruikbaar te blijven. Wij zien al jaren dat het gebruik van contant een neergaande lijn laat zien en de verwachting is dat we medio 2026 nog maar 10-15% van de toonbanktransacties contant betalen. Door de coronacrisis zien we een (veel) sneller dan trendmatige daling van contant waarbij het onzeker is of dit eenmalig of structureel is.

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heeft de Betaalvereniging verzocht om het reeds geplande onderzoek naar de alternatieve terugvalopties voor contant geld een half jaar te vervroegen en hiermee in januari 2021 te starten. Het aandeel contant geld op het totaal aantal betalingen aan de kassa lijkt rond de 20% te stabiliseren sinds juni 2020 en heeft mede bijgedragen tot het vervroegen van dit onderzoek.

Omdat met de beschikbaarheid van een alternatieve 'terugvaloptie' de – voor normaal gebruik minder noodzakelijke – geldautomaten kunnen worden gesloten, zal het introduceren van een terugvaloptie, bijdragen aan een reductie van de bancaire kosten van contant geld.

Een al lang lopend proces is de uitrol van een aangepaste geldautomaten infrastructuur door Geldmaat die gebaseerd is op berekeningen van twee jaar geleden. De afname van cash gaat sneller, zo zien we nu, dus als de infrastructuur hierin meebeweegt zal het aantal automaten verder afnemen. In het verlengde moeten wij onze ogen overigens niet sluiten voor de toenemende plofkraak geweld wat zorgt voor oplopende kosten om cash beschikbaar te houden en voor plaatsingsproblemen. Een gedeelde conclusie van alle spelers in de betaalketen is dat we vooral de continuïteit moet waarborgen, zolang we nog geen afscheid van contant genomen hebben.

Al deze ontwikkelingen en omstandigheden hebben geleid tot de beslissing dat DNB een onderzoek zal laten uitvoeren om vast te stellen hoe een toekomst vaste chartale keten er op termijn uit zou zien: wat zijn de eisen qua functionaliteit (voor consumenten en retailers), veiligheid (voor gebruikers en omwonenden, terugvaloptie, logistiek, kosten en regelgeving). Het onderzoek wordt uitgevoerd door een extern adviesbureau en de conclusies worden verwacht in juni van 2021.

Een neveneffect van deze maatschappelijke ontwikkeling is dat de bereikbaarheid en inzetbaarheid van contant geld voor sommige kwetsbare groepen – denk aan senioren en mensen in een kwetsbare positie, bijvoorbeeld als gevolg van een functiebeperking – onderwerp van discussie is in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena.

Wij streven ernaar in dit debat zaken in het juiste perspectief te plaatsen door het verschaffen van feitelijke informatie aan betrokken partijen, waaronder media, Tweede Kamerleden, ministeries, toezichthouders en koepelorganisaties, waaronder de leden van het MOB.

Wij vertegenwoordigen, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Verenigde Betaalinstellingen in Nederland (VBIN) de aanbodzijde van het betalingsverkeer in het MOB. In het MOB werken, onder voorzitterschap van DNB, koepels van Nederlandse gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samen om eventuele knelpunten die een efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer in de weg staan, aan te pakken. Het MOB stelt hen in staat te anticiperen op ontwikkelingen in het betalingsverkeer en eventuele problemen samen op te lossen. Vele maatschappelijk relevante knelpunten in het betalingsverkeer zijn, sinds de oprichting van het MOB in 2002, op constructieve wijze opgelost. Wij spelen hierin een prominente rol.

Mede op basis van het succesvolle overlegmodel van het MOB is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Payments Retail Board (ERPB), opgericht. De ERPB heeft invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt. In de ERPB, dat onder voorzitterschap van de Europese Centrale Bank (ECB) staat, nemen Europese koepels van stakeholders deel. Actuele onderwerpen die in de ERPB worden behandeld, zijn Instant Payments, betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten, contactloos en mobiel betalen, en peer-to-peer (P2P) mobiele betalingen.

Samenvatting, roadmap 2020 – 2023, thema ‘Strategie, beleid en maatschappij’

De ontwikkelingen op het vlak van digitalisering, gebruik van nieuwe technologieën, veranderende klantwensen en toenemende concurrentie op de markt voor betaaldiensten, gecombineerd met een nieuwe Europese visie op het grensoverschrijdend betalingsverkeer vereist dat de Betaalvereniging ...

... de nieuwe strategische visie van de Europese Commissie interpreteert, volgt en de te verwachten acties zodanig coördineert dat de belangen van de leden juist worden af- en meegewogen;

... de steeds veeleisender wet- en regelgeving, het toezicht en het maatschappelijk debat volgt;

... intensief betrokken is bij de verdere aanpak en coördinatie van het EPI initiatief;

... haar inspanningen om de sector als collectief (h)erkend te laten zijn bij – en aanspreekbaar voor – relevante maatschappelijke stakeholders verder intensiveert. En verbinding onderhoudt tussen partijen in de sector, met stakeholders, maatschappij, politiek en Europa;

... intensiever informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin verstrekt en uitdraagt en daarbij ook de maatschappelijke rol van de sector voor het voetlicht brengt. Dit, onder andere, door de inzet van doelgerichte mediacampagnes via diverse kanalen;

... de sectorbelangen juist vertegenwoordigt – met in achtneming van de maatschappelijke belangen – in het onderzoek over de herijking van het gebruik van contant geld. Hierbij moet een gezamenlijke visie als leidraad voorop staan;

... de persopvang en woordvoering namens de sector verzorgt voor onderwerpen die betrekking hebben op de sector als geheel of het betalingsverkeer in algemene zin;

... betrokken blijft en de discussie voedt met inzichten over CBDC in het betalingsverkeer en de belangen van leden en stakeholders daarin vertegenwoordigt;

... actief en (h)erkend kennispartner namens de sector is in wet- en regelgevingstrajecten (incl. toezicht), zowel op Europees niveau (gesprekspartners: o.a. Europese Commissie, Europees Parlement, ERPB, ECB en EBA) als op nationaal niveau (gesprekspartners: o.a. ministerie van Financiën, Tweede Kamer(leden), DNB, ACM, AFM en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). O.a. reageren op wetsconsultaties namens – en interpretatie van wet- en regelgevingsvoorstellen voor – onze leden;

... de publiekscampagnes over veilig bankieren voortzet;

... leden proactief informeert over technologische en wetgevende ontwikkelingen in binnen- en buitenland zodat het belang van onze leden waar nodig wordt meegenomen;

... de migratie naar een volledige implementatie begeleidt van de uit hoofde van PSD2 vereiste Sterke Klantauthenticatie (SCA) voor online kaartbetalingen;

... de sector en haar leden adequaat vertegenwoordigt in Europees overleg (o.a. in EPC-, EBF- en ECPA-verband) als in nationaal overleg (o.a. in het MOB en haar werkgroepen als in onze eigen stakeholderfora (Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum);

... nieuwe leden van harte verwelkomt binnen de vereniging opdat de toegevoegde waarde ook voor hen bijdraagt aan groei en ontwikkeling van de totale betaalketen.



Efficiency en Europese Zaken

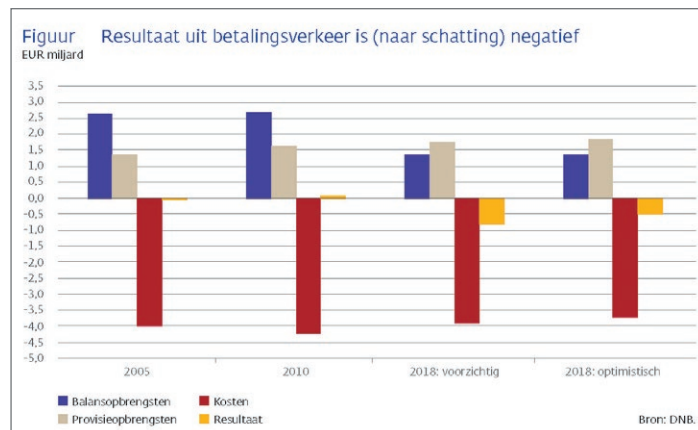
Het behouden en verbeteren van een efficiënt betalingsverkeer heeft een breed maatschappelijk draagvlak. Immers, dit draagvlak vormt de bouwsteen voor verdere innovatieslagen. Denk hierbij aan Instant Payments, wat inmiddels het nieuwe normaal wordt als het gaat om snelle bankoverschrijvingen en betalingen. De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van dit draagvlak.

Europees gezien betekent efficiëntie dat harmonisatie probleemloos grensoverschrijdend betalingsverkeer binnen de EU mogelijk maakt en bevordert. Vanuit een kostenperspectief zien we dat de kosten voor zowel consumenten als zakelijke gebruikers van het betalingsverkeer in Nederland al jaren behoren tot de laagste van Europa, maar om dit lage kostenniveau te handhaven, is efficiency voor betaaldienstaanbieders van groot belang.

Met Instant Payments leggen we een betaalinfrastructuur aan waar veel use cases op gebouwd kunnen worden, maar om de volledige potentie van deze use cases te kunnen benutten, is het echter wel van belang dat Instant Payments op pan-Europees niveau beschikbaar is.

Het Nederlandse betalingsverkeer in een Europees speelveld

Het Nederlandse betalingsverkeer wordt al sinds jaar en dag vanuit de collectieve doelstellingen geëxploiteerd als 'nutsfunctie' en vormt, volgens de Nederlandsche Bank¹¹, op zichzelf geen winstbron. Dat komt onder andere doordat consumenten maar ook winkeliers in Nederland in internationaal (Europees) opzicht relatief lage tarieven betalen voor betaaldiensten. De vraag is echter wat dit voor gevolgen heeft voor innovatie en het onderhoud van een robuuste (Nederlandse) en veilige betaalinfrastructuur.



Voor wat betreft het betalingsverkeer als geheel, blijkt uit het DNB rapport *“Veranderen voor vertrouwen: Lenen, sparen en betalen in het datatijdperk”* dat de sector hierop nog steeds fors op toelegt. DNB schat in dat het gezamenlijke verlies van de banken op het betalingsverkeer in 2018 per saldo circa 650 miljoen euro bedroeg (dat is het gemiddelde van het voorzichtige en het optimistische scenario in onderstaand figuur)¹². Een aanzienlijk verlies, dat ultimo 2020 onder invloed van negatieve rente en het weggeven van balansopbrengsten vermoedelijk richting de 1 miljard euro zal gaan. Een significant deel van deze gezamenlijke verliezen bestaat overigens uit het verlies op de contant geld voorziening. Voor nu blijft dit aspect buiten beschouwing aangezien recente ontwikkelingen en omstandigheden hebben geleid tot de beslissing dat DNB een onderzoek zal laten uitvoeren om vast te stellen hoe een toekomst vaste chartale keten er op termijn uit zou zien.

Figuur 1: Resultaat uit betalingsverkeer, “Veranderen voor vertrouwen: Lenen, sparen en betalen in het datatijdperk”, januari 2020, DNB, pagina 19



¹¹ https://www.dnb.nl/media/5oze5u2u/dnb_rapport_veranderen_voor_vertrouwen_januari_2020.pdf

¹² https://www.dnb.nl/media/5oze5u2u/dnb_rapport_veranderen_voor_vertrouwen_januari_2020.pdf, pagina 19



In haar “Visie op betalen 2018-2021”¹³ spreekt DNB haar zorgen uit over de juiste beprijzing van de betaalinfrastructuur. Met steeds meer nieuwe toetreders tot de betaalketen, die daardoor ook steeds meer gefragmenteerd wordt, komt volgens DNB de vraag op welke kosten door eenieder worden gemaakt en waar deze neerslaan (‘betalen voor betalen’). Zo wordt de betaalinfrastructuur die essentieel is voor het betalingsverkeer nu vaak tegen een (te) lage prijs aangeboden. Met de komst van PSD2 krijgen nieuwe toetreders bijvoorbeeld gratis toegang tot deze betaalinfrastructuur, op basis waarvan zij nieuwe diensten kunnen aanbieden in concurrentie met de partijen die deze infrastructuur onderhouden. De beprijzing van het betalingsverkeer is daarom een onderwerp dat DNB nader wil bestuderen, alsook de vraag hoe ervoor gezorgd kan worden dat de aanbieders van de onderliggende infrastructuur de prikkel blijven behouden om te blijven investeren in de robuustheid. De Betaalvereniging is het daarmee van harte eens en zal voor een dergelijk onderzoek in 2021 het initiatief nemen. Dit onderzoek zou een goed beeld moeten geven over de positie van Nederland in het Europese speelveld, juist vanuit de bekende level playing field optiek.

Onderdeel van de discussie rondom investeringen in het licht van een Europees level playing field, is onder andere de zogenaamde ‘interchange fee’, ook wel ‘interbancaire vergoeding’ of ‘afwikkelingsvergoeding’ genoemd. Deze vergoeding werkt als ‘smeermiddel’ tussen de aanbieders van betaaldiensten in een tweezijdige markt en helpt de noodzakelijke netwerkeffecten te bereiken om voldoende schaal, en dus efficiëntie, te kunnen bereiken. Als consumenten pinnen of een creditcard gebruiken, betaalt de bank van de winkelier (de ontvanger) een vergoeding aan de bank van de consument (de betaler). Deze vergoeding heet de afwikkelingsvergoeding. De hoogte van deze vergoeding is wettelijk gemaximeerd. De Europese wetgeving ‘Interchange Fee Regulation (IFR)’ rondom betaalpastransacties is sinds juni 2015 van kracht en zorgt toentertijd voor:

- Meer transparantie in kosten en rapportages van betaalpastransacties binnen Europa.
- Lagere standaard interchange fees in Europa.
- Een gezondere, concurrerende marktwerking.

Op grond van deze IFR zijn de afwikkelingsvergoedingen voor kaartbetalingen gemaximeerd. Voor creditcardbetalingen bedraagt dit maximum 0,3% van de transactiewaarde en voor debetkaartbetalingen geldt een percentage van 0,2%. Voor pinbetalingen maakte Nederland als een van de weinige landen tot en met 8 december 2020 gebruik van een zogenaamde lidstaattoptie om voor binnenlandse transacties een maximum toe te passen op het gewogen gemiddelde van alle transacties per betaalschema. Dit maximum in Nederland is toentertijd vastgesteld op € 0,02 per transactie. Met het aflopen van deze lidstaattoptie per 9 december 2020, is recent – na marktconsultatie¹⁴ door het Ministerie van Financiën – het wetsvoorstel¹⁵ aangenomen dat de maximale afwikkelingsvergoeding voor een binnenlandse debetkaarttransactie € 0,02 per transactie zal bedragen, geldend vanaf 9 december 2020. Hoe deze (nieuwe) Nederlandse structuur voor afwikkelingsvergoedingen zich verhoudt in Europa laat onderstaande tabel als voorbeeld zien:



¹³ <https://youtu.be/fOOoeDHdIRU>

¹⁴ <https://www.internetconsultatie.nl/mifbesluit>

¹⁵ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-495.html>



	Een Nederlandse bank ontvangt...	Een Europese bank ontvangt...
Afwikkelingsvergoeding bij een bonbedrag van € 30	€ 0,02	€ 0,06
Afwikkelingsvergoeding bij een bonbedrag van € 60	€ 0,02	€ 0,12

Afwikkelingsvergoedingen spelen een efficiëntie verhogende rol, zijn vereist om de werking van de betaalmarkt effectief in evenwicht te brengen en te houden, om innovatie van nieuwe betaaltechnologieën te bevorderen en om de veiligheid te beheersen. Het maximaliseren van de afwikkelingsvergoeding op € 0,02 kan potentiële nadelen met zich meebrengen, met weinig voordelen voor het betalingsverkeer in Nederland en creëert een ongelijk speelveld voor Nederlandse banken in een Europese markt. De effecten van een (te) lage afwikkelingsvergoeding worden ook al steeds meer zichtbaar:

- Winkeliers accepteren voor een groot deel alleen de Maestro en/of V PAY merken als gevolg van de lage tarieven. Hierdoor kunnen toeristen vaak niet betalen in Nederlandse winkels met het 'card scheme' of kaartmerk dat voor hun thuismarkt geldt. Daarnaast is voor het Nederlandse issuers ook niet mogelijk om andere kaarten uit te geven waardoor betalen buiten Europa problemen qua acceptatie met zich meebrengt en online niet mogelijk is;
- Big en Fintech bedrijven vragen als onderdeel van het gebruik van hun technische middelen vaak een deel van de afwikkelingsvergoeding van issuers. In Nederland is deze überhaupt niet kostendekkend, waardoor Nederlandse banken minder kunnen investeren in het up tot date houden van de betaalinfrastructuur ten opzichte van Europese concurrenten.

In enge zin dragen de afwikkelingsvergoedingen dus financieel bij aan de fundatie van de bouwstenen van de infrastructuur van het betalingsverkeer. Scheuren of barsten in deze fundering zouden in de nabije toekomst kunnen zorgen voor een wankel evenwicht, waarbij de gevolgen, zoals ook DNB aangeeft, door alle spelers in de betaalketen gedragen zullen moeten worden. De Nederlandse manier van bekostiging als 'best in class' heeft in die zin nu, met onder andere de opkomst van Big en Fintech spelers, niet alleen maar voordelen en de vraag is of die toekomstvast is.

Het blijft daarom van belang uitermate scherp te zijn en blijven op het behoud van een level playing field, bijvoorbeeld inzake de kostenstructuur van het betalingsverkeer. Het dwingt ons als sector, maar ook als keten in zijn totaliteit, om na te denken of het Nederlandse marktmodel (met haar te lage (afwikkelings) vergoedingen) voldoende aansluit op de verdere eenwording van de Europese betaalmarkt.

Aandeel pinbetalingen aan de kassa ongekend hoog

Er wordt aan de Nederlandse kassa's vooral met de pinpas betaald. Vrijwel iedereen heeft één of meer betaalpassen die zijn gekoppeld aan een betaalrekening, en aan bijna aan alle Nederlandse kassa's kan worden gepind. In 2019 betaalden consumenten 4,74 miljard keer met hun pinpas een groei van bijna 9%. De gepinde omzet bedroeg hiermee in 2019 bijna 117 miljard euro. Ten opzichte van 2018 een stijging van iets meer dan 4%¹⁶.

De – in Europees perspectief – ongekend hoge groei van het aantal pinbetalingen in Nederland komt doordat pinnen het contant betalen steeds vaker vervangt, ook bij het betalen van kleine bedragen. Het jaar 2015 was het kantelpunt, sindsdien betalen Nederlanders aan de kassa vaker met de pinpas dan met contant geld.

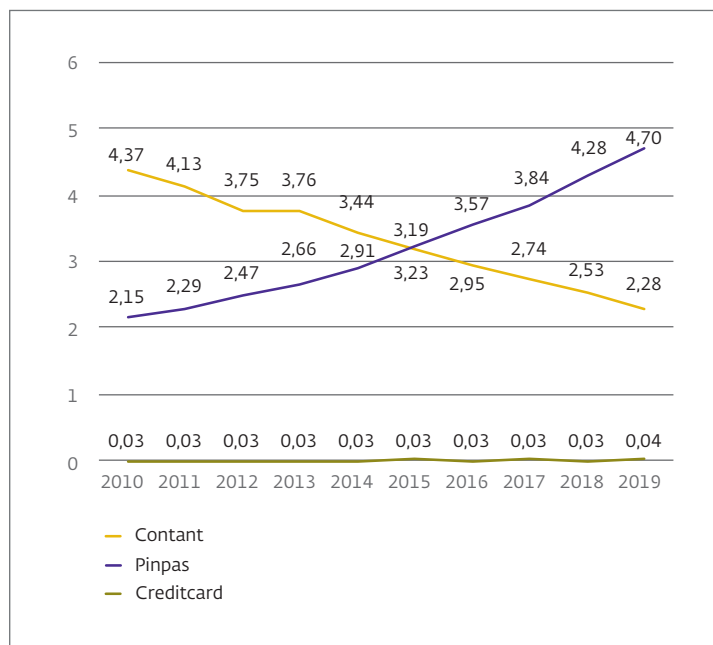
Wat betreft de totalen van de toonbankbetalingen is in 2019 21% betaald met contant geld en 77% met de pinpas (44% contactrijk en 33% contactloos). Tussen 2018 en 2019 is het aandeel van contante betalingen in de totale aantallen van de toonbankbestedingen met 2 procentpunten gedaald¹⁷. Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is 0,6%, wat iets hoger is dan in voorgaande jaren. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op 2%. Wij verwachten dat de effecten van de coronacrisis (een sterke groei van elektronisch betalen ten koste van contant geld) de komende jaren extra opvallend zullen zijn in de cijfers.

De acceptatiegraad van creditcards ligt aanzienlijk lager dan die van pinnen in winkels, en ook onder Nederlandse consumenten zijn creditcards beperkter verspreid dan debitcards. Consumenten die beschikken over een creditcard gebruiken die kaart aan de toonbank doorgaans vooral buiten Nederland. In contrast met het imago dat creditcards vaak oproepen gebruiken Nederlandse creditkaarthouders de kaart overigens meestal niet voor het aanspreken van aan de kaart gekoppelde kredietfaciliteiten. Net als betaalpassen zijn creditcards tegenwoordig voorzien van de mogelijkheid om contactloos te betalen en is het tevens mogelijk om de creditcard in 'virtuele vorm' in een daarvoor geschikte NFC-smartphone en wallet te gebruiken voor mobiel betalen.

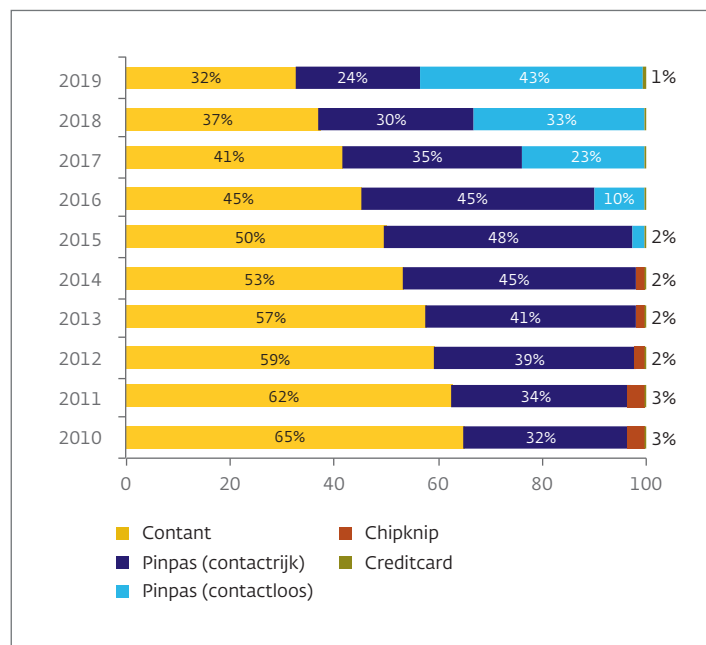
¹⁶ <https://www.pin.nl/actueel/nieuws/meer-dan-3-miljard-contactloze-betalingen-in-2019/>

¹⁷ <https://www.dnb.nl/media/q1qdiw4x/betalen-aan-de-kassa-2019.pdf>

Contactloos betalen met de smartphone zal de komende jaren verder doorgroeien. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden de gezamenlijke afspraken over deze toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen. Het gebruik van de smartphone als instrument voor contactloos betalen, in eerste instantie alleen op het Android platform, heeft een sterke impuls gekregen door succesvolle introductie van Apple Pay in de Nederlandse markt.



Figuur 2: Totaal aantal betalingen per betaalmiddel 2010–2019 [in miljarden euro's]
(bron: Betaalvereniging en DNB, Betalen aan de Kassa 2019¹⁸)



Figuur 3: Verdeling totale aantal betalingen naar betaalmiddelen 2019 in procenten
(bron: Betaalvereniging en DNB, Betalen aan de Kassa 2019)

Het aantal contante betalingen is volgens gezamenlijk onderzoek van DNB en de Betaalvereniging in 2019 verder gedaald naar circa 2,28 miljard. Het aandeel contante betalingen op het totale aantal toonbankbetalingen is met 5 procentpunten gedaald van 37% in 2018 naar 32% in 2019. Het gezamenlijke aandeel pinbetalingen (contactrijk en contactloos) is 67%. Het aandeel contactloze betalingen aan de kassa is inmiddels 43% en overstijgt daarmee voor het eerst zowel het aandeel contante betalingen (32%) als het aandeel contactrijke pinbetalingen (24%).

¹⁸ Betalen aan de Kassa 2019 – Uitkomsten van het onderzoek door de Betaalvereniging en DNB naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen kan [hier](#) worden gelezen en/of gedownload.

Sinds juni 2020 betalen Nederlandse consumenten rond de 20% van de aankopen aan de kassa contant. Dit is fors lager dan in januari en februari, toen zij 30% van hun aankopen contant betaalden, maar wel hoger dan vlak na de corona uitbraak in Nederland, toen in april nog maar 15% van de aankopen contant werd betaald¹⁹.

In oktober betaalden consumenten 67% van hun aankopen aan de kassa contactloos, terwijl dit aan het begin van het jaar nog maar bij de helft van de aankopen het geval was. Deze stijging is niet alleen ten koste gegaan van het gebruik van contant. Ook het traditionele pinnen is de afgelopen maanden afgenomen. Aan het begin van 2020 pinden consumenten nog 21% van hun aankopen op deze wijze, maar in oktober nog maar bij 12% van hun aankopen.

Vanwege het – nog steeds – toenemende gebruik van pin en innovaties als contactloos betalen, zijn voor de ondernemers in Nederland de kosten per pinbetaling sterk gedaald, zeker vergeleken met contante betalingen. Een contante betaling is inmiddels 70% duurder dan een pinbetaling. Het toenemend gebruik van pinnen heeft Nederlandse ondernemers daarmee een besparing opgeleverd van 1,2 miljard euro in 13 jaar²⁰. Het aantal overvallen bij winkeliers, horecagelegenheden en benzinestations is dankzij het toegenomen pinnen sterk gedaald. Lege kassalades zijn voor criminelen immers minder aantrekkelijk.

EMV contactloos in het OV



In 2016 hebben de Betaalvereniging, de betrokken betaalpas-uitgevende banken en Openbaar Vervoer (OV)-instellingen een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar gebruik van EMV-contactloos in het OV. Op basis hiervan is begin 2017 een intentieverklaring tussen de banken en het OV ondertekend. In 2019 heeft in de regio Den Haag een gezamenlijke pilot plaatsgevonden waarin het gebruik van de betaalpas als vervoersbewijs in de praktijk is getoetst. Resultaten waren zeer positief. In het vervolg zijn de voorbereidingen getroffen voor een landelijke uitrol die eind 2020 in Lelystad is gestart. Met de ervaringen van dat eerste gebruik wordt in 2021 verdere uitrol begeleid en gemanaged door de Betaalvereniging.

¹⁹ https://www.dnb.nl/media/uukptc2q/betalen_-_kassa.pdf

²⁰ Gebaseerd op de jaarlijkse Kostenonderzoeken van Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB), 2005–2018

Debitcardacceptatie; meer smaken dan alleen 'pin'

Veel Europeanen beschikken over een debitcard. Voor internationaal gebruik zijn deze kaarten bijna altijd voorzien van een wereldwijd debitmerk. Soms betreft het Maestro of V PAY, zoals in ons land gebruikelijk is, maar vaker betreft het Debit Mastercard of VISA debit. De acceptatiegraad van deze laatste merken ligt in Nederland door technische oorzaken lager dan elders. Dat bemoeilijkt elektronisch betalen aan de toonbank voor flinke groepen buitenlanders en leidt tot frustratie en vermijdbaar gebruik van contant geld. Met acquirers van toonbankinstellingen die alleen Maestro en V PAY accepteren onderzoekt de Betaalvereniging, mede op verzoek van het MOB, hoe de acceptatie van ook de andere debitcards (Debit Mastercard en Visa debit) in Nederland kan worden verbeterd. De komende jaren moet dit leiden tot de mogelijkheid voor acceptanten om VISA en Mastercard debitcards aan de toonbank te accepteren, onafhankelijk van creditcards. Dit sluit aan bij de opzet van de Europese Interchange Fee Verordening (Interchange Fee Regulation, IFR²¹) die de acceptant een dergelijke keuzevrijheid geeft. De realisatie in de Nederlandse infrastructuur vereist onderling afgestemde aanpassingen bij onder meer terminalleveranciers, processoren en acquirers, evenals een migratie van acceptanten. Wij coördineren de onderlinge samenhang in het handelen van betrokken actoren.

Online kopen en betalen; iDEAL merkt effecten coronacrisis

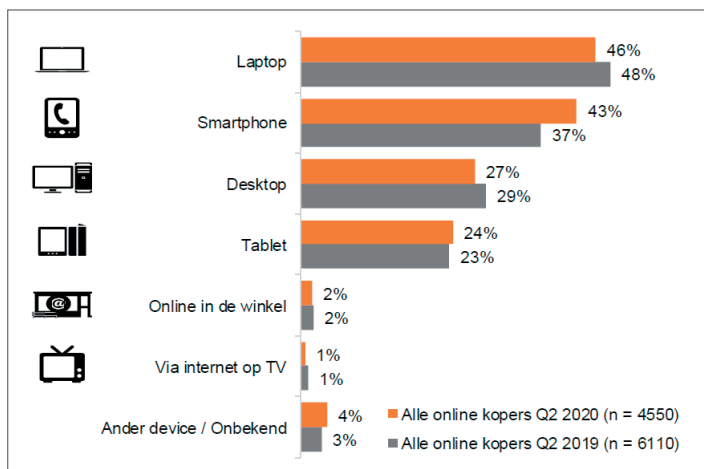
In ruim tweederde van de gevallen rekenen Nederlanders hun online aankopen af met iDEAL, op afstand gevolgd door de creditcard, het afgeven van machtiging, betalen via PayPal en de bankoverschrijving.

Zoals eerder aangegeven, brak de coronacrisis met traditionele trendlijnen. Zo ook bij iDEAL, dat vanaf eind maart 2020 een groeispurt zag doordat veel kopers niet de traditionele winkelstraat in liepen maar zich wendden tot online aanbieders. Zo lag het aantal iDEAL-betalingen voor de lockdown al zo'n 20 procent hoger dan een jaar eerder. In de periode van de lockdown nam het aantal iDEAL-betalingen toe, tot 40 procent hoger dan een jaar eerder in de tweede week van april²².

Het aantal met smartphones en tablets uitgevoerde betalingen neemt eveneens sterk toe. De online markt verschuift naar het mobiele kanaal (43% in het tweede kwartaal van 2020) en wordt steeds vaker 'mobile first' of zelfs 'mobile only'. Inmiddels wordt een derde van de online aankopen in de Nederlandse markt via het mobiele kanaal afgerekend. Voor iDEAL betalingen ligt dit op 85%.

²¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R0751&from=EN>

²² <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/30/coronacrisis-stimuleert-onlinebetalingen> op basis van iDEAL data Betaalvereniging Nederland.



Figuur 4: Hoe rekenen Nederlanders hun online aankopen af? (cijfers uit Q2 2020²³)

Soms willen consumenten liever achteraf betalen, bijvoorbeeld als ze de webwinkel nog niet kennen of als ze meer bestellen dan ze van plan zijn te behouden. Vooral in de segmenten kleding, schoenen en 'food/near food' bestaat deze behoefte. Achteraf betaaloplossingen, zoals AfterPay en Klarna voorzien hierbij in een behoefte. Het aandeel van deze betaalwijzen is nog relatief beperkt, maar het gebruik laat een significante groei zien. Wat hierbij kan worden opgemerkt is dat deze betaalwijzen wel 'stapeling' veroorzaken omdat de uitgestelde betaling uiteindelijk, al dan niet in gedeelten, betaald moet worden met een van de andere betaalwijzen (bijvoorbeeld iDEAL).

Ruim een kwart van alle Nederlandse webwinkels accepteert creditcards. Naast het betalen bieden creditcards zekerheden aan consumenten (zoals fraudebescherming en aankoopverzekeringen) en ondersteuning aan een verscheidenheid van transactiesoorten. Enkelvoudige en herhaalde betalingen, reserveringen en terugbetaling aan de kaarthouder worden ondersteund. Bij abonnementsdiensten zoals Spotify en de Google Play – en Apple App Store, maar ook bij platforms die een goede mobiele gebruikerservaring vooropstellen, zoals Uber en Deliveroo, is betalen met een creditcard een veel geboden betaaloptie. De gebruikerservaring voor creditcardbetalingen verandert de komende tijd als gevolg van de invoering van de wettelijke verplichting om bij betalingen SCA (sterke klantauthenticatie) toe te passen.

De grens tussen offline en online vervaagt. Consumenten combineren in toenemende mate online en *instore* ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken ('*omnichannel retail*'). Retailers streven daarbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar een feitelijke aankoop door de consument. Zo is het gebruik van een QR-code één van de manieren om een brug te slaan tussen offline en online. Dergelijke onderwerpen komen binnen de stakeholders overleggen van de Betaalvereniging regelmatig aan de orde.

²³ Thuiswinkel Markt Monitor, Q2 2020

Onderlinge betalingen vaker via een app

Naast betalingen aan de toonbank, betalen Nederlanders elkaar ook onderling. Het gaat in 2019 om in totaal 568 miljoen transacties²⁴. Nederlanders gebruiken hier nog het meest contant geld, namelijk bij 54% van deze onderlinge transacties. Dat is een daling van 5 procentpunten ten opzichte van 2018. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten, zoals Tikkie, Betaalverzoeken zorgen ervoor dat Nederlanders inmiddels iets minder dan de helft (45%) van hun onderlinge transacties elektronisch doen, een toename van 7% procentpunten ten opzichte van 2018. Bij 1% van de transacties gebruiken zij andere betaalwijzen, zoals cadeaubonnen, een afname van 2 procentpunten ten opzichte van 2018²⁵.

Request to Pay

In 2020 is door de EPC op verzoek van de ERPB een eerste standaard (Rulebook) opgesteld voor een geautomatiseerde, uniforme uitwisseling van gegevens bij betaalverzoeken; in de Europese context wordt dit een Request to Pay – RTP genoemd. Partijen, zakelijk of particulier, krijgen op zeer diverse wijzen een verzoek om te betalen voorgelegd; papieren of digitale factuur, e-mail met een betaallink, Tikkie, iDEAL, betaalterminal waar met bankpas of contactloos betaald kan worden en meer. Voor ontvangers van betalingen is het van belang dat zij betalingen efficiënt en effectief kunnen afhandelen; geautomatiseerde afhandeling en reconciliatie is daarbij van belang. Het opstellen van de EPC SEPA-RTP standaard, die leidt tot een SCTinst of een (nu nog Europees basis) SCT-betaling zal bijdragen aan het eenduidig(er), geautomatiseerd aansluiten van betaalverzoeken op het feitelijk uitvoeren van betalingen.

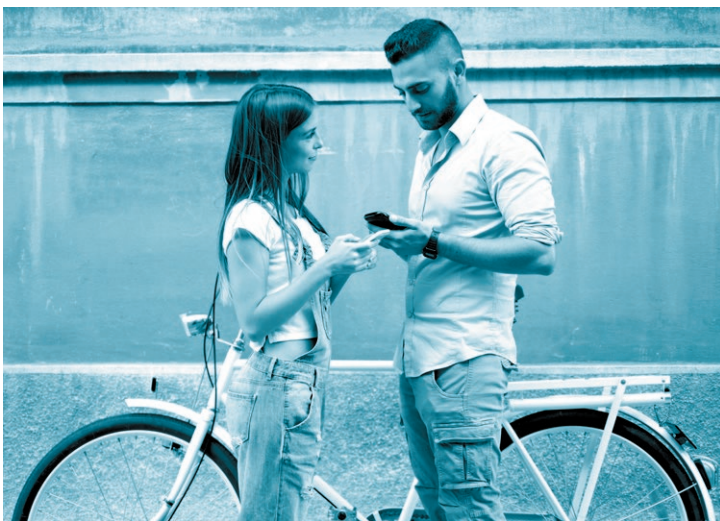
Met de eerste publicatie (uit november 2020 en operationeel vanaf maart 2021) is er een goede basis gelegd. Tegelijkertijd staat nu al vast dat er vanuit de markt, inclusief de Nederlandse betaaldienstaanbieders, behoefte is aan aanvullingen op deze eerste versie, in het bijzonder ook om met iDEAL hierop aan te kunnen sluiten. De opzet om met een standaard alle use cases, waaronder e-invoicing, fysieke en online aankopen, zakelijk en persoon-persoon, mobiel en online, te kunnen ondersteunen heeft als voordeel dat er in basis een gestandaardiseerde infrastructuur kan komen. De toepassingen verschillen in hun uitwerking en de interactie met de betaler en ontvanger echter ook zodanig dat niet alle potentiële aanbieders alle use-cases willen of kunnen bedienen. In de komende jaren zal meer uitkristalliseren hoe en door wie dat marktaanbod vormgegeven gaat worden.

De politieke ambitie om een eigen Europese betaalinfrastructuur en scheme te hebben zal daar zeker invloed op hebben. Tijdig en actief daarop aangesloten zijn en blijven, zeker met de voorsprong die Nederland al heeft met de basis Instant Payments infrastructuur is daarbij van belang. Hier ligt een belangrijke, verbindende rol voor ons.

²⁴ <https://www.dnb.nl/media/q1qdiw4x/betalen-aan-de-kassa-2019.pdf>

²⁵ <https://www.dnb.nl/media/q1qdiw4x/betalen-aan-de-kassa-2019.pdf>

Instant Payments



Vanaf het voorjaar van 2019 hebben ABN AMRO, ING, Rabobank, de Volksbank (ASN Bank, RegioBank en SNS) en Knab al hun klanten die internetbankieren of mobiel bankieren geleidelijk aangesloten op Instant Payments. In september 2019 was die uitrol voltooid, geruisloos en volgens planning. Binnen maximaal 5 seconden is het overboekte geld bijgeschreven op de rekening van de ontvanger, waarbij het geld voor de ontvanger direct beschikbaar is, ook als het gaat om rekeningen bij een andere bank. Bijschrijving vindt plaats op elk moment van de dag, alle dagen van het jaar. Dus ook in het weekend, op feestdagen en 's nachts.

Interbancair worden nu meer dan 30 miljoen transacties per maand via Instant Payments verwerkt. Nederland is daarmee koploper in het gebruik van Instant Payments in het reguliere retailbetalingsverkeer. De instant payment infrastructuur zal ook meer en meer gebruikt worden om bulkbetalingen te verwerken, met name in de *timeslots* waarin er minder individuele betalingen worden verwerkt.

Wat nog ontbrekende schakels zijn, zijn o.a. de reikwijdte voor Instant Payments. Namelijk, nog niet alle SCT-deelnemers doen mee. Daarnaast kan er nog niet tussen alle SCT-Inst deelnemers een snelle betaling worden gerealiseerd. Tot slot is wordt in sommige gevallen (buiten Nederland) niet, of slechts tegen meerprijs aangeboden aan gebruikers en is hiermee 'toegankelijkheid' nog niet voldoende afgedekt.

Inmiddels zet de ECB stappen om de interoperabiliteit tussen de verschillende processoren via TIPS nu ook praktisch mogelijk te maken en aansluiting te verplichten vanaf november 2021. Daarmee wordt een belangrijke stap gezet om volledige *reachability* in SEPA ook feitelijk te realiseren. De ECB zet deze stappen in lijn met haar visie dat Instant Payments de komende jaren het 'nieuwe normaal' voor girale betalingen zullen worden. Dergelijke ontwikkelingen worden door de Betaalvereniging in het Giraal Stakeholders Forum op de agenda gezet en besproken.

Evaluatie en doorontwikkeling Overstapservice

Makkelijker overstappen dankzij de Overstapservice



In 2004 hebben de banken in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de Overstapservice. Deze door consumenten en MKB'ers zeer gewaardeerde dienst vergemakkelijkt het overstappen naar een betaalrekening bij een andere bank, met als doel het betalingsverkeer ongestoord te laten doorlopen. De Europese Payment Account Directive (PAD) schrijft sinds 2016 ook wettelijk voor dat lidstaten over een nationale overstapdienst moeten beschikken. Inmiddels hebben ING, Rabobank, SNS Bank, ASN, Bunq, Triodos en Knab hun aanvraagproces voor overstappende klanten volledig (inclusief digitale ondertekening) gedigitaliseerd. Het aanvraagproces voor consumenten en bedrijven om gebruik te maken van de Overstapservice zijn daardoor nog klantvriendelijker en laagdrempeliger geworden.

Een verbetering die in 2020 is doorgevoerd is het 'informerende van de betaler bij initiatie van de betaling'. Daarmee wordt een betaler bij het invoeren van een IBAN van een begunstigde die gebruik maakt van de Overstapservice, door zijn eigen bank geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer. Dit geldt voor de looptijd van de Overstapservice (13 maanden) en voor betalingen via internet- en mobiel bankieren (meestal particulieren) én batchbetalingen (bedrijven en instellingen). Desgewenst kan de betaalrekeninghouder ook direct zijn adresboek in de online bankomgeving aan laten passen wanneer de bank die mogelijkheid biedt. De Betaalvereniging pakt hier een coördinerende, sturende en projectmanagement rol om alle partijen op een lijn te zetten.

Review Payment Account Directive (PAD)

In het derde kwartaal van 2020 heeft de Betaalvereniging in nauwe samenspraak met een leden input gegeven op een survey – uitgevoerd door extern bureau Deloitte – die de Europese Commissie had geïnitieerd om de *Payment Account Directive* (PAD) te herzien. Met name de (on)mogelijkheden van 'account switching' zijn in de survey uitgebreid bevestigd. Vanuit de geavanceerde positie die wij in Nederland kennen – wij hebben immers een zeer goed lopende Overstapservice (OVS) – is verder toegelicht hoe de Nederlandse gemeenschap aankijkt tegen mogelijke initiatieven vanuit de Commissie ten aanzien van de PAD en een Europese overstapdienst.

In het verlengde hiervan heeft DNB een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden die aliasgebruik kan bieden om overstappen te vergemakkelijken. In het onderzoek worden verschillende aanbevelingen gedaan ten aanzien van de Overstapservice. Onder andere betere aandacht voor de Overstapservice en verlenging van de doorloop termijn (nu 13 maanden) zijn mogelijke verbeterpunten. Op verzoek van het ministerie van Financiën hebben wij deze aanbevelingen onderzocht en geconcludeerd dat onze concrete voorstellen rond de mogelijke verbeteringen van de Overstapservice zijn gericht op het beter onder de aandacht brengen van de Overstapservice binnen het aanvraagproces en op de uitrol van een nieuw ontwikkelde functionaliteit 'Betalen informeren bij Initiatie'. Banken zijn voornemens om bovenstaande acties medio het vierde kwartaal van dit jaar op te starten en tegelijk af te ronden met de implementatie van de nieuwe functionaliteit 'Betalen informeren bij Initiatie' in de loop van 2021. Dit zou – onder gelijkblijvende omstandigheden – kunnen resulteren in een toename van het aantal particuliere en mede ook zakelijke overstappers in de tweede helft van 2021.

Standaardisatie

De Nederlandse betaalinfrastructuur is gebaseerd op effectieve, sector brede afspraken, procedures en productspecificaties. Deze vinden hun basis in Europese en wereldwijde afspraken en een scala aan aanvullende (technische) standaarden. Standaardisatie is van cruciaal belang en is de laatste jaren alleen maar aan belang toegenomen. Als Betaalvereniging kunnen wij onszelf de vraag stellen of wij hier in de toekomst niet meer aan moet doen, gelet op de verschuivende panelen binnen dit domein.



Een belangrijke ontwikkeling, die de laatste jaren plaatsvindt, is de verschuiving van het gebruik van lokale standaarden naar internationale standaarden, waarbij steeds meer landen, organisaties en sectoren standaarden als een kans zien om hun concurrentiepositie te versterken. Niet actief volgen of reageren op (internationale) standaardisatie-ontwikkelingen kan voor onaangename verrassingen zorgen en kostenverhogend werken, waardoor de internationale concurrentiepositie van Nederland kan verslechteren.

Wij volgen daarom de relevante internationale standaardisatie-ontwikkelingen intensief en neemt het initiatief om, waar nodig en wenselijk, zaken te coördineren. Zo oefenen wij op gestructureerde wijze, via de in 2016 opgerichte Werkgroep Coördinatie Bancaire Standaardisatie (WCBS), beleidsmatige invloed uit op verschillende voor het betalingsverkeer relevante standaarden. Samen met haar leden verkennen wij de haalbaarheid en wenselijkheid van voorstellen voor aanpassing van bestaande internationale standaarden en voorstellen voor nieuwe standaarden en/of standaardisatie-initiatieven. Actief meedoen is internationaal, door de opzet van het stemrecht bij International Organization for Standardization (ISO), van groot belang.

De Betaalvereniging neemt actief deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en/of -marktinitiatieven en wij volgen de ontwikkelingen binnen ISO/TC 307 (ontwikkelt sinds 2017 standaarden voor de blockchain en distributed ledger technologieën) met belangstelling; het is voor ons en onze leden immers belangrijk om te weten wat er zich binnen deze commissie afspeelt, en, waar nodig, actief deel te nemen in haar werkgroepen. Daarnaast is de Betaalvereniging voorzitter van de NEN-schaduwcommissie van ISO/TC 68. ISO/TC 68 is een technische commissie binnen de ISO en ontwikkelt en beheert internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten.

Naast bovengenoemde standaardisatiedomeinen is de Betaalvereniging lid van het Forum Standaardisatie en volgt zij de ontwikkelingen van het W3C (World Wide Web Consortium). Het Forum Standaardisatie is een initiatief van de overheid en heeft als doel interoperabiliteit en leveranciersonafhankelijkheid te bevorderen via het gebruik van open standaarden voor digitale gegevensuitwisseling in de publieke sector.

Ook ten aanzien van het thema toegankelijkheid vereist dat de Betaalvereniging actief participeert, informeert en reageert op de standaardisatie activiteiten zoals bijvoorbeeld inzake de Europese Accessibility Act.

In het bijzonder wordt door de Betaalvereniging de Web Payments Working Group (WPWG) en de Verifiable Claims Working Group gevolgd. De WPWG richt zich op het ontwikkelen een API-standaard, die o.a. het afrekenen stroomlijnt bij een web-checkout-ervaring en tevens de betalingsbeveiliging verbetert. W3C's Verifiable Claims Working Group werkt aan een standaard die de global tegenhanger moet worden van e-identity oplossingen zoals iDIN voor Nederland en itsme voor België.

SWIFT heeft enige tijd geleden de Open Banking Extensions Working Group opgezet en op dit moment bestaat de werkgroep al uit meer dan 150 members. Het doel van deze werkgroep is om de interoperability te verbeteren, frictie te verlagen en kosten te reduceren door het standaardiseren van open banking services. De Betaalvereniging volgt ook deze ontwikkeling met belangstelling.

De Betaalvereniging is daarnaast vanaf het begin actief betrokken bij de totstandkoming van de Berlin Group/ NextGenPSD2 API-raamwerk specificatie voor PSD2 API's. Zij is ook sinds mei lid van de Berlin Group. Zo is de inbreng van de Betaalvereniging als Affiliate Member van PCI SSC voor groot belang; bij de banken is de kennis hieromtrent de laatste jaren teruggelopen en wordt er steeds meer een beroep gedaan op ons deze kennis te waarborgen en in te zetten.

Een standaard die hoog op de agenda staat bij de Betaalvereniging en haar leden is ISO20022. In de komende jaren zullen werelds belangrijkste betalingsverkeerinfrastructuren een enorme transformatie ondergaan als reactie op de toegenomen automatisering, focus op kostenbesparingen en de introductie van realtime services. Betalingsverkeerinfrastructuren stappen daarbij over voor hun berichtenverkeer naar de ISO20022-standaard. Ook SWIFT zal voor haar grensoverschrijdende betalingen (MT-berichten) ISO20022-berichten introduceren, waarbij haar bestaande SWIFT-berichtenformaten worden uitgefaseerd.

Voor de landen in de Eurozone heeft dit onder andere tot gevolg dat er in 2022 zowel de migratie van TARGET2 naar ISO20022-berichten als de wereldwijde migratie van grensoverschrijdende betalingen (MT-berichten) naar ISO20022-berichten zijn gepland. Ook andere payments market infrastructures (o.a. USA en UK) zullen ISO20022 in een vergelijkbaar tijdsbestek invoeren. Binnen de EPC is inmiddels duidelijk dat per november 2023 de migratie naar de ISO 20022 2019 versie moet plaatsvinden. Deze migraties hebben een zeer grote impact op de banken, die vergelijkbaar is met de invoering van SEPA een aantal jaren geleden. Het is daarom zaak de ontwikkelingen op de voet te volgen en indien nodig invloed uit te oefenen.

De Nederlandse bezetting is daarom in de afgelopen periode op diverse relevante internationale werkgroepen geoptimaliseerd. Tevens krijgt dit onderwerp extra aandacht van de Betaalvereniging en haar leden in de diverse (inter)nationale overlegorganen, die gaan over de implementatie/toepassing van deze standaard.

Uitgifte IBAN vanaf 2020 volledig in eigen hand banken

Vanaf juli 2020 is de centrale rekeninguitgifte en de daarbij behorende administratie opgeheven. Banken geven nu ook feitelijk zelf hun IBANs uit. Daarmee is weer een stap gezet naar een meer Europees gestandaardiseerde inrichting van het girale betalingsverkeer. Ook al zijn er steeds minder grenzen in Europa en daarmee ook in het Europese betalingsverkeer, ook de komende jaren zullen bij NL-betaalrekeningen (beperkt) extra, nationale functies mogelijk zijn, o.a. voor specifieke services voor overheidsdiensten. Zaak blijft derhalve om te borgen dat IBANs met 'NL' in het rekeningnummer ook werkelijk uitgegeven worden door partijen die onder NL toezicht staan. En dat nu de laatste 10 posities niet meer 11-proof en uniek zijn is genoegzaam bekend bij alle, met name zakelijke gebruikers; alle systemen en controles maken nu gebruik van het volledige IBAN met de daarbij toe te passen modulus-97 check. In aanvulling daarop draagt de IBAN-naam-check bij aan het voorkomen van betalingen aan niet beoogde begunstigden; deze check, in de Europese context Confirmation of Payee (CoP) genoemd, zal de komende jaren in Europa nog regelmatig aan de orde zijn in de context van de toenemende druk op betaalaanbieders om vanuit zorg zorgplicht meer de consument te beschermen tegen niet bedoelde betalingen, zeker als deze steeds vaker direct verwerkt worden. In de ons omringende landen is er een sterke terughoudendheid om daarin mee te bewegen en meer verantwoordelijkheid te nemen dan het IBAN als enige juridisch bindende identificerende element voor de uitvoering van een betaalopdracht.

Samenvatting roadmap 2021 – 2023, thema ‘Efficiency’

De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer door ...

... het streven van banken en verenigde toonbankinstellingen naar een verhouding van 75% pinbetalingen (waarvan ruim meer dan de helft contactloos) en 25% contante betalingen aan de kassa in 2025 (en op de kortere termijn in 2022 tot 70% pin en 30% contant), helpen te realiseren. Dit door samen met de banken en toonbankinstellingen te streven naar verdere efficiency en voorlichtingsactiviteiten voort te zetten. Om de 75/25-doelstelling (2025) op verantwoorde wijze te helpen realiseren, dient rekening gehouden te worden met de belangen van alle betrokkenen;

... de gezamenlijke afspraken over contactloos betalen met de betaalpas en de smartphone, Retourpinnen en de onderliggende infrastructuur voor het pinnen te coördineren en te registreren;

...te faciliteren om EMV contactloos in het OV in 2021 landelijk uit te rollen. Partijen faciliteren zodat zij verdere besluiten kunnen nemen over een eventuele landelijke uitrol;

... zich in te spannen om het online aankoop- betalings- en identificatieproces qua gebruikerservaring zo naadloos als mogelijk te doen verlopen;

... het soepel overstappen van betaalrekening met de door gebruikers goed gewaardeerde Overstapservice verder te verbeteren door het blijven optimaliseren van het gebruiksgemak; o.a. door digitalisering van het aanvraagproces en het informeren van een betaler bij het invoeren van de betaalopdracht dat de begunstigde een andere bankrekening heeft;

... de sector brede inzet op standaardisatieonderwerpen bepalen. Deelnemen aan standaardisatie-initiatieven die van sectoraal van belang zijn, en op de hoogte zijn van aanverwante dossiers. Dit via het volgen van – en wanneer voor onze leden relevant, deelnemen en/of inhoudelijk bijdragen aan – Nederlandse, Europese en internationale standaardisatie in het betalingsverkeer, voor zowel de girale als de cardbetalingen. Actieve participatie in – en/of bijdrage leveren aan – het NEN, de PCI SSC, ISO/TC 68, de SWIFT Usergroup NL. Volgen van ontwikkelingen in ISO/TC 307;

...met de sector te werken aan betere toonbankacceptatie van buitenlandse debitcards.



Veiligheid

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid daarvan te borgen. Hierdoor wordt fraude zoveel mogelijk beperkt, waardoor de samenleving vertrouwen houdt in het elektronisch betalingsverkeer. De veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog. Voor betaaldienstverleners is het de kunst om een juiste balans te vinden tussen de gebruikersvriendelijkheid van de betaaltoepassing voor de klant en de veiligheid ervan. Samen met haar leden zorgt de Betaalvereniging voor een veilige en betrouwbare introductie van nieuwe diensten en het veilig houden van het betalingsverkeer, waaronder mobiel bankieren en contactloos betalen. Ook de introductie van nieuwe technologie zoals de quantum computer brengt risico's en kansen met zich mee. We brengen samen met onze leden met name de risico kant in kaart en handelen we middels mitigerende maatregelen.

De Betaalvereniging voert regie in de betaalketen zodat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. Hierbij werken wij met onze leden intensief samen. Dat doen wij ook met cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren en verschillende overheidsinstanties. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is uniek in Europa.

Cybersecurity en –resilience blijft van groot belang

Cybersecurity en –resilience zijn voor de Betaalvereniging en haar leden alleen maar belangrijker geworden en dat zal de komende jaren zeker niet veranderen. Dat hangt samen met de groeiende afhankelijkheid van (veilige) digitale dienstverlening voor klanten van banken en andere betaaldienstverleners en de langer en complexer wordende betaalketens met steeds meer niet-bancaire partijen, in combinatie met de veel kortere transactietijden (bijvoorbeeld als gevolg van Instant Payments). De komst van de quantumcomputer brengt naast kansen ook nieuwe uitdagingen met zich mee die moeten worden geadresseerd. Daarnaast manifesteren veiligheidsrisico's zich meer en meer binnen de IT-infrastructuur van financiële instellingen.

Onze leden proberen hun digitale weerbaarheid en veerkracht te verhogen en de beschikbaarheid van hun diensten en achterliggende vitale bedrijfsprocessen te optimaliseren. Dat doen zij door cybersecurity, bedrijfscontinuïteit- en crisismanagement met elkaar te combineren en met een helicopterview naar de organisatie- en ketenweerbaarheid te kijken, cyberrisico's in kaart te brengen en mitigerende maatregelen te treffen. Diverse principes en toetsingskaders zijn in dat kader voor onze leden relevant, onder andere die de ECB, DNB en van de Bank for International Settlements. De Betaalvereniging coördineert hierbij veel wetgevingsconsultaties, denk hierbij bijvoorbeeld aan de PSD2 *fraud reporting guidelines*.

Om criminelen een stap voor te blijven, investeren onze leden continu in de veiligheid en beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer. Met het oog op de verdere digitalisering van het betaallandschap is het van groot belang dat de maatschappij in het algemeen en de klanten in het bijzonder kunnen blijven vertrouwen op een veilige (en betrouwbare) online dienstverlening. Consumentenvoorlichting blijft voor de komende jaren dan ook een speerpunt met als doel het publiek te waarschuwen tegen misbruik en oplichtingspraktijken. Schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT, die in veel gevallen uitstralen naar eindgebruikers, wordt waar mogelijk voorkomen, en – indien er toch wat misgaat – wordt direct actie genomen om de schade zo veel mogelijk te beperken en/of de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

Overeenkomstig de met haar leden afgestemde cybersecuritystrategie zet de Betaalvereniging zich in voor een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer en betaaldiensten, waarbij de fraude op een zo laag mogelijk niveau blijft door onder andere het intensiveren van publiek-private samenwerkingen (PPS) en de inzet op nog betere informatie-uitwisseling. De Betaalvereniging spant zich in voor een weerbaar betalingsverkeer, waarbij cyberaanvallen (waaronder DDoS-aanvallen, botnets en malware) zoveel als mogelijk kunnen worden voorkomen dan wel tijdig worden gedetecteerd, waardoor de impact ervan relatief laag blijft. De Betaalvereniging streeft bij dit alles een effectieve en efficiënte samenwerking na tussen banken en betaalinstellingen en met andere sectoren (zoals de telecomsector) en overheidsinstanties (zoals politie, Openbaar Ministerie en Rijksoverheid).

Principes cybersecurity-samenwerking banken

Via onderstaande overeengekomen principes geven de Betaalvereniging, haar leden en in dit kader relevante stakeholders invulling aan de interbancaire samenwerking in het collectie cybersecurity-domein:

1. Betaaldienstaanbieders concurreren niet op veiligheid.
2. Betaaldienstaanbieders werken actief samen met elkaar in Nederland.
3. Betaaldienstaanbieders zoeken in relatie tot cybersecurity de verbinding met andere spelers in het betalingsverkeer.
4. Betaaldienstaanbieders werken actief samen in het publiek private domein.
5. Betaaldienstaanbieders werken actief internationaal samen.
6. Collectieve voorlichting door de Betaalvereniging inzake (cyber) incidenten heeft de voorkeur boven individuele voorlichting.
7. Betaaldienstaanbieders sturen op ook eigen verantwoordelijkheid van consumenten.
8. Betaaldienstaanbieders sturen actief op het handhaven van het huidige lage fraudeniveau.
9. Vertrouwen van zowel consumenten als bedrijven in het elektronisch betalingsverkeer blijft hoog.
10. Minimale uitval van betalingsverkeer, mobiel- en internetbankieren door cyberaanvallen.
11. Het NIST Cybersecurity Framework dient als uitgangspunt voor de collectieve aanpak.
12. Op een crisis zijn wij voorbereid.

Samenwerking en kennisdelen is de sleutel voor succes

De goede onderling samenwerking en het delen van kennis en informatie op het gebied van incidenten, kwetsbaarheden, risico's en dreigingen, fraudebeperking, fraudetrends en best practices tussen binnen- en buitenlandse financiële instellingen, cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren en overheidsinstanties werpen hun vruchten af, en spelen een belangrijke rol bij het continueren van het doel een zo laag mogelijk fraudeniveau te realiseren. Nieuwe vormen van fraude doen zich regelmatig voor en door de bestaande samenwerking met genoemde partijen is de Betaalvereniging in staat snel actie te nemen en schade te beperken. Dat deed zich bijvoorbeeld voor in 2020 met hulpvraag- en bank-helpdesk-oplichting (zie hierna). De komende jaren blijft de Betaalvereniging zich onverminderd voor deze samenwerking inzetten.

In dat kader participeert de Betaalvereniging in, onder andere, het Financial Institutes – Information Sharing and Analysis Centre (FI-ISAC) en haar Europese en wereldwijde evenknie, respectievelijk de European FI-ISAC en wereldwijde FS-ISAC. De Betaalvereniging levert de FI-ISAC specifieke expertise, zoals met betrekking tot malware, criminele apps en signalen die kunnen wijzen op Advanced Persistent Threats, ter versterking van haar analysetaak. Daarnaast participeert de Betaalvereniging op nationaal niveau in het Nationaal Cyber Security Center (NCSC), het Nationaal Detectie Netwerk (NDN) en het door DNB geïnitieerde TIBER. In 2020 heeft de Betaalvereniging in samenwerking met het Digital Trust Centre het Payments Institutions-ISAC opgezet. Dit PI-ISAC richt zich specifiek op betaalinstanties zodat ook zij kennis en incidenten met elkaar delen en leren van elkaars ervaringen.

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

De Betaalvereniging is actief lid van de Payment System Security Group (PSSG) en de Payment Scheme Fraud Prevention Working Group (PSFPWG) van de European Payment Council (EPC). Om haar blik op internationale cyberontwikkelingen verder te verbreden, intensificeert de Betaalvereniging haar participatie in de internationale cybersecurity-gremia, waaronder ENISA en de FS-ISAC. Daarmee versterkt zij haar informatiepositie en die van haar leden over de relevante cybersecuritydreigingen, opgetreden fraudes en genomen fraudebeperkende maatregelen in het buitenland.

De Betaalvereniging en haar leden delen informatie en visie op strategisch niveau in het Chief Information Security Officers (CISO)-overleg. Op tactisch niveau gebeurt dat in de Werkgroep Beveiliging en op operationeel niveau vindt incidentenoverleg met de leden tweewekelijks – en bij grotere incidenten direct – plaats in het Security Operations Centers (SOC's)-overleg.

Integrale aanpak sleutel tot succesvolle fraudebestrijding

Het recept voor een succesvolle(re) integrale aanpak van fraude ligt o.a. in een aantal te volgen routes:

- Het verhogen van de pakkans en de vervolging van criminelen;
- vereenvoudigen van de informatie-uitwisseling tussen politie en betaaldienstverleners (banken en betaalinstanties) en tussen betaaldienstverleners onderling omdat de strikte procedures en protocollen gegevensdeling en effectieve samenwerking in veel gevallen ingewikkeld, tijdsintensief en weinig flexibel maken;
- verruimen en uitzonderingen maken op bestaande privacy regelgeving m.b.t. gegevensuitwisseling. Dit moet het beter mogelijk maken om in bijvoorbeeld PPS vorm criminelen te bestrijden. Dit geldt ook voor gegevensdeling tussen betaaldienstaanbieders en de telecomsector; hierbij is het van belang dat de toezichthouders via de overheid op voorhand akkoord geven en instemmen met de aanpak;
- banken pleiten voor het geven van prioriteit aan een goed gecoördineerde landelijke politie aanpak. Criminelen zijn tenslotte ook uitstekend georganiseerd en bedienen zich van verschillende fraudevormen en opereren landelijk.

Realiseren van zo laag mogelijke fraude

De hierboven beschreven gezamenlijke inspanningen werpen hun vruchten af. Gezien het in internationaal perspectief gezien (nog steeds) lage fraudeniveau in ons land, zijn de maatregelen die de sector heeft genomen (preventief-technisch, voorlichting van gebruikers en samenwerking) effectief. Bedroeg in 2012 de totale fraudeschade in het betalingsverkeer nog bijna 82 miljoen euro, in 2019 was dit bedrag 24,1 miljoen euro. Een jaar eerder was dat nog 12,6 miljoen euro. Deze verdubbeling van de fraude baart zorgen en vergt de komende jaren extra aandacht om deze ontwikkeling te keren.



Hoewel gebruikers in het betalingsverkeer zich steeds beter bewust lijken van veiligheidsrisico's en in meer gevallen daarnaar handelen, is er tegelijkertijd een toename te zien van oplichting van consumenten door criminelen. Bij deze doortrapte vormen van fraude, zoals hulpvraag-oplichting en bank-helpdesk-oplichting (telefoon-spoofing), boeken consumenten zelf gelden over naar rekeningen die in handen zijn van de criminelen. Het is dan ook zaak dat ook tegen deze – vaak voor de consument ingrijpende oplichtingsvormen – maatregelen, waaronder voorlichting, worden getroffen. De komende jaren wordt de publieksvoorlichting dan ook geïntensiveerd. Banken kunnen deze problematiek echter niet alleen oplossen en moeten derhalve samenwerken met onder nadere de telecomsector, politie en het openbaar ministerie. Hier zorgen wij gezamenlijk voor een plan van aanpak met de telecomsector voor wat betreft smishing en spoofing en bewaken wij de afspraken die worden gemaakt. Deze samenwerking werpt vruchten af.

Waakzaamheid blijft dus geboden, want criminelen zitten niet stil en bedenken steeds nieuwe methodes. Investeren in fraudemonitoring en –detectie, publiek-private samenwerking en kennisuitwisseling als in het NCSC en de Electronic Crimes Task Force (ECTF), maar ook in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren blijven nodig.

IBAN-Naam check: Minder verkeerde overboekingen en minder factuurfraude

De IBAN-Naam-Check geeft de klant bij het doen van een online overboeking naar een Nederlands rekeningnummer (IBAN) een melding als de naam en IBAN die de betaler heeft ingetoetst anders zijn dan de gegevens die bekend zijn bij de bank. De IBAN-Naam-Check maakt online betalen makkelijker en nog veiliger en helpt om fraude en vergissingen te voorkomen. Nadat Rabobank de service in 2017 introduceerde bieden sinds 2018 ook meeste andere banken in Nederland hun klanten inmiddels de IBAN-Naam-Check aan.

Campagne 'Veilig Bankieren'

Kennis over fraude bij onder meer online bankieren en bij het gebruik van de betaalpas maakt de consument weerbaarder. De consument wordt door voorlichting zich meer bewust van de diverse fraudevormen en weet hierdoor beter wat hij moet doen om te voorkomen dat de crimineel hem oplicht, waardoor de schade door fraude wordt beperkt. Dit draagt bij aan een positieve perceptie van het betalingsverkeer.



Komende jaren intensiveert de Betaalvereniging de massamediale publieksvoorlichting over veilig bankieren en oplichting. Ook wordt daarbij aandacht besteed aan specifieke communicatie voor bepaalde doelgroepen, zoals senioren, jongeren en het MKB. Waar relevant wordt ingesprongen op actuele en/of nieuwe fraudevormen.

Publiek-private samenwerking

Omdat de betaalketen steeds complexer is geworden mede door de opkomst van steeds meer niet-bancaire partijen, kan het belang van samenwerking tussen partijen in die keten niet vaak genoeg worden benadrukt. De Betaalvereniging en haar leden participeren dan ook in meerdere convenanten om fraude en oplichting te bestrijden. Zo wordt samengewerkt met het Landelijk Meldpunt Internetoplichting maar ook met ketenpartijen om bijvoorbeeld bank-helpdeskfraude te bestrijden. De Betaalvereniging onderzoekt daarnaast met onder andere de telecomsector hoe oplichting via de mobiele telefoon, sms'jes en sociale mediaplatformen kan worden voorkomen.

Publicatie fraudecijfers

Betaaldienstverleners moeten sinds 1 juli 2019 op grond van Europese wetgeving ten minste op jaarlijkse basis fraudedata met betrekking tot de door hen geleverde betaaldiensten aan DNB verstrekken. De Betaalvereniging brengt de huidige, op vrijwilligheid gebaseerde, aanlevering van fraudecijfers door haar leden in lijn met de nieuwe wettelijke frauderapportage-eisen gebaseerd op de PSD2. Met ingang van het rapportagejaar 2022 zullen de door de Betaalvereniging gepubliceerde fraudecijfers op deze nieuwe rapportage zijn gebaseerd²⁶.

²⁶ Over het (rapportage)jaar 2022 zal in de frauderapportage alleen cijfers staan opgenomen die de banken aanleveren bij DNB volgens de wettelijke frauderapportage-eisen gebaseerd op de PSD2 en daarmee ook de publicaties erover.

Samenvatting roadmap 2021 – 2023, thema ‘Veiligheid’

De Betaalvereniging draagt bij aan de hoge veiligheid van – en het lage fraudeniveau in – van het Nederlandse betalingsverkeer door ...

... zich samen met haar leden in te zetten voor een veilig betalingsverkeer waarbij de fraude en oplichting op een acceptabel niveau blijft, te zorgen voor een veilige en betrouwbare introductie van nieuwe diensten en het veilig houden van mobiel bankieren en contactloos betalen; invulling geven aan het *quantum readiness* programma speelt hierin een belangrijke rol;

... eraan bij te dragen dat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie en daarmee hun weerbaarheid versterken. In die context werken de Betaalvereniging en haar leden intensief samen, ook met cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren, overheidsinstanties en via publiek-private nationale samenwerking. Door het groeiend internationalere karakter van cybersecurity zal meer worden ingezet op Europese en wereldwijde informatiedeling en samenwerking;

... actief bij te dragen aan de strategische invulling van cybersecurity vanuit de financiële sector. Onder andere door haar betrokkenheid in de Cyber Security Raad (de bestuursvoorzitter van de Rabobank neemt namens de financiële sector aan deze Raad deel);

... haar participatie in de FI-ISAC, de Europese FI-ISAC, de FS-ISAC, het NCSC, het NDN en het TIBER-programma te continueren, en waar nodig te intensiveren; het organiseren en voorzitten van de PI-ISAC- vergaderingen (informatie-uitwisseling voor en tussen betaalinstellingen);

... zich daarnaast in te zetten voor samenwerking met het Digital Trust Center (DTC). Daarnaast blijft de Betaalvereniging actief lid van de PSSG en de PSFPWG van de EPC;

... haar blik op internationale cyberontwikkelingen te behouden via participatie in internationale cybersecurity-gremia, waaronder ENISA en FS-ISAC. Dit om haar informatiepositie en die van haar leden over relevante cybersecuritydreigingen, opgetreden fraudes en genomen fraudebeperkende maatregelen in het buitenland te versterken;

... met haar leden op strategisch niveau over cybersecurity te overleggen in het CISO-overleg, op tactisch niveau in de WG Beveiliging en op operationeel (incidenten) niveau in het SOC's-overleg;

... te blijven investeren in (en intensiveren van) publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren en eventueel andere campagnes gericht tegen oplichting van het publiek;

... fraude te gaan rapporten conform de sinds 1 juli 2019 in Nederland geldende wettelijke Europese (PSD2) frauderapportage-eisen. Vanaf 2022 deze Europese frauderapportage volledig leidend zijn in de publicatie van de fraudecijfers;

... veiligheid en betrouwbaarheid ons jaarthema te laten zijn in 2021.

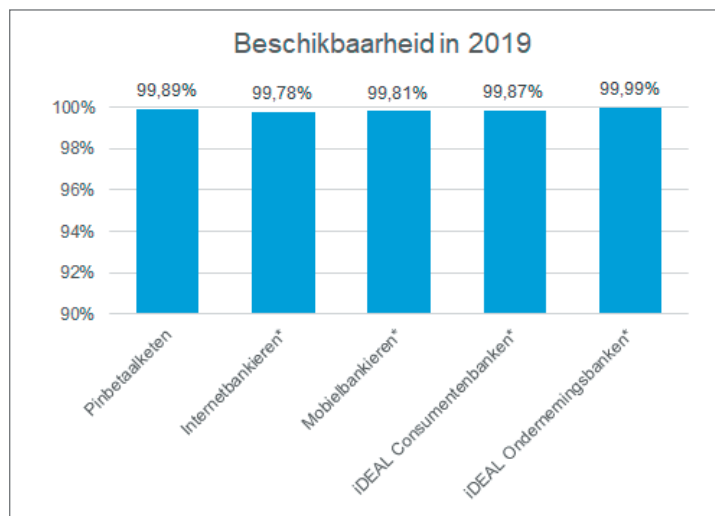


Betrouwbaarheid

Betalingsverkeer is een vitale infrastructuur die van essentieel belang is voor het dagelijks leven en het goed functioneren van de economie. Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketen al jaren 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 te voldoen. De betaalketen is complexer geworden, doordat het aantal partijen dat eraan deelneemt in de loop der jaren is toegenomen. Zaak is dat het voor iedere schakel in de betaalketen helder is wie verantwoordelijk is voor het goed functioneren ervan. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.

Hoge mate van beschikbaarheid

Het elektronisch betalingsverkeer in Nederland, waaronder pinnen, betalen via internetbankieren, mobiele bankapps en iDEAL, kent een zeer hoge beschikbaarheid. Er doen zich weinig noemenswaardige incidenten voor.



Afbeelding 5: Overzicht van de in 2019 gerealiseerde beschikbaarheid in de pinketen, van internet- en mobielbankieren en iDEAL.

Afbeelding 5 hierboven geeft een overzicht weer van de in 2019 gerealiseerde beschikbaarheid in de pinketen, van internet- en mobielbankieren en iDEAL. De sector en overige belanghebbenden blijven zich desondanks voor verdere verbeteringen inzetten.

Sinds 2016 gelden er (als enige land in de EU) in Nederland nationale wettelijke beschikbaarheidsnormen voor het massale girale betalingsverkeer. iDEAL- en pinbetalingen vallen onder de zogenoemde 'tijdskritische betalingen'. Daarvoor geldt dat deze vanaf eind 2018 ten minste voldoen aan een beschikbaarheidsnorm van 99,88% (gemeten op kwartaalbasis) tijdens het 'hoge vraagtijdstip' (06:00 - 01:00 uur, en voor iDEAL: 06:30 - 01:00 uur) en 98,5% daarbuiten.

Lange(re) en complexe(re) betaalketens

Betaalketens worden langer en meer gefragmenteerd, onder andere dankzij de komst van nieuwe partijen. Veel (elektronische) betaaldiensten worden daardoor afhankelijker van de goede werking van alle schakels in de keten. Ook verstoringen in de dienstverlening van telecombedrijven of energiemaatschappijen hebben direct gevolgen voor de aangeboden betaaldiensten. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van een betaalketen aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. Als de waardeketen steeds meer een aaneenschakeling van afzonderlijke partijen wordt, is het lastiger om goed inzicht te hebben in hoe de verantwoordelijkheden onderling zijn belegd. Het voorkomen van verstoringen in de betaalketen wordt gecompliceerder naarmate kernprocessen door meerdere derde partijen worden uitgevoerd, of wanneer betaaldienstverleners betaal(verwerking)processen uitbesteden aan derde partijen.

Daarnaast kan meer fragmentatie in de betaalketen leiden tot verminderde (kosten)efficiëntie. Het in Nederland bereikte efficiëntieniveau in het (elektronische) betalingsverkeer dient te worden geborgd. Ook kan toegenomen fragmentatie in de keten informatie over betaaltransacties en het betaalgedrag van betaaldienstgebruikers versnipperen. Dat maakt transactiemonitoring, fraudepreventie en -detectie complexer.

Het bovenstaande maakt een goede samenwerking tussen de schakels in de keten noodzakelijk. Echter, gevestigde overlegstructuren, kennis en netwerken, mede als gevolg van het afslanken van personeelsbestanden van traditionele betaaldienstverleners (banken), eroderen. Daarmee neemt het belang dat de Betaalvereniging een goede ketenregie voert, toe. Ook maakt het onze rol van kennisinstituut en platform voor ontmoeting met onze leden, tussen onze leden, onze stakeholders en andere partijen die deel uitmaken van de betaalketen, belangrijker. Wij zullen onze ketenregie-werkzaamheden de komende jaren waar mogelijk intensiveren om de negatieve aspecten van fragmentatie zo veel als mogelijk te voorkomen.

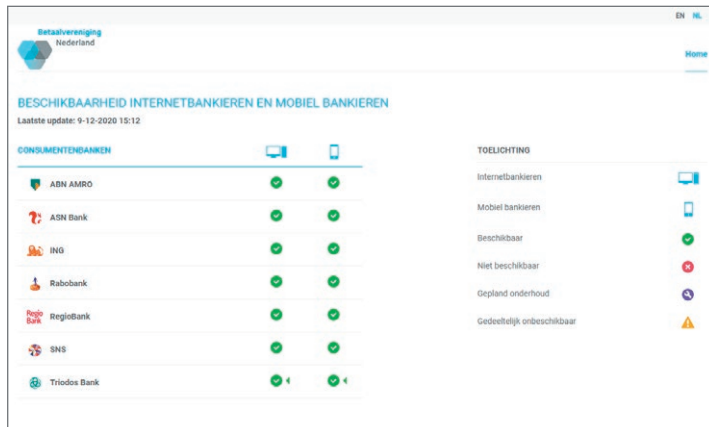
CONNECT voor het melden van storingen en onderhoud in de betaalketens



Helaas kan nooit volledig worden uitgesloten dat er zich zo nu en dan toch een storing voordoet. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is door de Betaalvereniging enkele jaren geleden het meld- en informatiesysteem CONNECT opgezet, dat zowel voor verstoringen in het cards domein als voor verstoringen in het girale domein wordt gebruikt. Via CONNECT kunnen ketenpartijen (waaronder banken, transactieverwerkers, leveranciers van betaalinfrastructuur en toonbankinstellingen) elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten. Dankzij meldingen in CONNECT kan een verstoring sneller worden gecommuniceerd, 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. Uitdaging voor de komende jaren is om nieuwe partijen te bewegen ook deel te nemen aan CONNECT. Met de invoering van Instant Payments is het belang van CONNECT als interbancair communicatiekanaal, ook in de girale dienstverlening, voor het direct en algemeen kunnen uitwisselen van afwijkingen in de operationele verwerking toegenomen.

Inzicht in beschikbaarheid online bankieren

Om inzicht te geven in de beschikbaarheid van internetbankieren en de mobiele bankapps, onderhoudt de Betaalvereniging een voor iedereen te raadplegen internetpagina, waarop de actuele beschikbaarheid van zowel internet- en mobiel bankieren per bank wordt getoond. Daarnaast verzamelt de Betaalvereniging periodiek informatie van de banken over de historische beschikbaarheid van hun systemen voor internet- en mobiel bankieren. De Betaalvereniging publiceert op maandelijkse basis per bank de beschikbaarheden van de laatste 13 maanden. Tenslotte voegt de Betaalvereniging de gegevens samen en publiceert deze elk kwartaal als landelijk gemiddelde.



The screenshot shows the website of Betaalvereniging Nederland. The main heading is 'BESCHIKBAARHEID INTERNETBANKIEREN EN MOBIEL BANKIEREN' with a sub-note 'Laatste update: 9-12-2020 15:12'. It features two columns: 'CONSUMENTENBANKEN' and 'TOELICHTING'. The first column lists banks: ABN AMRO, ASN Bank, ING, Rabobank, Regio Bank, SNS, and Triodos Bank. Each bank has two green checkmarks indicating availability for both internet and mobile banking. The second column provides a legend for the status icons: a blue computer icon for 'Internetbankieren', a blue mobile phone icon for 'Mobiel bankieren', a green checkmark for 'Beschikbaar', a red 'X' for 'Niet beschikbaar', a purple wrench for 'Gepland onderhoud', and a yellow triangle for 'Gedeeltelijk onbeschikbaar'.

CONSUMENTENBANKEN	Internetbankieren	Mobiel bankieren
ABN AMRO	✓	✓
ASN Bank	✓	✓
ING	✓	✓
Rabobank	✓	✓
Regio Bank	✓	✓
SNS	✓	✓
Triodos Bank	✓	✓

TOELICHTING

- Internetbankieren
- Mobiel bankieren
- Beschikbaar
- Niet beschikbaar
- Gepland onderhoud
- Gedeeltelijk onbeschikbaar

Afbeelding 2: Screenshot beschikbaarheidspagina internet- en mobiel bankieren

Samenvatting roadmap 2021 – 2023, thema ‘Betrouwbaarheid’

Dat het elektronisch betalingsverkeer in Nederland een zeer hoge beschikbaarheid kent, is geen reden om achterover te leunen. Daarom blijft de Betaalvereniging ...

... zich, tezamen met de sector en overige belanghebbenden, voor verdere verbeteringen voor stabiliteit in het betalingsverkeer inzetten;

... de stabiliteit van de – steeds langer en complexer wordende – betaalketens bewaken en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring daarin veroorzaken;

... samen met de banken doorgaan met het geven van inzicht in de realtime en historische beschikbaarheid van internetbankieren en mobiele bankapps;

... haar inspanningen te intensiveren voor het voeren van een goede ketenregie. Dat wordt, vanwege langere, complexere (meer gefragmenteerde) betaalketens, steeds belangrijker.



Toegankelijkheid

Een toegankelijk betalingsverkeer betekent betalen voor *iedereen*

Betalingsverkeer berust op een infrastructuurketen die wordt voortgebracht door een groot aantal verschillende betaaldienstverleners, waarbij traditioneel veiligheid, efficiency en betrouwbaarheid voorop staan. De partijen moeten onderling samenwerken en afstemmen, waarbij elk afzonderlijk deelgebied bijdraagt aan een sterke betaalketen. Maar ook de toegankelijkheid van het betalingsverkeer als geheel is van wezenlijk maatschappelijk belang. Dat vergt meer dan alleen de inzet van elke individuele partij. Digitale betaaldiensten en betaaloplossingen dienen zo toegankelijk als mogelijk worden ontworpen en gebouwd zodat ook mensen met een beperking en ouderen de diensten kunnen gebruiken.

Binnen de Betaalvereniging komen sinds de oprichting in 2010 de aandachtsgebieden veiligheid, efficiency en betrouwbaarheid in nagenoeg alle door de Betaalvereniging gecoördineerde gremia en werkgroepen terug. Het ontbrak echter nog aan een toegewijde, verbindende en coördinerende (werk)groep die zich volledig concentreert op het onderwerp toegankelijkheid.

Rondom toegankelijkheid zijn er een aantal ontwikkelingen gaande die ons als Betaalvereniging en ons als sector raken. Denk hierbij aan de wettelijke kaders (o.a. de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), de Richtlijn toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap) die bepalen dat wat moet. Het feit dat de sector als collectief meer wordt aangesproken op het toepassen en naleven van de juiste kaders inzake inclusiviteit en toegankelijkheid leidt –terecht– tot een steeds luider wordende ‘call-to-action’. Wij signaleren samen met onze leden dan ook het risico dat hiermee bepaalde mensen, al dan niet in kwetsbare posities, versneld achterblijven. Financiële exclusie dreigt en moet worden voorkomen.

Vanuit Betaalvereniging extra aandacht voor inclusiviteit en toegankelijkheid

De mogelijke negatieve effecten van financiële exclusie zijn divers: mensen die geen onderdeel meer uitmaken van de gemeenschap krijgen nauwelijks informatie over en toegang tot producten en diensten, merken onthechting van financiële producten en diensten, worden makkelijker slachtoffer van fraude of misbruik en hebben een algeheel gevoel van buitensluiting. Hoewel de Betaalvereniging en haar leden de afgelopen jaren al veel hebben gedaan zijn wij van mening dat er ruimte is voor verbetering. De Betaalvereniging heeft op basis van bovenstaande kaders en achtergrond goed gekeken hoe het een coördinerende en verbindende rol kan spelen en heeft in overleg met haar leden in juli 2020 besloten de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) op te richten. De voornaamste taken van deze werkgroep in 2021 (en verder) liggen op het vlak van afstemming en kennisdeling van gezamenlijke visies en acties en fungeren als klankbordgroep voor de MOB Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB), als ook zorgen voor uniformiteit en verbinding en het coördineren van samenwerking tussen banken en andere stakeholders (belangenorganisaties zoals Iederin, Ouderenbonden, Seniorweb, Consumentenbond, e.v.a.).

Een samenleving met minder contant geld is een feit en vergt nieuwe toetsing

Contant geld speelt een essentiële rol voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Een rol die nog niet volledig kan worden overgenomen door efficiëntere digitale alternatieven.

Zoals eerder is toegelicht hebben een aantal zeer recente ontwikkelingen en omstandigheden geleid tot de beslissing dat DNB een onderzoek zal uit laten voeren om vast te stellen hoe een toekomst vaste chartale keten er op termijn uit zou zien: wat zijn de eisen qua functionaliteit (voor consumenten en retailers), veiligheid (voor gebruikers en omwonenden, terugvaloptie, logistiek, kosten en regelgeving). Het onderzoek wordt uitgevoerd door een extern adviesbureau en de conclusies worden in juni 2021 verwacht.

Hierbij wordt goed gekeken naar de eisen die de huidige samenleving stelt. Het spreekt voor zich dat toegankelijkheid hier medebepalend is, naast veiligheid en efficiëntie. Contant geld vervult door zijn eigenschappen – gebruikersgemak, onafhankelijk van computers en anonimiteit – nog steeds een onmisbare rol. Daarentegen moeten wij onze ogen niet sluiten dat de significante afname van het gebruik van contant geld de laatste jaren, tekenend is voor een geëvolueerde betaalomgeving. Een die steeds meer wordt gedomineerd door elektronische en digitale vormen.

Contant geld brengt voor veel retailers ook een gevoel van onveiligheid met zich mee. Driekwart van de ondernemers voelt zich op één of meer momenten in het geldproces (van aannemen tot afstorten) onveilig. Vooral het vervoer van geld naar de bank en het afstorten van geld zijn momenten waarop het onveiligheidsgevoel speelt. Ook in het openbaar vervoer wordt contant geld beperkt of niet meer geaccepteerd. Hier zijn veiligheid en het voorkomen van geweld tegen bus- en tramchauffeurs belangrijke aspecten die hebben geleid tot die keuze. Dat veiligheidsaspect is, wat ons betreft, een zwaarwegend argument.

Contant geld nog steeds goed bereikbaar



Figuur 6: Dekking geldautomaten van 99,51% o.b.v. PC6-analyse per medio 2020 (bron: DNB Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten, 2020).

Het afnemende gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat het aantal geldautomaten van banken sinds 2008 geleidelijk daalt. Het aantal bankkantoren met kasfunctie is geminimaliseerd. Desondanks blijkt uit de MOB-onderzoek dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2020 goed op peil bleef. Medio 2020 heeft 99,51% (in 2019: 99,50%) van de huishoudens van de 6-posities postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Voor afstortfaciliteiten bedraagt de dekking berekend op basis van hetzelfde criterium – toegang binnen een straal van 5 kilometer op basis van de PC6-gebieden – medio 2020 94,91%. Dat is een daling ten opzichte van medio 2019 toen dat percentage 96,82% was. Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont, heeft 99,67% van alle Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Medio 2019 was dat een fractie hoger, namelijk 99,75%²⁷.

Desalniettemin is de bereikbaarheid van contant geldvoorzieningen geregeld onderwerp van maatschappelijke en politieke discussie, waarbij vooral perceptie het beeld lijkt te bepalen. De Betaalvereniging zet zich samen met haar leden in om geldautomaten ook in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden. De spreiding van geldautomaten en afstortfaciliteiten wordt jaarlijks geanalyseerd. De Betaalvereniging is het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten in het betalingsverkeer, ook voor wat contant geld betreft.

²⁷ Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten 2020: https://www.dnb.nl/media/3xpihssu/tussenrapportage_bereikbaarheid_geldautomaten_en-afstortfaciliteiten_2020.pdf

Geldmaat dringt door in het straatbeeld

Eind 2018 maakten ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en Geldmaat via een persbericht bekend samen te werken aan een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk. Dit om contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven

De drie banken dragen hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over aan Geldmaat. Eind 2020 zal de migratie zijn afgerond.

De Geldmaat-automaten zien er hetzelfde uit (geel) en werken hetzelfde (de functionaliteiten zijn gestandaardiseerd). Deze uniforme uitstraling en functionaliteit vergroot het gebruiksgemak en toegankelijkheid voor de eindgebruiker.

In het derde kwartaal van 2020 introduceerden Geldmaat en de Oogvereniging officieel geldautomaten die voorzien zijn van spraakondersteuning. In de afgelopen jaren heeft Geldmaat samen met ABN AMRO, ING, Rabobank en maatschappelijke belangenorganisaties, waaronder de Oogvereniging, gewerkt aan een visie op het bereikbaar en beschikbaar houden van contant geld in Nederland. Dit betekent een inclusieve samenleving, waarin iedereen meedoet, ook mensen met een beperking. Een geldautomaat met spraak voor mensen met een visuele beperking was dan ook een grote wens van de Oogvereniging. Met de komst van de geldmaten met spraak is die wens in vervulling gegaan.

Om de belangen van alle betrokkenen te waarborgen, is een Klankbordgroep ingericht. Daarin nemen vertegenwoordigers van MOB-leden – waaronder de Betaalvereniging – en andere in dit kader relevante partijen (zoals de Politie en het ministerie van Veiligheid en Justitie), de betrokken banken en Geldmaat deel. In de Klankbordgroep, die enkele keren per jaar bijeenkomt, komen onder andere het plaatsingsbeleid, de functionaliteiten (incl. gebruiksgemak en toegankelijkheid – ook met name voor kwetsbare groepen – daarvan) en veiligheid aan bod.

Plof- en ramkraken

Daar waar dicht bij elkaar geldautomaten van verschillende banken staan, worden die vervangen door één geldautomaat van Geldmaat. Een verhoogd gebruiksgemak en speciale functionaliteit zorgen ervoor dat deze aan de nieuwste toegankelijkheidseisen voldoen. Het toenemend en extreme geweld dat gewetenloze criminelen gebruiken bij plofkraken heeft deze ontwikkeling verder versnel. Banken en Geldmaat zagen zich genoodzaakt om noodmaatregelen te treffen en zo zijn sinds december 2019 om die reden ruim 700 geldopname-automaten en (tijdelijk) ruim 800 sealbagautomaten gesloten. Het aantal contant geldopnames bij geldautomaten is overigens tussen 2010 en 2019 met bijna 43% gedaald naar ruim 247 miljoen stuks (inclusief opnames gedaan door buitenlandse pashouders). Het is aan alle spelers in de betaalketen om een goede, verstandige balans te zoeken en vinden om toegankelijkheid te waarborgen. De aangescherpte veiligheidseisen als gevolg van plof- en ramkraken compliceren helaas het plaatsingsbeleid van Geldmaat. Om gevaar voor omwonenden te voorkomen wordt plaatsing naast of onder woningen zoveel mogelijk vermeden.

Voor iedereen een betaalrekening

Iedere volwassene moet een eigen betaalrekening hebben om mee te kunnen doen in de maatschappij. De banken en hulpverleningsinstanties hebben daarom in 2001 afgesproken dat iedereen ouder dan 18 jaar met een bekend verblijfadres een betaalrekening moet kunnen openen. Daartoe kwamen in 2001 de NNVB, het ministerie van Financiën en het Leger des Heils het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten (ook wel het ‘Convenant Basisbankrekening’) overeen. Het Convenant was bedoeld om diegenen in de samenleving, die om wat voor reden dan ook niet over een betaalrekening konden beschikken, daar alsnog toegang toe te bieden.

Met de komst van de Europese richtlijn betaalrekeningen²⁸ is het recht op een betaalrekening voor veel consumenten wettelijk geregeld. In Nederland is dat recht in 2016 vastgelegd²⁹ in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het Convenant heeft echter nog steeds een belangrijke maatschappelijke meerwaarde, met name voor de twee groepen consumenten. De eerste groep bestaat uit mensen die baat hebben bij een hulpverleningsinstantie die hen bijstaat in de aanvraag en het gebruik van een (basis) betaalrekening. Hierbij valt te denken aan dak- en thuislozen, mensen die te kampen hebben met ernstige verslavings-, psychiatrische -, en/of schuldenproblematiek, maar bijvoorbeeld ook aan vluchtelingen die in Nederland asiel hebben aangevraagd. De tweede groep bestaat uit mensen waarvoor één of meer wettelijke weigerings- of opzeggingsgronden³⁰ voor een (basis)betaalrekening gelden. Denk bijvoorbeeld aan consumenten die zijn veroordeeld voor – of worden verdacht van – een financieel delict.

De Betaalvereniging beheert het Convenant, voert de erkenningsprocedure uit voor hulpverleningsinstanties die onder het Convenant erkenning aanvragen, onderhoudt Basisbankrekening.nl, fungeert als maatschappelijke vraagbaak en brengt – als er zaken spelen die de werking van het Convenant kunnen belemmeren – de betrokken Convenantpartners samen voor overleg. Zo dragen wij bij om de *financial inclusion* in Nederland zeer hoog – zelfs om en nabij de 100% – te houden.

Samenvatting roadmap 2021 – 2023, thema ‘Toegankelijkheid’

De Betaalvereniging wil bijdragen aan een toegankelijk betalingsverkeer door ...

... de ogen niet te sluiten dat de significante afname van het gebruik van contant geld de laatste jaren, tekenend is voor een geëvolueerde betaalomgeving. Less cash is inmiddels realiteit;

... het verenigen van de leden in een werkgroep die in gezamenlijkheid toegankelijkheid en inclusiviteit hoog op de agenda zet;

²⁸ 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.

²⁹ Dat is gebeurd via de Implementatiewet toegang basisbetaalrekening. Die kan [hier](#) worden gedownload

³⁰ Als zo'n weigerings- of opzeggingsgrond van toepassing is op een consument, dan heeft hij of zij geen wettelijk recht op een basisbetaalrekening. Het Convenant biedt voor hem of haar echter alsnog een mogelijkheid om, onder voorwaarden, een betaalrekening te openen en te gebruiken.

... de spreiding van geldautomaten en afstortfaciliteiten jaarlijks te analyseren t.b.v. het MOB. De Betaalvereniging is daarnaast het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten in het betalingsverkeer, ook voor wat contant geld betreft;

... zich in te zetten om haar leden – voor zover zij niet in Geldmaat deelnemen – en stakeholders bij de Geldmaat-ontwikkelingen te betrekken;

... ernaar te streven dat geld- en betaalautomaten en andere breed gebruikte elektronische betaaldiensten, websites en betaalproducten, voor zoveel als mogelijk mensen toegankelijk in gebruik zijn;

... door het beheer en het uitdragen van het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten (Convenant Basisbankrekening) bij te dragen om de *financial inclusion* in Nederland hoog te houden.



Interne organisatie

Wij willen graag dat onze leden zich bij ons thuis voelen en wij hen goed bedienen, ontzorgen en vertegenwoordigen. Stakeholders moeten zich bij ons welkom en gehoord voelen. Wij kunnen onze activiteiten en doelen alleen op succesvolle wijze realiseren door goed samen te werken met onze leden en stakeholders ("samen sterk"). In dat kader willen wij een gedreven, relevante en verbindende organisatie zijn.

Met betrekking tot onze eigen organisatie en werkprocessen zijn wij kostenbewust en actief op zoek naar verdere efficiëntie. De diverse werkgroepen en andere overlegvormen waarin onze leden en stakeholders participeren, dienen qua aandachtsvelden en bezetting goed aan te sluiten bij de korte- en lange(re)termijndoelstellingen die de Betaalvereniging samen met haar leden nastreeft. De Betaalvereniging tracht hierbij om ook nieuwe (veelal niet-bancaire) betaaldienstverleners een passend platform te bieden.

Onze focus ligt op meer slagkracht. Onze professionals leren continu, onder meer middels gerichte persoonlijke ontwikkeling en beschikken over actuele vakkennis, passende vaardigheden en ervaring en dragen dit uit.

Daarnaast houden wij onze kennis van nieuwe technologieën die tot nieuwe concepten en toepassingen kunnen leiden, óók in het betalingsverkeer, up-to-date en vergroten wij die waar mogelijk. Met dit alles zijn wij in staat om ons tijdig aan te passen aan de ontwikkelingen van nu en die van de toekomst, waarmee zowel onze leden, het betalingsverkeer, als onze maatschappij te maken (zullen) hebben.

Wij gaan de uitdaging graag aan om bij onze werkzaamheden de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze verschillende leden te begrijpen, naar hen en onze stakeholders te luisteren en te zoeken naar de gemene deler. En dit alles in een betaalmarkt die flink in beweging is. Wij gaan ervoor dat onze leden en stakeholders over ons functioneren en onze gezamenlijk behaalde resultaten tevreden zijn en blijven. Gelet op de (hiervoor) aangegeven forse uitdagingen, het toenemende beroep dat leden op ons doen (wegens bijvoorbeeld kennislekkage), het toenemende belang van stakeholdermanagement, et cetera, ligt er de komende jaren een volle agenda met werkzaamheden. Alle zeilen zullen moet worden bijgezet om onze missie ook de komende jaren een goede invulling te geven, zodat het Nederlandse betalingsverkeer tot de top van Europa blijft behoren.

Verbindend in betalingsverkeer ook in deze tijd



De bestaansreden van de Betaalvereniging ligt in het verbinden van aanbieders in het betalingsverkeer en het veld van betalingsverkeerstakeholders. De preventiemaatregelen van de corona pandemie die sinds maart 2020 van kracht zijn bemoeilijken dit: fysieke bijeenkomsten zijn grotendeels van het menu verdwenen. De Betaalvereniging doet sindsdien ervaring op met andere, vaak digitale, manieren om te verbinden. Vooral voor spontane en meer informele contacten is dit een uitdaging. Aan de andere kant zijn informatiebijeenkomsten digitaal misschien wel makkelijker te organiseren dan in fysieke vorm, en voor wie niet beschikbaar is tijdens de bijeenkomst rest altijd de mogelijkheid om een evenement achteraf terug te kijken.

Dit nieuwe werken helpt ons om een wendbare organisatie te zijn. Die nieuwe manier van werken (meer online, minder op locatie) wordt mogelijk gemaakt door ICT-voorzieningen. We faciliteren een digitale werkomgeving waarmee we plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken.

Samenvatting roadmap 2021 – 2023, thema ‘Interne organisatie’

Het betaallandschap is flink in beweging. Door in- en externe factoren. Hier gaan wij de uitdaging aan om ervoor te zorgen dat onze leden en stakeholders over ons functioneren en gezamenlijk behaalde resultaten tevreden zijn door ...

... ernaar te streven naar dat onze leden zich bij ons thuis voelen en dat wij hen goed bedienen, ontzorgen en vertegenwoordigen (“samen sterk”). Stakeholders moeten zich bij ons welkom en gehoord voelen;

... in de eigen organisatie en werkprocessen kostenbewust en actief op zoek te zijn naar verdere efficiëntie. De werkgroepen en andere overlegvormen waarin onze leden en stakeholders participeren, dienen qua aandachtsvelden en bezetting goed aan te sluiten bij de doelen die wij samen met onze leden nastreven;

... ervoor te zorgen dat de professionals van de Betaalvereniging continu leren, onder meer middels gerichte persoonlijke ontwikkeling. Zij beschikken actuele vakkennis, passende vaardigheden en ervaring en dragen dit uit;

... onze kennis van nieuwe technologieën als big data-analyses, blockchain, privacy, het Internet of Things (IoT), artificiële intelligentie, API's, biometrie en quantumtechnologie up-to-date te houden en waar mogelijk te vergroten. Deze technologieën leiden immers tot nieuwe concepten en toepassingen, óók in het betalingsverkeer;

... in lastige tijden nieuwe vormen van interactie te bedenken en andere manieren van verbinden dagelijks toe te passen;

... de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze verschillende leden te begrijpen, naar onze leden en stakeholders te luisteren en te zoeken naar de gemene deler.