

Roadmap 2020 - 2022

Verbindend, relevant en gedreven



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Ons profiel	4
2.1	Missie en visie	4
2.2	Activiteiten	6
2.3	Onze stakeholders	7
3.	Roadmap	8
3.1	Strategie, beleid en maatschappij	8
3.2	Efficiency	7
3.3	Veiligheid	30
3.4	Betrouwbaarheid	36
3.5	Toegankelijkheid	40
3.6	Interne organisatie	45

1. Inleiding

Voor u ligt onze roadmap voor de periode van 2020 tot en met 2022. Het geeft een overzicht van ons profiel, de uitdagingen en doelen voor het in beweging zijnde Nederlandse betalingsverkeer voor de komende drie jaar. Elk jaar wordt de roadmap¹ herijkt en aangepast aan actuele ontwikkelingen.

Het betalingsverkeer in Nederland staat al jaren internationaal bekend als zeer efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk. De ambitie van Betaalvereniging Nederland is om dit kwaliteitsniveau te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaalaanbieders, snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen vragen om een actieve samenwerking van 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, in de Adviesraad en in andere relevante overlegstructuren binnen de Betaalvereniging. Naast de roadmap stelt de Betaalvereniging een jaarplan op, met daarin de voor dat jaar voorgenomen activiteiten en te behalen resultaten.

2. Ons profiel

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.

2.1 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 opgericht².

De Betaalvereniging organiseert voor haar leden de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij 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 efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Wij verrichten hiertoe diensten die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een *gedreven, relevante* en *verbindende* rol. Daarbij ontzorgen wij onze leden waar mogelijk.

De Betaalvereniging betreft vertegenwoordigers van eindgebruikers 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.

² Meer over onze bestuur en directie, onze governance en welke betaaldienstverleners onze leden zijn, kunt u nalezen op [Betaalvereniging.nl](https://betaalvereniging.nl). Een verslag van onze activiteiten per jaar staan in de jaarverslagen, die u eveneens op [Betaalvereniging.nl](https://betaalvereniging.nl) aantreft.

In de Single Euro Payments Area (SEPA)³ zijn standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld in plaats van op nationaal niveau. Daarnaast zijn door Europese wetgeving de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter 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.

³ Binnen SEPA zijn het IBAN-rekeningnummer, de Europese overschrijving (SCT), de Europese incasso (SDD) voor binnenlandse als grensoverschrijdende eurobetalingen te gebruiken. SEPA omvat alle landen van de EU, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein, Zwitserland, Monaco en San Marino.

2.2 Activiteiten

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

De Betaalvereniging zorgt 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 stakeholdermanagement steeds belangrijker.

Betalingsverkeerexpertise

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.

3. Roadmap

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot het meest vooruitstrevende ter wereld voor wat betreft haar efficiëntie, toegankelijkheid, betrouwbaarheid en veiligheid. De ambitie van de Betaalvereniging is om dit kwaliteitsniveau te behouden en waar mogelijk verder te verbeteren. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaalaanbieders, snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen vragen om een actieve samenwerking van alle relevante spelers.

Om de leidende positie van Nederland in het Europese en mondiale betalingsverkeer verder uit te bouwen, moet de efficiency daarvan worden gewaarborgd. Daarbij zijn veiligheid en betrouwbaarheid essentiële randvoorwaarden. Ook moet er ruimte zijn voor innovatieve oplossingen. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur dient daarvoor als een vruchtbare voedingsbodem. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig. 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 voor 2020. Aan het eind van elke paragraaf vatten wij onze doelen en activiteiten voor elk thema samen.

3.1 Strategie, beleid en maatschappij

De sector brengt betaaldiensten voort die voor iedereen relevant zijn. Het betalingsverkeer en haar aanbieders worden intensief gereguleerd en staan regelmatig in de maatschappelijke schijnwerpers. De Betaalvereniging zorgt ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante stakeholders. 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. 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.

De Betaalvereniging doet onderzoek naar betaalgedrag in Nederland en coördineert 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, vertegenwoordigen wij de sector in verschillend nationaal en Europees overleg en ondernemen wij, namens en met onze leden, actie naar aanleiding van actuele maatschappelijke betalingsverkeer-gerelateerde issues. Tevens bespreken wij relevante nationale en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer met stakeholders in onze eigen fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum.

Ongekende dynamiek

Een belangrijke maatschappelijke trend is de steeds verdergaande digitalisering en de daarmee gepaard gaande veranderende klantwensen. De digitale transformatie heeft veel impact op ons dagelijks leven, en heeft ook haar weerslag op het betalingsverkeer. De afhankelijkheid van digitale diensten, – infrastructuren en – producten neemt nog steeds toe. Consumenten zijn veeleisend en willen bijvoorbeeld overal en altijd toegang tot snel internet. Daarnaast hebben zij hoge verwachtingen over het gebruiksgemak van digitale diensten. Dat geldt ook voor digitale betaaldiensten, waarbij de feitelijke handelingen zich meer en meer in een mobiele omgeving afspelen.



Voor aanbieders nemen de mogelijkheden voor het toepassing van nieuwe technologieën als big data-analyses, blockchain, het Internet of Things (IoT), kunstmatige intelligentie, stemgestuurde technologie (zoals de spraakassistent), API's, biometrie en quantumtechnologie toe. Veel partijen onderzoeken de mogelijkheid hiertoe, wat leidt tot nieuwe concepten en toepassingen, ook in het betalingsverkeer. De feitelijke betaling zelf wordt uitgebreid met dimensies als identiteit en data, al dan niet in combinatie met het toepassen van kunstmatige intelligentie. Dat leidt tot de noodzaak onze kennis over aanpalende gebieden verder op te bouwen.



Libra

Libra belooft een efficiënt wereldwijd betaalmiddel waarbij betalingen direct tussen kopers en verkopers – zonder tussenkomst van een bank – kunnen plaatsvinden (binnen het platform). Dat verlaagt transactiekosten – met name voor remittances – en bevordert welvaart. Is het e-money, een virtual asset of een financieel instrument? Als Libra gewoon 'geld' in elektronische vorm is, dan is regelgeving nodig – en ook verplicht – ten aanzien van geldcreatie, monetaire stabiliteit en een goede werking van het betalingsverkeer. Het consortium aan marktpartijen dat aan Libra deelneemt, vraagt nadrukkelijk om richting van de toezichthouders. Meer inzicht is nodig in de privacyaspecten van Libra en de potentiële marktmacht van de organisatie(s) daarachter. Het is de vraag of Libra komende jaren daadwerkelijk het levenslicht zal zien, zeker omdat Facebook heeft toegezegd geen vervolgstappen te nemen zonder goed overleg met de toezichthouders. En die toezichthouders – zowel in de EU als in de Verenigde Staten – staan vooralsnog zeer kritisch tegenover Libra. De kans dat Libra volgens plan in 2020 wordt gelanceerd, is er in elk geval niet groter op geworden, te meer ook omdat diverse partijen uit de 'Libra Association' zijn opgestapt, waaronder Mastercard, Visa, eBay, Stripe en Paypal.

Steeds meer niet-bancaire, veelal door technologie en datavergaring gedreven, bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. Nooit eerder was het zo eenvoudig om dankzij nieuwe technologie (zie ook het kader API's en Open Banking op de volgende pagina) snel een groot (internationaal) klantenbereik te creëren (zonder fysieke aanwezigheid) en een soepele digitale klantreis aan te bieden. De PSD2 biedt hen hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstaanbieders wordt groter, maar biedt tegelijkertijd kansen tot samenwerking. Alle betaaldienstaanbieders proberen optimaal tegemoet te komen aan de veranderende klantbehoeften. Innovatie is nodig om nieuwe klanten te werven en bestaande te behouden.

Als gevolg van deze dynamiek, is een korte 'time to market' van nieuwe betaaldiensten belangrijker geworden. Gevestigde betaaldienstaanbieders, zoals banken, trachten het tempo bij te houden. Zij moeten in hoog tempo afslanken, hun oude(re) (legacy)-systemen vervangen, interne werkprocessen en overlegstructuren vervangen door agile werkmethoden, innoveren om te kunnen concurreren met nieuwe betaaldienstaanbieders én tegelijkertijd hun betaaldienstverlening ongestoord laten voortduren. Het via wetgeving (herziene richtlijn betaaldiensten, PSD2) verder openbreken van de betaalmarkt werkt als katalysator en versneller van de digitale transformatie. Dit alles zorgt voor nieuwe spelregels en nieuwe digitale businessmodellen.



API's en Open Banking

Een belangrijke verandering is de toenemende mate waarin banken hun IT-systemen openstellen voor derde partijen en nieuwe manieren waarop de banksystemen met die van derde partijen communiceren. Deze trend, waarbij vooral gebruik wordt gemaakt van Application Programming Interfaces (API's)⁴, wordt ook wel 'open banking' genoemd. Veel technologiebedrijven kiezen bewust voor een 'API-first'-strategie, waarbij zij hun diensten primair aanbieden via dit digitale kanaal. De markt bepaalt vervolgens zelf hoe de via de API ontsloten dienst wordt aangeboden of geïntegreerd.

Onder PSD2 zijn banken verplicht om een 'digitale toegangspoort' voor hun retailbetaalsystemen beschikbaar te stellen voor onder toezicht staande derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden. Dit om deze derde partijen toegang te bieden tot de door betaaldienstgebruikers bij de bank aangehouden betaalrekeningen. Bankieren kiezen daarbij voor APIs, omdat deze technologie de beste garantie biedt voor een veilige en betrouwbare communicatie via de bancaire infrastructuur tussen derde partijen en betaalrekeninghouders. Met de investeringen in API infrastructuur bereiden banken zich ook voor op hun rol in de toekomstige 'data economie', waarbij het draait om het toegang geven tot en delen van data over alle sectoren van de economie. Collectieve aspecten zijn de ontwikkeling van bruikbare en vertrouwde mechanismen voor consumenten voor het beheren (geven en intrekken) van toestemming, en de (verdere) technische standaardisatie voor de uitwisseling van data.

Grensoverschrijdend is de concurrentie op de Nederlandse markt voor betaaldiensten nog relatief beperkt. Dit onder andere vanwege fiscale, juridische, taal- en cultuurbarrières. Het zal echter vermoedelijk een kwestie van tijd en prioriteit zijn. Want barrières om vanuit één lidstaat met één paspoort de hele EU te bedienen, zijn er strikt genomen niet. Relatief nieuwe betaaldienstverleners als Worldpay, Klarna en PPRO laten nog steeds tot de verbeelding sprekende groeicijfers zien. En aan de horizon doemen de grote platforms uit China (WeChat, AliPay) en de Verenigde Staten (Facebook, Apple en Google) op met al dan niet uitgesproken ambities op het gebied van betalingsverkeer in Europa, waaronder in Nederland. DNB geeft aan dat de komst van BigTech een impuls kan geven aan innovatie en efficiëntie, met meer keuze en nieuwe producten voor consumenten tot gevolg, maar ook tot risico's kan leiden, onder meer in de vorm van complexer wordende betaalketens met toenemende onderlinge verwevenheid en nieuwe systeemrisico's. Daarnaast kan succesvolle toetreding van bigtechs op termijn leiden tot concentratie van marktmacht bij een of meer bigtechs. Vooralsnog bedienen bigtechs overigens nog maar een fractie van de totale waarde aan elektronische betalingen in de westerse wereld⁶. Het betalingsverkeer blijft echter intensief gereguleerd. Dat heeft voordelen, vooral om de consument te beschermen, maar ook nadelen omdat niet alles wat technisch mogelijk is en toegevoegde waarde biedt, ook is toegestaan.

⁴ API's zijn tools waarmee op basis van een vaste set regels en specificaties verschillende IT-systemen met elkaar kunnen communiceren. API's worden ook wel de LEGO van de digitale economie genoemd

⁵ De rekeninghouder kan via een betaalinitiatiedienstverlener, met een app of via een website, betaalopdrachten geven aan zijn bank. Dit is een alternatief voor iDEAL- en online kaartbetalingen; daarmee biedt PSD2 een gereguleerde extra online betaalbaarheid. Bij rekeninginformatiedienstverlening krijgt de rekeninghouder realtime overzichten en analyses van zijn betaaltransacties vanaf één of meer bankrekeningen.

⁶ DNBulletin 'BigTech bedrijven in toenemende mate actief op Europese betaalmarkten', 4 juni 2019

Bigtechs hanteren verschillende strategieën om actief te worden op de betaalmarkt. Sommige bouwen voort op bestaande betaalinfrastructuur en werken samen met bestaande aanbieders. Anderen zetten in op innovatieve betaaldiensten die draaien op een (eigen) nieuw ontwikkelde infrastructuur. Zo maakt ApplePay, het betaalplatform van Apple, gebruik van de bestaande infrastructuur voor kaartbetalingen. Facebook daarentegen zet in op het ontwikkelen van Libra, een op blockchain gebaseerde stablecoin, om internationale betalingen via bijvoorbeeld Whatsapp mogelijk te maken.



Dankzij nieuwe technologieën en toegenomen gegevensverwerking nemen de mogelijkheden voor ‘big data’-analyses toe. ‘Big data’ is het verzamelen en analyseren van gegevens van groepen mensen en hun gedrag. De vraag is of consumenten in de regel voldoende beseffen waarvoor zij precies toestemming geven als zij derde partijen toegang geven tot persoonsgegevens, waaronder betaalrekeninginformatie. Verschillende partijen zullen de consument hiertoe proberen over te halen door hem (gratis) online diensten, kortingen of andere voordelen in het vooruitzicht te stellen. Veel consumenten realiseren zich daarbij niet dat zij in die gevallen, in plaats van met geld, met hun persoonlijke data betalen. Hoe meer privacy de consument prijs geeft, des te vaker hij gebruik kan (blijven) maken van gratis online diensten. Veel online platforms baseren hun verdienmodel in meer of mindere mate op handel in persoonsgegevens. Uit recent onderzoek⁷ van DNB blijkt dat verreweg de meeste Nederlandse consumenten niet van plan lijken om hun betaaldata te laten gebruiken voor nieuwe aan hen te verlenen diensten. DNB⁸ geeft voorts aan dat als bigtechs, gebruik makend van PSD2, nieuwe diensten aanbieden en consumenten ervan overtuigen om hen toegang te geven tot de gegevens op hun betaalrekening, zij de data over personen en bedrijven die zij hebben combineren met betaalgegevens voor zover de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dat toestaat. Dat is aantrekkelijk omdat deze gecombineerde data bijvoorbeeld inzicht kunnen geven in aankoopgedrag of kredietwaardigheid van consumenten. Banken en betaalinstanties kunnen deze data uiteraard ook gebruiken, maar beschikken niet over de informatie waar dergelijke online platformen als Google, Facebook en Apple nu al over beschikken. De betaaldata hebben daarmee nog meer waarde voor bigtechs dan voor banken en andere betaalinstanties. De Betaalvereniging volgt de ontwikkelingen op het gebied van de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens nauwlettend. Gezien het belang van privacy onderschrijven wij de uitgangspunten van ‘privacy by design’ en ‘privacy by default’ bij productontwikkeling in het betalingsverkeer.

Verschillende banken hebben, mede op verzoek van het MOB en de Tweede Kamer, ‘dashboards’ ingericht waarmee zij de betaalrekeninghouder via de online bankomgeving overzicht biedt aan welke derde partijen hij of zij toestemming heeft gegeven om betaalrekeninggegevens te ontvangen. DNB gaf, via Open Boek Toezicht op haar website aan een bank haar klanten een overzicht mag bieden van de door de klant gegeven toestemmingen aan betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners. Ook mag een bank de klant binnen dit overzicht op neutrale wijze de mogelijkheid bieden de gegeven toestemming in te trekken. Bij het intrekken van een gegeven toestemming moet de bank de betaalinitiatie- of rekeninginformatiedienstverlener hierover informeren via een gestandaardiseerde notificatie op het gebruikte interface.

Wij willen onze leden graag een collectieve voedingsbodem bieden voor innovatie en vervullen op verzoek van de leden ook de rol van innovatieplatform, om met leden en stakeholders nieuwe ontwikkelingen in goede banen te leiden. Cyberveiligheid, digitale vaardigheden, omgang met persoonsdata (privacy), een goede digitale infrastructuur, standaardisatie en interoperabiliteit zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden. Wij intensiveren onze inspanningen om zoveel mogelijk partijen in de betaalketen bijeen te brengen. De Betaalvereniging staat open voor alle partijen die betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden en is verheugd dat een aantal nieuwe spelers lid is van de vereniging. Wij streven er actief naar om betaaldienstaanbieders, voor zover die (nog) geen lid van de Betaalvereniging zijn, maar die wel actief zijn op de Nederlandse markt (of plannen daartoe hebben) als nieuw lid te mogen verwelkomen. Dat vergroot de diversiteit onder onze leden en bevordert onder meer een discussie over nieuwe betaaltoepassingen⁹. Onze uitdaging is om te laten zien dat wij voor al onze leden toegevoegde waarde bieden.

⁷ DNBulletin: Nederlandse consumenten voelen weinig voor het delen van bankdata, 3 oktober 2019

⁸ BigTech bedrijven in toenemende mate actief op Europese betaalmarkten, 4 juni 2019.

⁹ Volledigheidshalve merken wij op dat productontwikkeling van iDEAL, iDIN, Incassomachtigen en Acceptgiro onder de vlag van Currence plaatsvinden, en daarom geen onderdeel uitmaken van de roadmap van de Betaalvereniging. Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten iDEAL, iDIN, Acceptgiro, Incassomachtigen.

Digitalisering en data economie: consument moet centraal staan

De hierboven omschreven ongekende dynamiek in het betalingsverkeer als gevolg van nieuwe technologieën en de opkomst van nieuwe, innovatieve spelers (fintech en Big tech) leidt tot nieuwe, innovatieve digitale diensten. Dat juichen wij uiteraard toe. Beseft moet echter wel worden dat het risico bestaat dat met de komst van deze nieuwe innovatieve spelers steeds langer en complexer wordende betaalketens minder transparant worden voor de eindgebruikers, en vanuit maatschappelijk kostenooqpunt minder efficiënt.

Ook brengt de voortschrijdende digitalisering van betaaldiensten en de “data economie” mee dat een significante groep mensen onvoldoende digitaal vaardig is om daarvan ten volle te kunnen profiteren. Wij vinden het bevorderen van transparantie en “digitale inclusie” dan ook zeer belangrijk en dragen daaraan waar mogelijk bij, bijvoorbeeld in het kader van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. De realiteit is echter ook dat er ondanks die inspanningen een groep mensen zal blijven bestaan die om uiteenlopende redenen niet van de digitale betaalmethoden gebruik kan maken. Voor hen zullen traditionele betaalmethoden, inclusief contant geld, nog steeds van belang blijven.

Regelgeving, toezicht en maatschappij veeleisender

De tendens is dat betalingsverkeer steeds intensiever wordt gereguleerd, met name vanuit de Europese Unie. Dit om de innovatie, een verdere openstelling van de betaalmarkt voor nieuwe partijen en de veiligheid en consumentenbescherming in de Europese betaalmarkt te stimuleren. Eén van de meest in het oog springende voorbeelden van de afgelopen jaren om de concurrentie in de betaalmarkt te vergroten, is de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2)¹⁰.

Tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten verschaffen wij vanuit onze expertise input aan verschillende bij het wetgevingsproces betrokken partijen. Dat doen wij voor – en samen met – onze leden, onder andere door te reageren op wetsconsultaties. Daarnaast interpreteren wij wetsvoorstellen en overleggen wij met de wetgevende instellingen. Ons uitgangspunt hierbij is dat de betreffende regelgeving zou moeten bijdragen aan het behoud of het verder bevorderen van de veiligheid, betrouwbaarheid, efficiency en innovatiekracht van het Nederlandse betalingsverkeer. Voor 2020 ligt onze focus op de collectieve (niet-competitieve) aspecten van de onder de technische reguleringsnormen van PSD2 verplichte invoering van tweefactor-authenticatie – ook wel ‘sterke klantauthenticatie’ of ‘strong customer authentication’ (SCA) genoemd – voor online kaartbetalingen.

¹⁰ PSD2 is de herziening van de Payment Services Directive (2007), het juridische kader voor het girale betalingsverkeer van consumenten en bedrijven in Europa. De Richtlijn regelt de rechten en plichten van aanbieders en gebruikers van betaaldiensten. PSD2 beoogt meer concurrentie, meer innovatie, een betere consumentenbescherming en meer veiligheid in het Europese betalingsverkeer. De belangrijkste vernieuwing van PSD2 ten opzichte van PSD(1) is dat zij, mits de rekeninghouder daarmee instemt, banken verplicht om toegang tot de betaalrekening te geven, aan nieuwe typen betaalinitiatie- en informatiedienstverleners (zogenoemde derde partijen).



Betaalvereniging coördineert nationaal PSD2 transitieplan voor online kaartbetalingen

PSD2 en de bijbehorende technische reguleringsnormen (RTS) stellen sterke klantauthenticatie (SCA) sinds 14 september 2019 verplicht. Naarmate deze deadline dichterbijkwam, uitten marktpartijen steeds nadrukkelijker hun zorgen over daardoor optredende negatieve effecten op de klantconversie bij online kaartbetalingen. Meerdere oorzaken liggen aan de gevreesde negatieve effecten ten grondslag. Die hebben te maken met de afhankelijkheid tussen de mate van gereedheid van online acceptanten (zoals webwinkels), de beschikbaarheid van beveiligingstechnieken (zoals 3D Secure v2 (3DS)) en, tenslotte, de voorbereiding en voorlichting van kaarthouders.

Dat was voor de Europese bankenautoriteit (EBA) reden om in juni 2019 aan te geven dat de nationaal bevoegde toezichthouders in de lidstaten betaalaanbieders en andere belanghebbenden beperkte extra tijd konden gunnen voor genoemd migratietraject. Wel op voorwaarde dat betaaldienstverleners een migratieplan opstellen, dat plan met hun toezichthouder overeenkomen en het vervolgens vlot uitvoeren. In augustus 2019 maakte DNB, net als vele andere toezichthouders in de lidstaten, bekend dat zij marktpartijen die beperkte extra tijd gunt. Inmiddels heeft de EBA deze extra tijd bepaald tot 31 december 2020.

Voor de overgang van de Nederlandse betaalketen voor online kaartbetalingen naar SCA stelt de Betaalvereniging in samenwerking met de betrokken partijen het migratieplan op en begeleidt zij het migratietraject. Dat voorziet onder meer in overleg tussen belanghebbenden, afgestemde communicatie naar betrokkenen en rapportages over de voortgang van de migratie. Zo blijven alle betrokkenen op de hoogte van de ontwikkelingen in de betaalketen en worden onbedoelde korte-termijneffecten van de SCA-invoering geminimaliseerd.

Betaaldienstverleners hebben te maken met zwaardere toezichteisen. Dit is bijvoorbeeld het gevolg van de rapportageverplichtingen die met nieuwe Europese wet- en regelgeving gepaard gaan. Maar ook als gevolg van nationale wetgeving, waaronder de [‘Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer’](#) die betaaldienstverleners beschikbaarheidsnormen oplegt voor tijdskritische betaalopdrachten, zoals iDEAL- en pinbetalingen.



Afbeelding: De toezichthouders op het Nederlandse betalingsverkeer

De afgelopen jaren is in Nederland de maatschappelijke betrokkenheid bij het betalingsverkeer toegenomen. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het MOB, maar ook voor de Tweede Kamer. Onderwerpen zoals het gebruik van betaald data en privacy, met name in relatie met PSD2 en de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn geregeld onderwerp in het maatschappelijk debat.

De bereikbaarheid van contant geld en betaalrekeningnummerportabiliteit kunnen blijven rekenen op grote publieke belangstelling. Ook de toegankelijkheid van basale betaaldiensten voor kwetsbare groepen – denk aan senioren en mensen met een beperking – en het vergoedingsbeleid bij betaalpas- en internetbankierfraude zijn geregeld onderwerp van discussie in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena. De Betaalvereniging probeert 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 Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB).



Wij vertegenwoordigen, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) 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. De Betaalvereniging speelt 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.



Roep om meer soevereiniteit in het Europese betalingsverkeer

De Europese Commissie, de ECB en de ERPB pleiten in steeds meer heldere bewoordingen voor het realiseren van pan-Europese betaaloplossingen – die werken op basis van instant payments – voor gebruik bij zowel fysieke als online verkooppunten (multichannel). Instant payments kunnen bijdragen aan de efficiëntie van de Europese betaalmarkt en de afhankelijkheid van mondiale infrastructuur die niet in Europese handen zijn verkleinen. Een aantal grote Europese banken heeft de handschoen opgepakt en denkt na over een

dergelijke op instant payments gebaseerde 'multichannel' (zowel in de fysieke als online wereld) te gebruiken betaaloplossing. Verwacht wordt dat het ontwikkelen en uitrollen van zo'n betaaloplossing fikse investeringen van de sector zal vergen. Daarnaast zal een dergelijke betaaloplossing voldoende attractief moeten zijn voor gebruik door zowel consumenten als de fysieke en online retail.

Wij brengen onze expertise in bij – en maken onze visie en standpunten kenbaar aan – de ERPB en haar werkgroepen via de European Payments Wij Council (EPC)¹¹, het Payment Systems Committee van de European Banking Federation (EBF), de European Card Payments Association (ECPA)¹² en de Werkgroepen Efficiency en Europese Zaken (WEE) en Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB.



Nationale en Europese 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 vele betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen die van wederzijds belang zijn gezamenlijk besproken. In het Forum Kaartbetalingen komen consumenten- en ondernemersorganisaties, betaalterminalleveranciers, banken en betaalverwerkers een aantal keren per jaar samen. In het Giraal Stakeholder Forum participeren consumenten- en ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten en betaalverwerkers. De deelnemers waarderen beide fora als platform waar, zonder directe commerciële belangen, de wensen en mogelijkheden over de girale en kaartgerelateerde onderwerpen in collectief verband besproken worden.

In bovenstaande context is goed stakeholdermanagement voor de Betaalvereniging van groot belang. Ook de komende jaren besteden wij daar veel aandacht aan. Het samenbrengen van de vraag- en aanbodzijde – voor wat de wederzijdse wensen en verwachtingen betreft – is en blijft een uitdaging van formaat die wij graag aangaan. Stakeholders benaderen ons immers geregeld met relatief complexe vraagstukken.

¹¹ De EPC is merkeigenaar van de Europese betaalproducten, de Europese overschrijving (SCT) en Europese incasso (SDD). Naast de Betaalvereniging zijn ABN AMRO, ING en Rabobank zelfstandig lid van de EPC en dragen actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

¹² De ECPA bestaat met name uit diverse lokale Europese kaartorganisaties (domestic card schemes). Ook de Betaalvereniging is lid. Namens haar leden is de ECPA de gesprekspartner voor partijen die het Europese kaartbetaallandschap vormgeven. Via de ECPA kan de Betaalvereniging een stem laten horen in wereldwijd opererende organisaties als EMVCo en PCI SSC.

De grootschalige en snelle ontwikkelingen op het vlak van digitalisering, gebruik van nieuwe technologieën, veranderende klantwensen en toenemende concurrentie op de markt voor betaaldiensten, gecombineerd met steeds veeleisender wet- en regelgeving, toezicht en maatschappelijk debat, vraagt dat de Betaalvereniging ...

... politieke besluitvorming rond betalingsverkeer en initiatieven daartoe nauwgezet volgt, en wanneer gewenst initieert. Proactief daarop reageren vergt snel en gericht schakelen met onze leden, externe gremia en andere relevante partijen. Doel is om maximaal resultaat voor onze leden te behalen, en daarbij rekening te houden met de belangen van onze andere stakeholders;

... haar inspanningen om de sector als collectief zichtbaar te laten zijn bij – en aanspreekbaar voor – relevante maatschappelijke stakeholders verder intensificeert. Verbinding onderhouden tussen partijen in de sector, met stakeholders, maatschappij, politiek en Europa;

... betrokken blijft bij – en gehoor geeft aan – collectieve vraagstukken in het betalingsverkeer die in de maatschappelijke schijnwerpers staan;

... intensiever informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin verstrekt, en daarbij ook het maatschappelijk belang van de sector voor het voetlicht brengt. Dit, onder andere, door de inzet van social media;

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

... 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 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));

... open staat voor alle partijen die betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden. Wij streven er actief naar om betaaldienstaanbieders, voor zover die (nog) geen lid van de Betaalvereniging zijn, maar die wel actief zijn op de Nederlandse markt (of plannen daartoe hebben) als nieuw lid te mogen verwelkomen. Wij willen toegevoegde waarde bieden voor al onze leden;

... goed op de hoogte blijft van nieuwe technologische ontwikkelingen en daaruit voortvloeiende nieuwe concepten en -toepassingen die relevant kunnen zijn voor het betalingsverkeer en daarmee voor onze leden;

... de publiekscampagnes over veilig bankieren en efficiënt betalen voortzet;

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

3.2 Efficiency

Europese harmonisatie bevordert probleemloos grensoverschrijdend betalingsverkeer binnen de EU. Nederland maakt hier onderdeel van uit. De kosten voor zowel consumenten als zakelijke gebruikers van het betalingsverkeer behoren in Nederland tot de laagste van Europa. Om dit lage kostenniveau te handhaven, is efficiency voor betaaldienstaanbieders van groot belang. In het girale betalingsverkeer worden Instant Payments de nieuwe norm. Er is breed maatschappelijk draagvlak voor het behoud en verder verbeteren van de efficiency van het Nederlandse betalingsverkeer. De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer.

Aan de kassa hoog aandeel pinbetalingen

Nederlanders betalen aan de kassa vooral met de betaalpas of met contant geld. 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 2018 betaalden consumenten 4,3 miljard keer met hun pinpas, en wij verwachten dat dit aantal de komende jaren verder blijft stijgen. De gepinde omzet bedroeg in 2018 108 miljard euro.



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. Steeds vaker worden kleinere bedragen contactloos afgerekend. In 2018 was meer dan de helft (51,5%) van het totaal aantal pinbetalingen contactloos. Ook contactloos betalen met de smartphone zal de komende jaren naar verwachting verder groeien. 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.

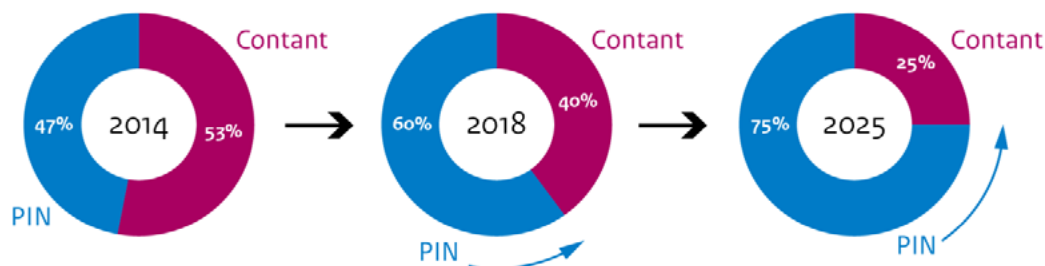
Het aantal contante betalingen is volgens gemeenschappelijk onderzoek¹³ van DNB en de Betaalvereniging in 2018 verder gedaald naar circa 2,5 miljard. De dalende lijn van het gebruik van contant geld draagt bij aan meer maatschappelijke efficiency en veiligheid. De kosten van het toonbankbetalingsverkeer in Nederland behoren met name daardoor tot de laagste in Europa. Dat is mede te danken aan de samenwerking tussen de banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen (detailhandel, horeca en tankstations) op basis van het “Convenant betalingsverkeer”. Het Convenant werd in 2005 gesloten, werd twee keer verlengd in Nadere Overeenkomsten en liep in 2018 af. Doel was om veiliger, efficiënter en betrouwbaarder aan de kassa's in Nederland te betalen. Bij de tweede verlening in 2014 was het streven naar een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen aan de kassa per einde 2018. Die ambitie werd meer dan gehaald. Nederland loopt hiermee aan kop in de eurozone. Gedurende de 13-jarige looptijd van het Convenant is het aantal pinbetalingen verdrievoudigd.

Vanwege het – nog steeds – toenemende gebruik van pin en innovaties als contactloos betalen, zijn voor de ondernemers in Nederland de kosten per pinbetaling gedaald (van 27 eurocent in 2002 naar 17 eurocent in 2017). Een contante betaling is inmiddels 70% duurder dan een pinbetaling. Het toenemend gebruik van pinnen heeft Nederlandse ondernemers een besparing opgeleverd van 1,2 miljard euro in 13 jaar¹⁴. Het aantal overvallen bij winkeliers, horecagelegenheden en benzinestations is dankzij het toegenomen pinnen sterk gedaald. Lege kassalades zijn voor criminelen immers minder aantrekkelijk. Skimming is, dankzij van de invoering van het nieuwe pinnen (pinnen met de EMV-chip in de betaalpas in plaats van de magneetstrip) een zeldzaamheid geworden. Tenslotte is de storingsgevoeligheid van het pinnen sterk afgenomen.

¹³ Betalen aan de kassa 2018 – Uitkomsten DNB/Betaalvereniging onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen. Het rapport kan, desgewenst, [hier](#) worden gedownload

¹⁴ Stichting Bevorderen Efficiënt Betalingsverkeer (SBEB), Persbericht In 13 jaar naar veiliger en efficiënter betalen aan de kassa, 29 okt. 2018. Het persbericht kan, desgewenst, [hier](#) worden teruggelezen.

De banken en toonbankinstellingen hebben bij het aflopen van het Convenant in 2018 een nieuwe doelstelling geformuleerd: Streven is nu om in 2025 van alle toonbankbetalingen 75% met de betaalpas of smartphone te doen, waarvan ruim meer dan de helft contactloos. Op de iets kortere termijn wordt gestreefd naar 70% pinnen in 2022. Om dat mogelijk te maken, is de nalatenschap van de in 2005 onder het Convenant opgerichte – en eind 2018 opgeheven – Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) toevertrouwd aan de Betaalvereniging, waardoor de relevante activiteiten voor efficiënt betalen worden voortgezet. De Betaalvereniging en toonbankinstellingen blijven in dat kader ook contactloos betalen met de betaalpas en smartphone stimuleren. De Betaalvereniging faciliteert partijen om de nieuwe doelstelling te realiseren, en houdt rekening met de belangen van alle betrokkenen.



Figuur: Ambities banken en toonbankinstellingen

Stimuleren van pinnen, in het bijzonder contactloos betalen



De Betaalvereniging speelt een belangrijke ondersteunende rol bij het stimuleren van pinbetalingen aan de kassa door het organiseren van voorlichtingsactiviteiten en voeren van collectieve promotiecampagnes door haar verschillende publiekscampagnes om het pinnen aan de kassa te stimuleren. ‘Pinnen, ja graag’ is de campagne voor het stimuleren van pinnen. Met tv-commercials en promotiemateriaal wordt onder de aandacht gebracht dat ondernemers het prettig vinden als hun klanten bij hen pinnen. Contactloos betalen is steeds populairder geworden; het is makkelijk, snel en veilig. Het is vooral makkelijk voor bedragen tot en met 25 euro, omdat hier geen pincode voor nodig is¹⁵. In 2018 vond meer dan de helft van de pinbetalingen contactloos plaats. Daarbij wordt naast de betaalpas ook steeds vaker de smartphone gebruikt, mede dankzij de introductie van Apple Pay door ING. Vrij snel daarna kondigden de traditionele banken ABN Amro en Rabobank, en de online banken bunq, Revolut, N26 en Monese op korte termijn ook Apple Pay voor hun klanten ter beschikking te stellen.



Ook vanuit milieuoogpunt geniet pinnen de voorkeur boven betalen met contant geld. DNB heeft uitgerekend¹⁶ dat dat één pinbetaling overeenkomt met een milieubelasting van 3,8 gram CO₂ uitstoot, ofwel het 1,5 uur branden van een 8 watt lamp. Volgens DNB komt één contant geldbetaling met een milieubelasting van 4,6 gram CO₂ uitstoot, ofwel het 2 uur branden van een 8 watt lamp.

¹⁵ Bij bedragen boven de 25 euro wordt wel een pincode gevraagd. Wanneer de aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode van de klant opgeteld de 50 euro bereiken, moet hij alsnog een pincode intikken. Genoemde grensbedragen zijn conform de huidige Nederlandse afspraken.

¹⁶ DNBulletin ‘Pinnen iets minder belastend voor het milieu dan cash’, 15 oktober 2018.

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, zowel voor wat betreft de goede operationele werking als de ervaringen van de reizigers. Daarmee is er een basis gelegd voor de verdere inrichting en landelijke uitrol. Voordat deze uitrol werkelijk manifest wordt zal er nog een aantal aanpassingen moeten plaatsvinden waarbij banken en de OV-sector met elkaar samenwerken.

Hoewel wij uit oogpunt van maatschappelijke efficiency en veiligheid naar steeds minder contante betalingen streven, moet contant geld in voldoende mate beschikbaar blijven voor hen die dat nodig hebben. Bijvoorbeeld voor meer kwetsbare groepen die moeite hebben met technologie en mensen met een functiebeperking. Maar ook voor consumenten die uit principiële overwegingen niet elektronisch willen betalen. Een goede bereikbaarheid van contant geld blijft daarom van belang. In dat kader steunt de Betaalvereniging de samenwerking van ABN AMRO, ING, Rabobank met Geldmaat¹⁷ om een gezamenlijk netwerk van geld- en afstortautomaten in te richten met veel belangstelling. Dat draagt bij om contant geld voor iedereen bereikbaar, veilig en betaalbaar te houden.



Voor toeristen is 'pinnen' aan de Nederlandse kassa nog vaak geen optie

Aan de Nederlandse toonbanken melden zich niet alleen inwoners van Nederland, maar ook steeds vaker toeristen en zakenreizigers, vooral afkomstig uit andere landen in Europa. Bij elkaar geven zij jaarlijks bijna 30 miljard euro uit in Nederland. Het betaalgedrag van deze buitenlandse bezoekers is niet hetzelfde als dat van Nederlanders in Nederland. Net als in Nederland beschikken bijna alle Europeanen over betaalpassen (debitcards). In vrijwel alle gevallen zijn dat kaarten die gebruikt kunnen worden in de Nederlandse betaalinfrastructuur.

Een groot deel van de in Europa populaire debitcardmerken kent in Nederland echter een beperkte acceptatie aan de toonbank. Het gaat specifiek om debitcards die bekend staan als "debit Mastercard" en "VISA debit". Goed voor respectievelijk 43% en 90% van de debitcardportfolio's van deze twee schemes. Genoemde debitcardmerken kunnen in Nederland niet gebruikt worden bij de circa 60% toonbanklocaties, waar alleen 'pinnen' (Nederlands voor: Maestro en VPAY) op de betaalautomaat geaccepteerd wordt. Buitenlandse bezoekers kunnen daarom in Nederland op veel plekken dus niet pinnen. Aan de toonbank betalen zij daarom vaak met contant geld, en moeten zij relatief veel contant geldopnames doen wanneer zij ons land bezoeken.

De route naar efficiënt(er) en veilig(er) betalen voor bezoekende buitenlanders in Nederland loopt via betere acceptatie van hun debitcardmerken aan de Nederlandse toonbank. Dat past ook bij de Europese ambitie om belemmeringen voor Europeanen bij het betalen in andere lidstaten te slechten. Het draagvlak voor debitcard-acceptatie bij toonbankinstellingen is in Nederland hoog. Reden genoeg om de komende jaren met de betrokken partijen te onderzoeken, voor zover dat niet-competitief van aard is, hoe de acceptatie van voor de Europese markt relevante debitcardmerken in ons land kan worden verbeterd.

¹⁷ Geldmaat, het voormalige Geldservice Nederland, beheert en onderhoudt sinds 2011 de geldautomaten van genoemde banken.

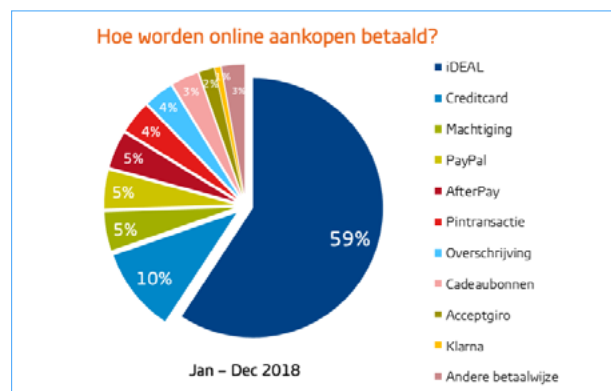
Andere betaalmiddelen dan pin en contant aan de kassa

Zoals gezegd worden de meeste betalingen aan de toonbank gepind of contant betaald. Daarnaast is er echter nog een heel spectrum van – beperkt gebruikte – andere betaalmiddelen. Al dan niet gespecialiseerd in bepaalde sectoren, bedienen deze oplossingen hun markt. De belangrijkste van deze betaalmiddelen zijn: creditcards, cadeaubonnen en –kaarten, tankpassen en gesloten betaalsystemen van onderwijsinstellingen en bedrijven. In totaal gaat het om zo'n 3% van de binnenlandse transacties die met andere middelen dan pinnen of contant worden betaald. Creditcards hebben hierin het grootste aandeel.

De acceptatie van creditcards ligt aanzienlijk lager dan dat 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 kaarthouders de kaart overigens meestal niet voor het aanspreken van aan de kaart gekoppelde kredietfaciliteiten. Net als betaalpassen worden creditcards tegenwoordig voorzien van de faciliteit om contactloos te betalen. Ook is het mogelijk om de creditcard in virtuele vorm in een daarvoor geschikte NFC smartphone te gebruiken voor mobiel betalen.

Online kopen, betalen en identificeren

De trend dat Nederlanders steeds vaker online kopen en betalen, zet door. Op internet is de verscheidenheid aan betaaloplossingen groter dan aan de toonbank. In meer dan de helft 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. Het aantal met smartphones en tablets uitgevoerde betalingen neemt sterk toe. De online markt verschuift naar het mobiele kanaal. Inmiddels wordt een derde van de online aankopen in de Nederlandse markt via het mobiele kanaal afgerekend. Medio 2019 werd driekwart van alle iDEAL-transacties met een bankapp op een mobiel apparaat uitgevoerd.



Figuur: Hoe rekenen Nederlanders hun online aankopen af?¹⁸

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.

¹⁸ Thuiswinkel.org, Currence iDEAL en GfK, eCommerce Payment Monitor – 2018

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 gebruikservaring voorop stellen, zoals Uber en Deliveroo, is betalen met een creditcard een veel geboden betaaloptie.

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. De Betaalvereniging wil bijdragen aan een naadloze online ervaring. Daarbij is online identificatie een belangrijke randvoorwaarde.



Online identificatie

Online identificatie speelt een belangrijke rol bij het doen van online aankopen en afnemen van online diensten. Door de toenemende digitale dienstverlening hebben bedrijven en instellingen een groeiende behoefte aan zekerheid over de identiteit van online klanten en gebruikers. Daarnaast moet in sommige situaties het bestaan van de digitale overeenkomst en het moment van ondertekenen daarvan kunnen worden aangetoond. De markt heeft behoefte aan goede, betrouwbare én gebruikersvriendelijke online identificatiediensten, ook met het oog op de steeds strengere wettelijke veiligheids- en privacy-eisen.

Met goede en betrouwbare online identificatiemethodes kunnen klanten hun identiteit bevestigen. Daardoor hoeven zij geen aparte toegangscode en wachtwoorden te onthouden, zoals zij die bijvoorbeeld nu gebruiken om in te loggen in de Mijn-omgevingen van online aanbieders. Ook hoeven klanten daardoor minder vaak hun gegevens in te vullen. Voor winkels, overheden en andere instellingen die online hun producten en diensten aanbieden, scheelt dit tijd, mankracht en papierwerk en kan het de conversie verhogen. Daarnaast is het beter voor de privacy van klanten; zo wordt een 'kopietje paspoort' in veel gevallen overbodig. De consument is hiermee beter 'in control' van zijn gegevens en met wie die worden gedeeld.

De afgelopen jaren zijn meerdere identificatiemethodes geïntroduceerd. Bijvoorbeeld DigiD en eHerkenning in het overheidsdomein en iDIN. Er zijn verschillende service providers welke meerdere identificatiemethodes aanbieden, zoals Signicat, CM, Rabo eBusiness, Evidos, PAY., Bluem of Reviva.

Met de online identificatiedienst iDIN hebben personen toegang tot hun 'online identiteit'. Daarmee kunnen zij veilig en betrouwbaar online inloggen bij bedrijven of instellingen, zich identificeren of hun leeftijd bevestigden (18+) met de vertrouwde en veilige inlogmiddelen van hun eigen bank (e.identifier, TAN-code, scanner, random reader, digipas, identifier of mobiele bank app). Sinds kort is ook digitaal ondertekenen mogelijk met iDIN en wordt het gebruikersgemak verder verbeterd door het mogelijk maken van het scannen van een iDIN QR. Voorbeelden van iDIN-implementaties zijn o.a. inloggen in mijnomgevingen, online identificeren voor het afsluiten van verzekeringen, mobiele abonnementen en hypotheek, kopen van clubkaarten, onboarden van nieuwe klanten, online opvragen van kredietregistratie en leeftijd bevestigen voor diensten waarvoor dat vereist is. iDIN zorgt er onder andere voor dat processen en klantreizen sneller verlopen, papieren processen niet meer nodig zijn en kosten worden bespaard.

Betaalverzoek-apps steeds vaker gebruikt



'P2P'-betalingen dragen bij aan het toenemend aantal betalingen via de smartphone. Afgelopen jaren zijn er in Nederland verschillende apps gelanceerd die het voor consumenten mogelijk maken om onderling eenvoudig te betalen, veelal via een 'betaalverzoek'. Op deze manier kan een consument gemakkelijk geld terugvragen aan een andere consument om een gezamenlijke lunch of cadeau met elkaar te verrekenen. Een betaalverzoek wordt eenvoudig gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met iDEAL het bedrag kan voldoen.

In 2018 hebben Nederlanders in 38% van de circa 600 miljoen onderlinge betalingen op elektronische wijze geld naar elkaar overgemaakt. In vergelijking met 2017 is het gebruik van contant geld voor onderlinge betalingen met 8 procentpunten gedaald van 67% naar 59%. Dit komt mede doordat steeds meer mensen de mogelijkheden voor onderlinge betalingen op de mobiel 'ontdekken'¹⁹.

Gebruik internetbankieren en mobiele bank apps gemeengoed

Nederland heeft een van de hoogste percentages van internetpenetratie ter wereld. Volgens het CBS²⁰ behoort Nederland tot de kopgroep van de EU-landen qua huishoudens die toegang hebben tot internet. In 2018 had 97% van de Nederlandse huishoudens thuis internet, tegen een Europese gemiddelde van 86%. Ook met snelle breedbandverbindingen behoort Nederland tot de top.



In 2018 maakte 92% van de klanten gebruik van de online dienstverlening van hun bank, waaronder internetbankieren en mobiele bankapps. De laatste jaren is het gebruik van mobiele bank apps via de smartphone en/of tablet *common practice* geworden. Mobiel bankieren wordt steeds vaker zelfs als (volledig) substituut gebruikt voor het 'klassieke' internetbankieren via desktop of laptop. In 2018 maakte 80% van de klanten gebruik van internetbankieren en 64% van mobiele bank apps²¹.

Andere ontwikkelingen slaan de brug tussen 'ouderwetse' en nieuwe betaalmogelijkheden. Bij een aantal banken kan via de mobiele bank app een papieren Acceptgiro worden gescand, die dan direct wordt omgezet naar een digitale betaalopdracht. Mede daardoor werden in 2018 werden meer dan negen op de tien Acceptgiro's betaald via internetbankieren of de mobiele bankapp. In 2019 leverden consumenten circa 1% van alle girale betalingen op papier (via papieren overschrijvingskaarten of ingevulde Acceptgiro's) aan. In 2007 was dit nog ruim 4%.

¹⁹ Betalen aan de kassa 2018 – Uitkomsten DNB/Betaalvereniging onderzoek naar het gebruik van contant geld en elektronisch betalen. Het rapport kan [hier](#) worden gedownload.

²⁰ Nederland langs de Europese meetlat 2019 – Internet, [website CBS](#)

²¹ Vertrouwensmonitor banken 2018, Nederlandse Vereniging van Banken. De monitor kan [hier](#) worden gedownload



Digitaal incassomachtigen

In Nederland is de automatische incasso ten opzichte van het Europees gemiddelde een populair betaalinstrument. In 2015 is (digitaal) Incassomachtigen ingevoerd. Hiermee kunnen consumenten veilig en efficiënt via hun bank online een rechtsgeldige machtiging aan incassanten afgeven voor het uitvoeren van periodieke of eenmalige incasso's van hun betaalrekening.

Giraal betalingsverkeer - Instant Payments worden de nieuwe norm

In giraal betalingsverkeer gaat veel geld om. Per dag worden ruim 9 miljoen transacties overgeschreven. Uit cijfers van DNB over het retailbetalingsverkeer blijkt dat in 2018 3,1 miljard girale betalingen zijn verwerkt. 45% liep via ruim 1,4 miljard incasso's, 55% via ca. 1,7 miljard overige girale transacties (met name overschrijvingen). Deze transactieaantallen vertoonden in de afgelopen jaren een gematigd groeiend beeld: de aantallen automatische incasso's en overige girale transacties groeiden de afgelopen tien jaar met gemiddeld 2,3%, respectievelijk 3,5%.

Vanaf het voorjaar van 2019 hebben ABN AMRO, ING, Rabobank, de Volksbank (ASN Bank, RegioBank, 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 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. Inmiddels vinden er in Nederland iedere dag gemiddeld ruim een miljoen Instant Payments plaats. Dat aantal zal nog verder groeien als naast de mobiel en on-line geïnitieerde individuele betaalopdrachten ook andere betaalstromen, bijvoorbeeld bulkbetalingen, via de Instant Payment infrastructuur verwerkt zullen gaan worden. Instant Payments zijn gebaseerd op de Europese standaard (SCT_{INST}); overboekingen van en naar Nederlandse en Europese banken zijn daarmee mogelijk. Naar verwachting zal het gebruik van Instant Payments snel toenemen. Instant Payments zijn de nieuwe norm voor het betalingsverkeer: het nieuwe normaal. Verwacht mag worden dat daarnaast ook door bedrijven steeds meer nieuwe toepassingsgebieden voor Instant Payments ontdekt zullen worden, onder andere dankzij de nieuwe mogelijkheden die PSD2 biedt voor betaalinitiatiediensten. Ook kunnen Instant Payments de komende jaren leiden tot nieuwe betaaltoepassingen aan de fysieke toonbank (voor Point-of-Sale betalingen).

Wat zijn de kenmerken?



Figuur: Kenmerken Instant Payments in Nederland

De kenmerken van Instant Payment zullen ook impact gaan hebben op het betaalgedrag van consumenten en bedrijven. Enerzijds ondersteunt Instant Payments directe en on-line dienstverlening; geleverd product of dienst kan direct betaald worden. De product of dienstleverancier kan vervolgens dat geld weer direct besteden, bv. voor inkoop of betalen van (tijdelijk) personeel. Daarmee is Instant Payment de digitale versie van (direct) contant afrekenen.

In Europa zijn Instant Payments sinds eind 2017 mogelijk op basis van het optionele 'SEPA Credit Transfer Instant Scheme (SCT_{INST})' Rulebook waarvan de eerste versie in het najaar van 2016 door de EPC is gepubliceerd. Nederland voert Instant Payments collectief in, net als Spanje en België. Het Rulebook is de standaard voor alle Instant Payments betalingen in euro. In tegenstelling tot de huidige standaard girale overschrijving (SEPA Credit Transfer – SCT) is deelname aan SCT_{INST} niet verplicht. In Nederland hebben de meeste banken aangegeven Instant Payments te gaan voeren, zodat direct een groot bereik ontstaat. In Nederland worden Instant Payments binnen vijf seconden verwerkt (end-to-end) en is er ook geen gezamenlijk grensbedrag per betaling. De Europese EPC-standaard gaat uit van een snelheid van maximaal tien seconden en ingaande 1 juli 2020 een grensbedrag van 100.000 euro (tot die tijd nog max. 15.000 euro).

Alhoewel de diverse Europese Instant Payment initiatieven alle gebaseerd zijn op het (optionele) SCT_{INST} Scheme van de EPC en daarmee voldoen aan de voorwaarde van een gemeenschappelijke standaard, is betalen tussen de verschillende SCT_{INST} gebaseerde systemen nog niet ingericht. De randvoorwaarde dat elke SCT_{INST} betaling ook tussen de banken 100% gegarandeerd is vereist specifieke settlement afspraken. Interoperabiliteit tussen de diverse clearing en settlement aanbieders is nog niet ingericht. Dit issue zal, mede vanwege de geldende Europese eisen voor interoperabiliteit voor betalingsverkeer, op afzienbare termijn opgelost moeten worden.

In 2019 is in Europa een start gemaakt met het opstellen van een standaard voor 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 een RTP standaard kan bijdragen aan makkelijker aansluiten van betaalverzoeken op het feitelijk uitvoeren van betalingen. De ERPB heeft aan de EPC gevraagd om in een multi stakeholder groep een kader (framework) voor een dergelijke standaard op te stellen. Inzet is om op basis daarvan in 2020 een eerste publicatie van die RTP standaard te realiseren. Deze standaard zal dan toepasbaar zijn voor zowel de SCT als de SCT_{INST}. De Betaalvereniging participeert namens en in nauwe afstemming met de leden in de opzet van deze RTP standaard.



Makkelijk overstappen van betaalrekening dankzij de Overstapservice

In 2004 hebben de banken in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de Overstapservice²². Deze door consumenten en MKB'ers goed gewaardeerde dienst vergemakkelijkt het overstappen van betaalrekening naar een andere bank. 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. Aanvragen door consumenten en bedrijven om gebruik te maken van de Overstapservice is daardoor nog klantvriendelijker en laagdrempeliger geworden.

Een verbetering die in 2020 zal worden doorgevoerd is het 'Informereren van de betaler bij initiatie van de betaling'. Dat komt het erop neer dat een betaler bij het invoeren van een IBAN van een begunstigde die gebruik maakt van de Overstapservice door zijn eigen bank geïnformeerd wordt over het nieuwe rekeningnummer. Dit geldt voor de looptijd van de Overstapservice (13 maanden) en voor betalingen via internet- en mobiel bankieren (meest 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. In de huidige situatie moet een Overstapper nog zelf alle betalers informeren. Dit kan met de 'Overstapkaarten' die de nieuwe bank aan de Overstapper ter beschikking stelt (en die in de toekomst beschikbaar blijven). In de nieuwe situatie is dat dus meestal niet meer nodig. Betalers worden, zolang de Overstapservice actief is, op het nieuwe IBAN gewezen als zij in de online bankieromgeving het oude IBAN nog gebruiken. Een Overstapper hoeft in principe alleen buitenlandse betalers en incassanten te informeren over het nieuwe IBAN.

In 2020 zal de Europese Commissie haar rapport over de werking van de PAD publiceren, waarbij zij, onder andere, de in de lidstaten ingerichte overstapdiensten zal hebben geëvalueerd alsook de mogelijkheden voor betaalrekeningnummerportabiliteit heeft onderzocht.

²² De Overstapservice maakt veranderen van betaalrekening naar een andere bank eenvoudiger en zorgt ervoor dat het betalingsverkeer soepel doorloopt. De dienst leidt 13 maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd. Jaarlijks maken er in totaal ca. 80.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Zie voor meer informatie: [Overstapservice.nl](https://overstapservice.nl). In het interbancaire Convenant Overstapservice, dat wordt beheerd door de Betaalvereniging, staan de afspraken die in dit kader zijn gemaakt.

Standaardisatie, het DNA van het betalingsverkeer

De Nederlandse betaalinfrastructuur is gebaseerd op effectieve, sectorbrede afspraken, procedures en productspecificaties. Deze vinden hun basis in Europese en wereldwijde afspraken en een scala aan aanvullende (technische) standaarden. Standaarden in het betalingsverkeer zijn grofweg in te delen in drie categorieën. De eerste categorie zijn standaarden voor het berichtenverkeer, waaronder ISO 20022 en SWIFT MT en MX. De tweede categorie zijn identificatie-standaarden, zoals het International Bank Account Number (IBAN), de Business Identifier Code (BIC), het Primary Account Number (PAN) en de Legal Entity Identifier (LEI). Onder de derde categorie vallen veiligheidsstandaarden, denk bijvoorbeeld aan Payment Card Industry PIN Transaction Security Data (PCI PTS).

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. Tevens kan daarbij de internationale concurrentiepositie van Nederland verslechteren.

De Betaalvereniging volgt daarom de relevante internationale standaardisatie-ontwikkelingen intensief en neemt het initiatief om, waar nodig en wenselijk, zaken te coördineren. Zo oefent de Betaalvereniging 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 verkent de Betaalvereniging 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. Zo weegt een NL-stem bij een voorstel voor een nieuwe of wijziging van een bestaande standaard net zo zwaar als die van bijvoorbeeld het veel grotere China of de Verenigde Staten.

De Betaalvereniging neemt deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en/of -marktinitiatieven. Zo is de Betaalvereniging Affiliate Member van PCI SSC²³, en via de ECPA lid van de PCI Board of Advisors. Enkele van onze leden nemen deel in de Board of Advisors van EMVCo en zijn nauw betrokken bij het opstellen van de SEPA Cards-standaarden door de European Cards Stakeholder Group (ECSG)²⁴. Daarnaast is de Betaalvereniging voorzitter van de NEN²⁵-schaduwcommissie van ISO/TC 68. ISO/TC 68 is een technische commissie binnen de ISO²⁶ en ontwikkelt en beheert internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten. Daaronder valt een aantal voor het betalingsverkeer belangrijke normen, zoals als de IBAN, BIC en ISO20022-berichten. In de NEN-schaduwcommissie van ISO/TC 68 vinden nationale stemmingen plaats over standaardisatievoorstellen vanuit ISO/TC 68. De Betaalvereniging vertegenwoordigt, samen met enkele andere partijen, Nederland in ISO/TC 68.

De in 2017 opgerichte technische ISO-commissie ISO/TC 307 ontwikkelt standaarden voor de blockchain en distributed ledger technologieën. De standaardisatiewerkgroepen van deze ISO-commissie, zoals de 'Security, Privacy en Identity'-werkgroep, hebben een breder werkveld dan enkel betalingsverkeer. De Betaalvereniging volgt de ontwikkelingen binnen ISO/TC 307 met belangstelling. Het is voor de Betaalvereniging en haar leden immers belangrijk om te weten wat er zich binnen deze commissie afspeelt, en, waar nodig, actief deel te nemen in haar werkgroepen. Dit om tijdig te kunnen anticiperen op de door ISO/TC 307 te ontwikkelen standaarden, die mogelijk relevant zijn voor onze leden.

²³ De Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) is een wereldwijde open organisatie, opgericht om standaarden op te stellen voor beveiliging van de betaalketen (en data daarvan).

²⁴ De ECSG is een multi-stakeholder marktinitiatief dat Europese kaartstandaardisatie via marktgedreven implementatie nastreeft.

²⁵ NEN begeleidt en stimuleert de ontwikkeling van normen. Als neutrale partij inventariseert NEN aan welke normen behoefte is en brengt belanghebbenden bij elkaar om deze normen te financieren en te ontwikkelen. Dat doet NEN zowel binnen sectoren als op nationaal, Europees en mondiaal niveau. NEN beheert ruim 34.000 normen. Dit zijn de in Nederland aanvaarde internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale normen (NEN).

²⁶ De Internationale Organisatie voor Standaardisatie (ISO) in Geneve is een internationale organisatie die normen vaststelt. De organisatie is een samenwerkingsverband van nationale standaardisatieorganisaties in 163 landen. ISO heeft meer dan 18.000 internationale normen ontwikkeld op verschillende gebieden en toepassingen.



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 leveranciersafhankelijkheid te bevorderen via het gebruik van open standaarden voor digitale gegevensuitwisseling in de publieke sector. Het W3C is een organisatie die de webstandaarden voor het wereldwijde web ontwerpt, zoals HTML en XML. In het bijzonder wordt door de Betaalvereniging daar de Web Payments Working Group gevolgd. Deelnemers van deze werkgroep zijn o.a.: Google, Facebook, Visa, Mastercard, SWIFT, Alibaba, IBM, Amazon en Adyen.

Een standaard die hoog op de agenda staat bij de Betaalvereniging en haar leden is ISO20022. In de komende vijf jaar zullen werelds belangrijkste betalingsverkeerinfrastructuren een enorme transformatie ondergaan als reactie op de toegenomen automatisering, focus op kostenbesparingen en de introductie van realtime services. Betalingsverkeerinfrastructuren zoals de Federal Reserve en de Clearing House (USA), Eurosystem en EBA Clearing (Eurozone) en de Bank of Englands RTGS (UK) gaan hun High Value Systems moderniseren en 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 Eurzone heeft dit onder andere tot gevolg dat er in 2021 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 wordt daarnaast onderzocht of SEPA-berichten ook naar de laatste ISO-versie van ISO20022 moeten migreren, conform de ISO-versies van de TARGET2-migratie en de SWIFT-migratie. 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.

Nationale implementatie NextGenPSD2 API-raamwerk

Zoals eerder aan de orde kwam, zijn banken onder PSD2 verplicht om een 'digitale toegangspoort' voor betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners beschikbaar te stellen om toegang te bieden tot de bij banken aangehouden betaalrekeningen. Deze toegang is mogelijk via de consumenteninterface of een speciale interface ('dedicated interface' of API). Die laatste heeft de voorkeur vanwege de grotere veiligheid. De Nederlandse grootbanken kiezen voor een dedicated interface gebaseerd op de in de EU populaire API-standaard van de Berlin Group (het NextGenPSD2 raamwerk). NextGenPSD2 telt inmiddels meer dan 50 deelnemers; dat zijn vooral bankiersverenigingen, betaalverenigingen, banken en betaalprocessoren. Wij vertegenwoordigen in dit gremium de Nederlandse betaaldienstverleners.



Naast het API-raamwerk van de Berlin Group (NextGenPSD2) volgt de Betaalvereniging ook de andere relevante Europese harmonisatie- en standaardisatie-initiatieven met betrekking tot API's in relatie tot PSD2. Denk hierbij aan de activiteiten van ISO/TC 68, W3C²⁷, Swift, de Britse Open Banking Implementation Entity²⁸ en een aantal nationale initiatieven in andere EU-lidstaten.

²⁷ Het World Wide Web Consortium (W3C) is een organisatie die de webstandaarden voor het wereldwijde web ontwerpt, zoals HTML, XHTML, XML, CSS en de Web Content Accessibility Guidelines.

²⁸ Deze entiteit is opgericht door de Competition and Markets Authority, met als doel om softwarestandaarden en industry guidance te ontwikkelen om de concurrentie en innovatie in het Britse retailbankieren te stimuleren.

Laatste 10 cijfers van NL IBAN vanaf 2020 niet meer los te gebruiken

Vanaf juli 2020 kan elke Nederlandse PSP zelf de laatste tien cijfers van een nieuw IBAN bepalen. Tot op heden worden die laatste tien cijfers nog toegewezen vanuit een centrale Nederlandse voorraad unieke tiencijferige nummers, die aan de elfproef²⁹ voldoen. Daar komt per juli 2020 een einde aan, waardoor deze laatste 10 cijfers van de IBAN niet meer gegarandeerd uniek zijn. Door de laatste tien cijfers van iedere Nederlandse IBAN niet meer centraal uit te geven en de elfproef af te schaffen, sluit Nederland vanaf 2020 volledig aan op de internationale IBAN-standaard. Bestaande en nieuwe betaaldienstaanbieders zijn dan ook niet meer van elkaar afhankelijk als het gaat om het uitgeven (en registreren) van IBAN's.



Nederlandse IBAN's van 18 cijfers en letters mogen vanaf januari 2020 niet meer worden afgekapt tot de laatste tien cijfers. Omgekeerd mogen oude Nederlandse rekeningnummers van tien cijfers of minder niet meer automatisch worden geconverteerd naar volledige IBAN's. Gebeurt dat toch, dan kunnen er fouten ontstaan bij het verwerken van betaalopdrachten. Ieder Nederlands IBAN van 18 cijfers en letters blijft uniek door de identifier/bankcode. Bovendien voldoen alle geldige IBAN's reeds aan de modulo 97-controle³⁰.

Deze wijziging heeft geen gevolgen voor particuliere betaalrekeninghouders. Er verandert niets aan bestaande IBAN's. Zakelijke partijen kunnen er wel iets van merken. Sommige administratieve systemen zijn voor de invoering van IBAN in 2014 slechts beperkt aangepast. Daardoor werken die systemen alleen correct met Nederlandse IBAN's waarvan de laatste tien cijfers uniek zijn voor iedere bankrekening. Bovendien passen die systemen nog steeds de elfproef toe. Vóór 2020 dienen die systemen te zijn aangepast, zodat volledige IBAN's voortaan overal op dezelfde manier correct worden verwerkt. De Betaalvereniging roept zakelijke gebruikers en softwarebedrijven op om hun systemen en processen tijdig te controleren en waar nodig aan te passen.

Het volledig aansluiten op de internationale IBAN-standaard is nodig om te voldoen aan de toenemende vraag naar rekeningnummers. Met de nieuwe aanpak kan iedere bank of betaalinstituut zelf IBAN's uitgeven en hoeven IBAN's van opgeheven rekeningen tot in de verre toekomst niet te worden hergebruikt. Dankzij deze verruiming kunnen vooral bedrijven hun kasstromen efficiënter beheren, met behulp van meerdere virtuele bankrekeningen.

²⁹ De elfproef (11-proef) werd vóór de invoering van het IBAN in het Nederlandse elektronische betalingsverkeer uitgevoerd op 9- en 10-cijferige Nederlandse bankrekeningnummers. Dit om te controleren of het nummer een geldig rekeningnummer kan zijn.

³⁰ Het IBAN is 'zelfcontrolerend', dankzij de in IBAN geïntegreerde controle o.b.v. de (wiskundige) mod-97-proef. Een controlegetal (de twee cijfers na de landcode 'NL') waarborgt dat een tikfout leidt tot een onjuist IBAN, waardoor de betaling niet kan worden uitgevoerd.

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 – indachtig het SBEB-gedachtengoed – samen met de banken en toonbankinstellingen te streven naar verdere efficiency en voorlichtingsactiviteiten en collectieve promotiecampagnes voort te zetten, zoals voor contactloos betalen met de betaalpas en smartphone. 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 regisseren;

... de uitvoering aan te sturen van het MOB WEE actieplan voor een betere acceptatie van debitcards in Nederland;

... te faciliteren om de pilot EMV contactloos in het OV in 2019 succesvol uit te voeren. 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, oa. 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 sectorbrede 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. 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;

... voor Nederland de (volledige) overgang op de internationale IBAN-standaard per 2020 te regisseren, waarbij afscheid wordt genomen van de centrale uitgifte van de laatste tien cijfers van Nederlandse IBAN's.

3.3 Veiligheid

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid daarvan te borgen. Hierdoor houdt de samenleving vertrouwen in het elektronisch betalingsverkeer en wordt fraude voorkomen. 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.

De Betaalvereniging draagt eraan bij dat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. Hierbij werken de Betaalvereniging en haar leden onderling intensief samen. Dat doen zij ook met cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren en verschillende overheidsinstanties. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is uniek in Europa.

Cybersecurity en -resilience van steeds groter belang

Cybersecurity en -resilience³¹ zijn ook voor de Betaalvereniging en haar leden aan belang toegenomen. 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, in combinatie met de veel kortere transactietijden (bijvoorbeeld als gevolg van Instant Payments). Daarnaast manifesteren veiligheidsrisico's zich meer en meer binnen de IT-infrastructuur van financiële instellingen. In dat kader werkt de Betaalvereniging nauw samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

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 van de ECB, DNB en van de Bank for International Settlements³².

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. Schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT wordt waar mogelijk voorkomen, en – indien er toch wat mis gaat – wordt direct actie genomen om de schade zo veel mogelijk te beperken en/of de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

³¹ Cybersecurity is het vrij zijn van gevaar of schade veroorzaakt door verstoring of uitval van ICT of door misbruik van ICT. Het gevaar of de schade door misbruik, verstoring of uitval kan bestaan uit beperking van de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de ICT, schending van de vertrouwelijkheid van in ICT opgeslagen informatie of schade aan de integriteit van die informatie. Cyberresilience (digitale weerbaarheid) is het vermogen van personen, organisaties of samenlevingen om weerstand te bieden aan negatieve invloeden op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en/of integriteit van (informatie)systemen en digitale informatie.

³² Principles for financial markets infrastructures (Bank for International Settlements), Guidance on cyber resilience for financial markets infrastructures, Cyber resilience oversight expectations for financial markets infrastructures (ECB) en Toetsingskader informatiebeveiliging (DNB).

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. 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 betaalinstanties en met andere sectoren (zoals de telecomsector) en overheidsinstanties (zoals politie, Openbaar Ministerie en Rijksoverheid).

Principes cybersecurity samenwerking banken

Via onderstaande in 2019 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 en betaalinstanties concurreren niet op veiligheid³³.
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 (rond de 12 miljoen euro).
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 framework³⁴ dient als uitgangspunt voor de collectieve aanpak.
12. Op een crisis zijn wij voorbereid.

Samenwerking en kennisdelen 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 terugdringen van de fraude. De komende jaren blijft de Betaalvereniging zich onverminderd voor deze publiek-private samenwerking inzetten.

³³ Hierbij worden de mededingingsrechtelijke regels in acht genomen.

³⁴ Het NIST Cybersecurity Framework biedt een beleidskader van richtlijnen voor computerbeveiliging om cyberaanvallen te voorkomen, te detecteren en erop te reageren.

In dat kader participeert de Betaalvereniging in, onder andere, het Financial Institutes – Information Sharing and Analysis Centre (FI-ISAC)³⁵ en haar Europese en wereldwijde evenknie, respectievelijk de European FI-ISAC³⁶ en wereldwijde FS-ISAC³⁷. De Betaalvereniging levert de FI-ISAC specifieke expertise, zoals met betrekking tot malware, criminele apps en signalen die kunnen wijzen op Advanced Persistent Threats³⁸, ter versterking van haar analysetaak. Daarnaast participeert de Betaalvereniging op nationaal niveau in het Nationaal Cyber Security Center (NCSC), het Nationaal Detectie Netwerk (NDN)³⁹ en het door DNB geïnitieerde TIBER⁴⁰. Voorts zet de Betaalvereniging zich in voor samenwerking met het in 2018 opgerichte Digital Trust Center (DTC)⁴¹.

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 EPC. Om haar blik op internationale cyberontwikkelingen verder te verbreden, intensificeert de Betaalvereniging haar participatie in de internationale cybersecurity-gremia, waaronder ENISA⁴² 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.

³⁵ Een ISAC – en dus ook het FI-ISAC – versterkt de cyberweerbaarheid van de betreffende sector door het actief delen van informatie over kwetsbaarheden en dreigingen. De FI-ISAC stelt jaarlijks een Information Threat Monitor op, die de belangrijkste dreigingen voor de komende jaren jaar inventariseert. Mede door deze intensieve kennisdeling kunnen financiële instellingen en overheid adequaat maatregelen nemen. Leden van de FI-ISAC zijn financiële instellingen en overheidsinstanties, zoals het NCSC, de Nationale Politie en de AIVD.

³⁶ In de European FI-ISAC participeren banken en Computer Emergency Response Teams (CERTs) van overheden uit een groot aantal Europese landen. Ook het Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging (ENISA), het European Cyber Security Center (EC3; onderdeel van Europol) nemen deel.

³⁷ De FS-ISAC is wereldwijd activerende ISAC. Deze is in 2016 tot stand gekomen en biedt de Betaalvereniging en haar leden een brug naar honderden internationale financiële instellingen. Daarmee is onze informatiepositie over fraude in het buitenland versterkt. Deze kennis vergroot de weerbaarheid van onze leden tegen cybercrime en -dreigingen.

³⁸ Een Advanced Persistent Threat is een doelgerichte cyberaanval op meestal kennisrijke organisaties door statelijke actoren en/of criminele organisaties. De aanvaller is daarbij volhardend in zowel de pogingen om een organisatie binnen te dringen als ook om binnen de ICT-infrastructuur heimelijk aanwezig te blijven.

³⁹ Het NDN is een publiek-private samenwerking voor het sector-overschrijdend beter en sneller signaleren van digitale gevaren en risico's die in potentie een grote impact hebben. Door het delen van dreigingsinformatie kunnen de deelnemende partijen tijdig gepaste maatregelen nemen om mogelijke schade te beperken of te voorkomen.

⁴⁰ Het gezamenlijke programma TIBER (Threat Intelligence Based Ethical Red Teaming) heeft als doel om de cyberweerbaarheid van financiële kerninstellingen, inclusief die van DNB, te verhogen.

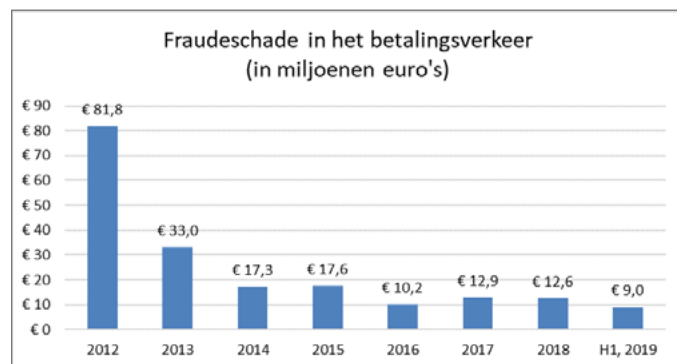
⁴¹ Het DTC beoogt, in samenwerking met het NCSC, het als niet-vitaal aangemerkt bedrijfsleven weerbaarder te maken tegen cyberdreigingen door informatie te bieden over dreigingen en advies over maatregelen.

⁴² Het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA) van de Europese Unie is een belangrijk expertisecentrum voor cybersecurity in Europa.

Laag fraudeniveau



De hierboven beschreven gezamenlijke inspanningen werpen hun vruchten af. Gezien de gedaalde fraudecijfers in het betalingsverkeer zijn de maatregelen die de sector heeft genomen (preventief-technisch, voorlichting van gebruikers en samenwerking) effectief. Bovendien lijken gebruikers in het betalingsverkeer zich steeds beter bewust van veiligheidsrisico's en handelen zij in meer gevallen daarnaar. Bedroeg in 2012 de totale fraudeschade in het betalingsverkeer nog bijna 82 miljoen euro, in 2018 was dit bedrag 12,6 miljoen euro. Zorgelijk is dat ondanks alle genoemde inspanningen in de eerste zes maanden van 2019 al 9 miljoen euro fraudeschade werd geleden, waardoor de verwachting is dat deze over heel 2019 fors hoger zal uitvallen dan het voorgaande jaar. Phishing, smishing en bankpasopstuurfraude zijn de belangrijkste oorzaken.



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)⁴³, maar ook in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren blijven nodig zeker nu er een einde lijkt te komen aan de jarenlange daling van de fraudeschade.

IBAN-Naam check: Minder verkeerde overboekingen en minder factuurfraude

In 2017 introduceerde Rabobank de IBAN-Naam Check. Deze controle 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. Ook diverse andere banken in Nederland bieden 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.

⁴³ In de ECTF werken justitie, politie en banken samen bij het opsporen en vervolgen van cybercriminelen. Het versterkt de informatiepositie van alle partijen en verhoogt de kwaliteit van opsporing, vervolging en interventie.



Komende jaren zet de Betaalvereniging in samenwerking met haar leden de massamediale publieksvoorlichting over veilig bankieren voort. Ook wordt daarbij aandacht besteed aan specifieke communicatie voor bepaalde doelgroepen, zoals senioren, jongeren en het MKB. Wanneer relevant wordt ingesprongen op actuele en/of nieuwe fraudevormen. Waar nodig zal worden afgestemd met DNB en het MOB. Zo verwachten wij, vanwege de invoering van tweefactor-authenticatie bij online kaartbetalingen, specifiek daarop gerichte phishing.

Publicatie fraudecijfers

De Betaalvereniging publiceert samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) elk half jaar de geaggregeerde fraudecijfers in het betalingsverkeer in Nederland. Daarbij hoort ook het geven van inzicht in het percentage van de fraudeschade bij internetbankieren dat door de banken aan de gedupeerden is vergoed. Hiermee komen wij tegemoet aan de maatschappelijke wens hier als sector transparant over te zijn.

Onder PSD2 dienen betaaldienstverleners ten minste op jaarlijkse basis statistische fraudedata met betrekking tot de door hen geleverde betaaldiensten aan hun nationaal bevoegde autoriteit (in Nederland: DNB) te verstrekken. De Betaalvereniging brengt de huidige, op vrijwilligheid gebaseerde, aanlevering van fraudecijfers door haar leden in lijn met de nieuwe – sinds 1 juli 2019 in Nederland geldende – wettelijke frauderapportage-eisen onder PSD2.

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 op een laag niveau blijft, te zorgen voor een veilige en betrouwbare introductie van nieuwe diensten (zoals Instant Payments en PSD2) en het veilig houden van mobiel bankieren en contactloos betalen;

... 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;

... 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. De Betaalvereniging zet zich daarnaast in voor samenwerking met het Digital Trust Center (DTC). Daarnaast blijft de Betaalvereniging actief lid van de PSSG en de PSFPWG van de EPC; Verder is de financiële sector vanaf 2019 vertegenwoordigd in de Cyber Security Raad. De Betaalvereniging zorgt hierbij, samen met haar leden en de NVB voor de connectie en afstemming;

... 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;

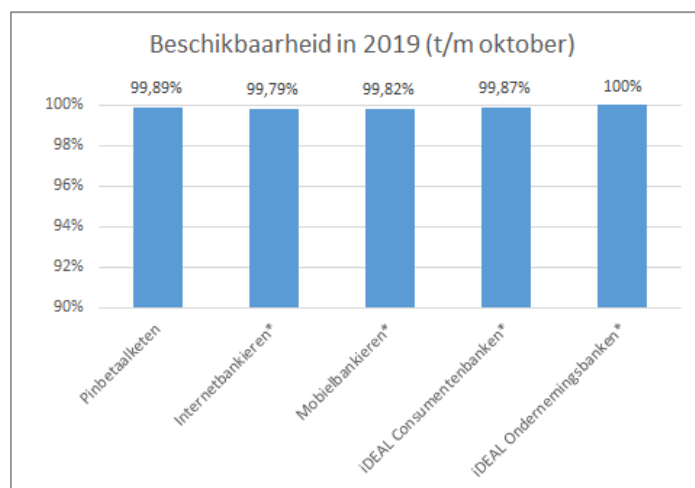
... te blijven investeren in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren. De campagne richt zich op de 5 uniforme veiligheidsregels (die in het licht van PSD2 zijn aangepast) en met name op het voorkomen van phishing en bankpasfraude;

... samen met de NVB door te gaan met het halfjaarlijks rapporteren van de geaggregeerde fraudecijfers in het Nederlandse betalingsverkeer. Daarbij wordt rekening gehouden met de sinds 1 juli 2019 in Nederland geldende wettelijke Europese (PSD2) frauderapportage-eisen aan de nationaal bevoegde toezichthouder.

3.4 Betrouwbaarheid

Betalingsverkeer is een vitale infrastructuur die van essentieel belang is voor het dagelijks leven. 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 helder is wie verantwoordelijk en/of aansprakelijk is voor welk deel van de betaalketen. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeert netwerkdienstverleners, aangezien die een belangrijke rol spelen in de beschikbaarheid van de betaalketen voor het pinnen. De Betaalvereniging laat namens haar leden haar stem horen in wereldwijde certificatiegremia zoals EMVCo en Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC).



* Tijdens primetime gewogen landelijk gemiddelde

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. De figuur hiernaast 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 nationale wettelijke⁴⁴ 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.

⁴⁴ Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer. Voor meer informatie over (het toezicht op) de Regeling, zie de Q&A in Open Boek Toezicht van DNB.

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 betaalketen

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. 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 verstrekken banken periodiek informatie aan de Betaalvereniging 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.

Betaalvereniging
Nederland

Home

BESCHIKBAARHEID INTERNETBANKIEREN EN MOBIEL BANKIEREN

Laatste update: 10-12-2019 13:18

CONSUMENTENBANKEN			TOELICHTING
 ABN AMRO	✓	✓	Internetbankieren 
 ASN Bank	✓	✓	Mobiel bankieren 
 ING	✓	✓	Beschikbaar 
 Rabobank	✓	✓	Niet beschikbaar 
 RegioBank	✓	✓	Gepland onderhoud 
 SNS	✓	✓	Gedeeltelijk onbeschikbaar 
 Triodos Bank	✓	✓	

Afbeelding: Screenshot [beschikbaarheidspagina internet- en mobiel bankieren](#)

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

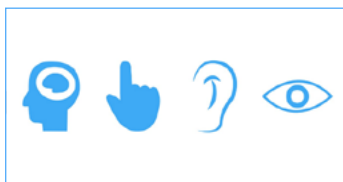
... zich, tezamen met de sector en overige belanghebbenden, voor verdere verbeteringen voor stabiliteit in het betalingsverkeer inzetten;

... 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.

3.5 Toegankelijkheid



Toegang tot betaaldiensten is noodzakelijk om volwaardig deel te nemen aan onze maatschappij. Waar de interactie met betaaldienstenaanbieders steeds meer verschuift naar het gebruik van smartphones en computers, dient tegelijkertijd te worden gewaarborgd dat de toegang tot het betalingsverkeer mogelijk blijft voor gebruikers die geen gebruik van smartphones en computers kunnen maken. Digitale betaaldiensten dienen zo toegankelijk als mogelijk worden ontworpen en gebouwd (*'accessibility by design'*), zodat ook mensen met een beperking en ouderen de dienst kunnen gebruiken.

Niet een *cashless* – maar een *less cash* maatschappij



Voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer speelt contant geld een essentiële rol, die nog niet volledig kan worden overgenomen door efficiëntere elektronische alternatieven. In dat kader onderschrijven wij de visie van het MOB die stelt dat het cruciaal is dat mensen zowel met moderne als met meer traditionele betaalmethoden kunnen (blijven) betalen. Contant geld vervult hierbij door zijn eigenschappen – gebruikersgemak, onafhankelijk van computers en anonimiteit – nog steeds een onmisbare rol. In 2019 hebben nog steeds veruit de meeste Nederlanders nog bankbiljetten (83%) en munten (90%) op zak⁴⁵.

Eerder is toegelicht vanuit het belang van maatschappelijke efficiency en veiligheid naar nog minder contante betalingen te streven. Contant geld moet echter voldoende beschikbaar blijven voor hen die dat nodig hebben. Bijvoorbeeld voor kwetsbare groepen die moeite hebben met technologie en mensen met een functiebeperking. Maar ook voor consumenten die uit principiële overwegingen niet elektronisch willen betalen. Tenslotte is contant geld nog altijd de terugvaloptie in geval van grote storingen in het elektronisch betalingsverkeer. Daarom streven wij niet zozeer naar een *'cashless'* maatschappij, maar wel naar *"less cash"*.



In het MOB is de laatste jaren vaker discussie over het niet meer bij aanbieders kunnen betalen met contant geld. Het gaat daarbij met name om situaties waarin men voor een soortgelijk(e) product/dienst praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert. De discussie is ingegeven door het toegenomen aantal gemeentes dat bij hun publieksbalies uitsluitend betalingen met de pinpas accepteren. Voor een paspoort kan een consument immers enkel terecht bij de publiekbalie van de gemeente waar hij of zij staat ingeschreven.

Wij nemen deel aan de MOB werkgroep die thans het MOB-standpunt uit 2015⁴⁶ herzielt. Het MOB – waarin de Betaalvereniging samen met de NVB de aanbodzijde van betaaldiensten vertegenwoordigt – stelt dat het feit dat er steeds meer met de pinpas betaald wordt vanuit het oogpunt van veiligheid en maatschappelijke efficiëntie een goede zaak is. Dat neemt niet weg dat het voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als betaalmiddel, zo lang er voor bepaalde en veelal meer kwetsbare groepen of situaties geen elektronische alternatieven zijn.

⁴⁵ DNBulletin: Nederlanders hebben vertrouwen in contant geld, 13 mei 2019. Het bulletin kan [hier](#) worden gedownload.

⁴⁶ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, [Standpunt MOB over contant geld](#), 17 november 2015.

De Europese Centrale Bank (ECB) gaf in 2018 aan dat een door gemeentes gevoerd pin only-beleid, waarbij burgers aan de publieksbalie niet contant kunnen betalen of dat alleen kunnen als zij daarvoor bijzondere redenen aanvoeren, volgens Europees recht niet geoorloofd zou zijn. Wij achten het onwenselijk als deze discussie overslaat op andere sectoren waarin men soortgelijke producten/ diensten wél relatief gemakkelijk ook bij andere aanbieders aan kan schaffen die wel contant geld accepteren. Deze sectoren zouden vrij moeten blijven om zelf te bepalen welke betalingswijzen zij accepteren, mits dit vooraf duidelijk bekend is gemaakt, bijvoorbeeld via een sticker op de winkeldeur. In 2018 accepteerde 97% van alle toonbankinstellingen contant geld als betaalmiddel⁴⁷.

Contant geld brengt voor veel retailers een gevoel van onveiligheid met zich mee. Driekwart⁴⁸ 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 goed bereikbaar

Omdat contant geld nog steeds een onmisbare functie in onze maatschappij vervult, blijft een goede bereikbaarheid van contant geld van onverminderd belang. 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-onderzoek⁴⁹ dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2019 goed op peil bleef. Medio 2019 heeft 99,50% (in 2018: 99,55%) van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat.



Afbeelding: Dekking geldautomaten (2019) o.b.v. hemelsbrede 5 km-norm

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

Vanwege het teruglopend gebruik van contant geld, maar ook vanwege het toenemende geweld van criminelen tegen geldautomaten, verwijderden banken tot voor kort individueel op bepaalde plekken automaten. Had deze trend zich voortgezet, dan had de bereikbaarheid van contant geld, met name in landelijke gebieden, onder druk kunnen komen te staan. Dankzij de samenwerking van de drie grootbanken in Geldmaat (zie hieronder) wordt dit voorkomen.

⁴⁷ Nog niet gepubliceerd DNB-onderzoek! Wordt binnenkort gepubliceerd.

⁴⁸ DNB, Factsheet 'Contant geld: gedrag en beleving van retailers - Uitkomsten DNB onderzoek', i.s.m. Panteia, naar het gedrag en de beleving van retailers ten aanzien van contant geld', apr. 2015. De factsheet kan hier worden gedownload.

⁴⁹ Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, Tussenrapportage bereikbaarheid geld- en afstortautomaten 2019, november 2019

Geldmaat verschijnt in het straatbeeld



Afbeelding: Geldmaat, zoals deze sinds 2019 in het straatbeeld verschijnt

Op 5 november 2018 maakten ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en Geldmaat via een persbericht⁵⁰ 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. Zo kan er in de toekomst met minder geldautomaten toch een optimaal bereikbaar en veilig netwerk blijven bestaan. Daarbij willen de deelnemende banken de spreiding en dekkingsgraad van de geldautomaten in de toekomst minimaal gelijk houden en waar mogelijk zelfs verbeteren.

De drie banken dragen hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over aan Geldmaat. Op 12 juni 2019 is de eerste 'geldmaat' in Winkelcentrum Overhees in Soest onthuld. Sindsdien verschijnen er steeds meer Geldmaat-geldautomaten in het straatbeeld. Geldstortautomaten, sealbagautomaten en overige diensten volgen in de loop van 2020. Eind 2020 zal de migratie zijn afgerond.

De Geldmaat-automaten zien er hetzelfde uit (geel) en werken hetzelfde (de functionaliteiten zijn gestandaardiseerd). Dat vergroot het gebruiksgemak en toegankelijkheid voor de eindgebruiker. De samenwerking kan eveneens bijdragen aan een verhoogde veiligheid van de automaten zelf en tot een betere beveiliging rondom geldautomaten. Veel automaten blijven op plaatsen waar nu ook een geldautomaat staat. Soms wordt een automaat verplaatst. Het 'ontdubbelen' van geldautomaten gebeurt voornamelijk in drukke dorps- en stadscentra, waar vaak meerdere geldautomaten op korte afstand van elkaar staan. Dit opnieuw inrichten van het geldautomatennetwerk zorgt voor een evenwichtige spreiding. Hierbij houdt Geldmaat rekening met de criteria zoals het aantal transacties, piekmomenten en de omgeving (bijvoorbeeld een winkelgebied of een uitgaanscentrum). Daarnaast blijft het uitgangspunt dat in dunbevolkte gebieden binnen een straal van vijf kilometer een geldautomaat beschikbaar is. Geldmaat plaatst ook geldmaten op nieuwe locaties.

Voor de klanten van de bij de samenwerking betrokken banken maakt het straks niet meer uit naar welke geldautomaat hij of zij gaat – men kan altijd de dichtstbijzijnde kiezen, ook als die vroeger van een 'andere' bank was en daar dus maar beperkt geld kon worden opgenomen. Daarnaast zal elke geldautomaat inzage bieden in het banksaldo en over dezelfde bediening beschikken. Voor winkeliers en ondernemers wordt het makkelijker om geld af te storten, omdat zij daarvoor bij de dichtstbijzijnde afstortfaciliteit terecht kunnen. Zij hoeven dat dus niet langer te doen bij een automaat van de eigen bank.

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 Justitie en Veiligheid), de betrokken banken en Geldmaat deel. In de Klankbordgroep, die enkele keren per jaar bijeen komt, komen onder andere het plaatsingsbeleid, de functionaliteiten (incl. gebruiksgemak en toegankelijkheid – ook met name voor kwetsbare groepen – daarvan) en veiligheid aan bod.

De Betaalvereniging verwelkomt, net als DNB en het MOB, de samenwerking van de grootbanken in Geldmaat. Het biedt een duurzame en kostenefficiënte oplossing om contant geld op een kostenefficiënte en veilige wijze goed bereikbaar te houden voor het publiek. De Betaalvereniging zet zich in om haar leden – voor zover zij niet in Geldmaat deelnemen – en stakeholders bij deze ontwikkeling te betrekken.

⁵⁰ Geldmaat, het voormalige Geldservice Nederland, beheert en onderhoudt sinds 2011 de geldautomaten van genoemde banken.

Toegankelijke digitale betaaldiensten



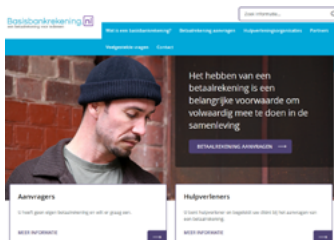
Barrier free
access
to payment
terminals
for all

Consumenten zijn divers. Geld- en betaalautomaten en andere breed gebruikte elektronische betaaldiensten, zoals internetbankieren en mobiele bankapps, dienen voor zoveel als mogelijk mensen toegankelijk in gebruik zijn. Vooral ouderen en mensen met een beperking verdienen hierbij aandacht. De – bijna finale – Europese toegankelijkheidswet (European Accessibility Act) schrijft algemene toegankelijkheidscriteria voor een breed palet aan producten en diensten voor. Ook voor geldautomaten en online bankdiensten zoals internetbankieren en mobiele bank apps. Dankzij Pay-Able⁵¹, waar de Betaalvereniging zich ook bij heeft aangesloten, is het gelukt om ook betaalterminals in scope van de Europese toegankelijkheidswet te brengen.

Een betaalrekening voor iedereen

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 Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)⁵², 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 betaalrekeningen⁵³ is het recht op een betaalrekening voor veel consumenten wettelijk geregeld. In Nederland is dat recht in 2016 vastgelegd⁵⁴ 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 opzeggingsgronden⁵⁵ 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](https://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.

⁵¹ Pay-Able is een in 2015 door de Oogvereniging en DNB gestart Europees initiatief voor toegankelijke, uniforme en gebruiksvriendelijke betaalautomaten. Zie voor meer informatie de [website](https://pay-able.nl) van Pay-Able

⁵² In 2015 heeft de NVB haar taken v.w.b. het Convenant overgedragen aan Betaalvereniging Nederland.

⁵³ 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.

⁵⁴ Dat is gebeurd via de Implementatiewet toegang basisbetaalrekening. Die kan [hier](https://wetten.overheid.nl) worden gedownload.

⁵⁵ 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 Betaalvereniging wil bijdragen aan een toegankelijke betalingsverkeer door ...

... niet zozeer naar een 'cashless' – te streven, maar wel naar een 'less cash'–maatschappij;

... 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 GSN deelnemen – en stakeholders bij de Geldmaat-ontwikkelingen te betrekken;

... er naar te streven dat geld- en betaalautomaten en andere breed gebruikte elektronische betaaldiensten, zoals internetbankieren en mobiele bankapps, 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 om en nabij de 100% te houden.

3.6 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 is de Betaalvereniging in staat om zich 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 op 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.

In een betaalmarkt die flink in beweging is, gaan wij de uitdaging aan om ervoor te zorgen dat onze leden en stakeholders over ons functioneren en gezamenlijk behaalde resultaten tevreden zijn door

... er naar 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, het Internet of Things (IoT), kunstmatige 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;

... 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.