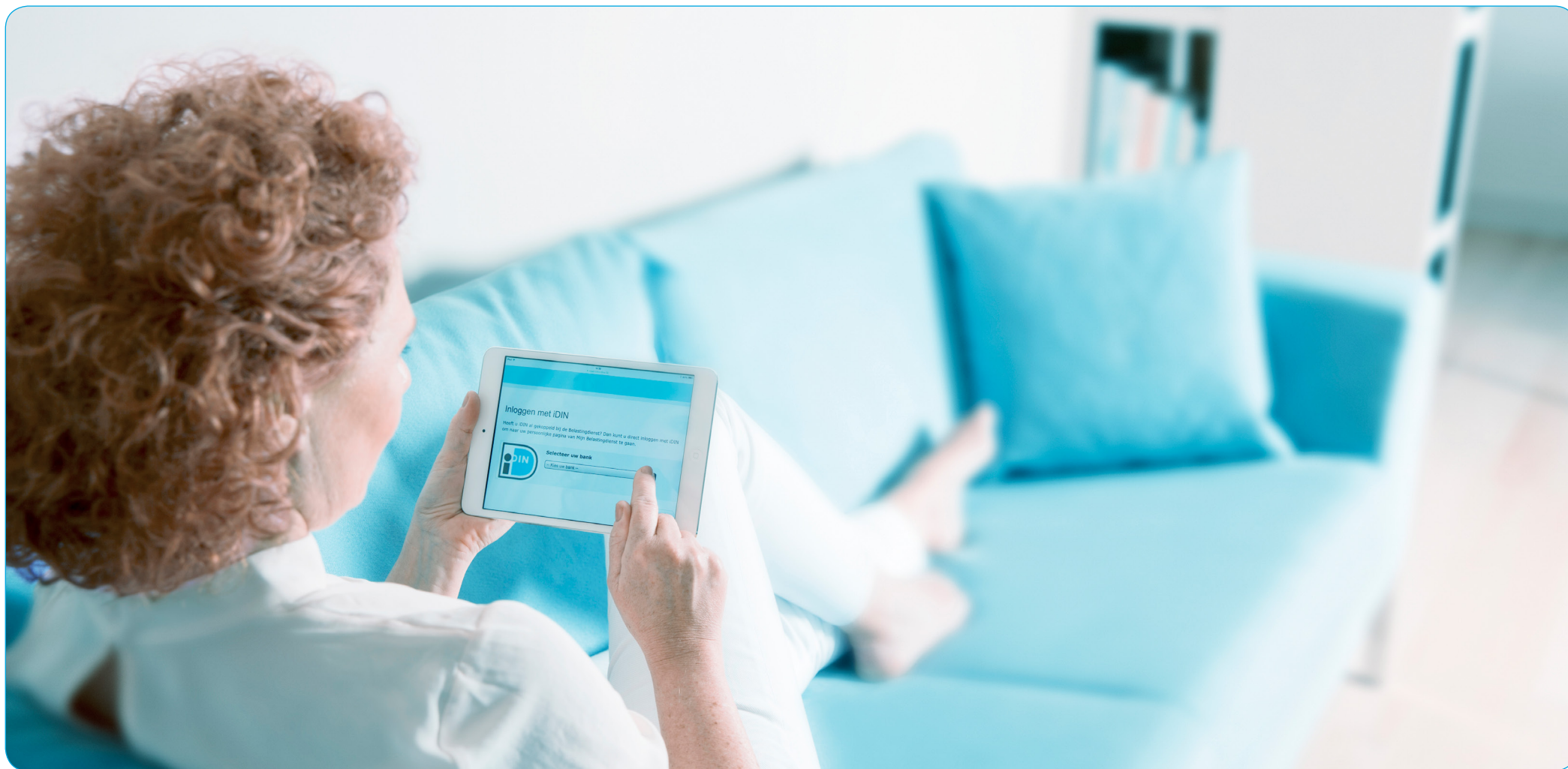


Onze Roadmap 2017-2019 | De highlights



Ons betalingsverkeer: efficiënt en vooruitstrevend

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot het meest efficiënte en vooruitstrevende ter wereld. De ambitie van Betaalvereniging Nederland is om het betalingsverkeer op dit kwaliteitsniveau te houden en waar mogelijk verder te verbeteren.

De veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaalaanbieders, snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen vraagt om een actieve samenwerking met onze leden en stakeholders.

In deze brochure leest u wat onze uitdagingen en doelen voor het Nederlandse betalingsverkeer zijn in de periode 2017-2019.



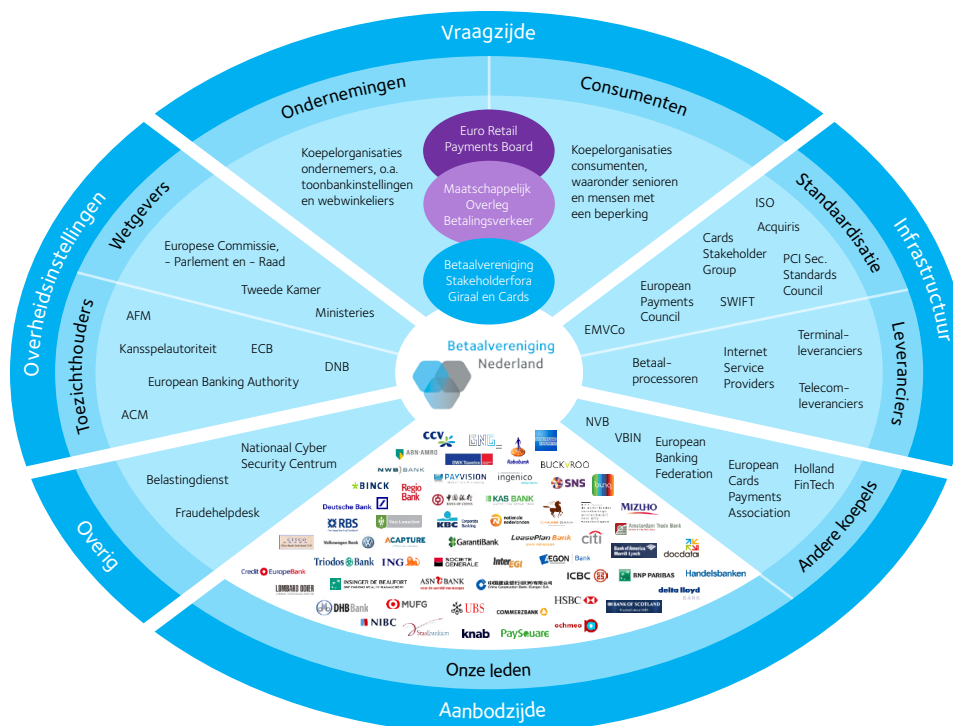
Betaalvereniging Nederland: verbindend, gedreven en relevant

Wij organiseren de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer voor onze leden. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Zij hebben bij ons hun gemeenschappelijke taken op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd. Hierbij vervullen wij rollen op het vlak van productmanagement, kwaliteitsbewaking, fraudebestrijding, leveren van betalingsverkeersexpertise, verandermanagement en het geven van (publieks)voorlichting. Wij streven hierbij naar een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer, waarbij innovatie een belangrijk onderdeel is. Dit kunnen wij alleen samen met onze leden en stakeholders.



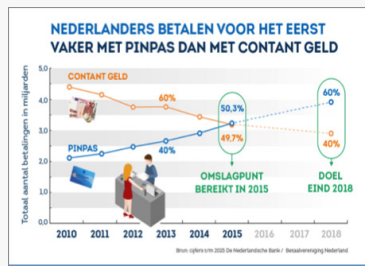
Onze stakeholders

Namens de sector zijn wij zichtbaar betrokken, aanspreekbaar en nemen wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij betrekken vertegenwoordigers van eindgebruikers actief bij onze werkzaamheden via onze stakeholderfora. Daarnaast gaan wij de dialoog aan met andere relevante betrokkenen in het betalingsverkeer.



Sinds 2015 pinnen Nederlanders vaker aan de toonbank dan dat zij daar met contant geld betalen. Dat komt mede door de groei van contactloos betalen; eind 2016 was al bijna 1 op de 4 pintransacties contactloos.

Het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer is efficiënt en daarom vergeleken met de rest van Europa relatief goedkoop. Banken en toonbankinstellingen trachten samen de verhouding in het toonbankbetalingsverkeer in 2018 naar 40% contant en 60% pinnen te brengen. Dat lijkt haalbaar.



Nederlanders hebben in afnemende mate behoefte aan contant geld. Zowel het aantal als de totale waarde van opnames bij geldautomaten loopt terug. Toch is contant geld nog steeds goed bereikbaar, ondanks een reductie in het aantal geldautomaten en bankkantoren. Bereikbaarheid blijft een belangrijk speerpunt.

PINNEN JA GRAAG

Het Nederlandse elektronische betalingsverkeer is robuust. Pinnen, betalen via internetbankieren, mobiel bankieren apps en iDEAL kennen een zeer hoge beschikbaarheid en er doen zich nauwelijks noemenswaardige incidenten voor. Actuele en historische beschikbaarheidscijfers worden op Betaalvereniging.nl gepubliceerd.



Nederlanders kopen – en betalen steeds vaker online, waarbij zij in meer dan de helft van de gevallen met iDEAL betalen. In 2016 werd 283 miljoen keer met iDEAL afgerekend, een stijging van 27,5% ten opzichte van 2015. De totale waarde van alle iDEAL-betalingen is in 2016 gestegen tot ruim € 18 miljard (+ 28,4% ten opzichte van 2015). Eind 2016 werd ruim 38% van de iDEAL-betalingen via mobiel bankieren apps betaald.



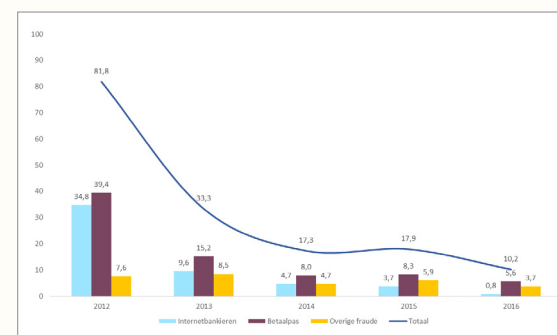
In 2016 maakte 91% van de bevolking gebruik van internetbankieren en 53% van een mobiel bankieren app. In 2016 leverden consumenten nog maar 2% van alle girale betalingen op papier aan. In 2005 was dit nog 10%.

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.



Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentieel voor een goed functionerend betalingsverkeer waarin iedereen vertrouwen heeft. Cybersecurity is daarom van collectief belang, waarvoor de Betaalvereniging, haar leden en relevante overheidspartijen nauw samenwerken. Sinds 2012 is de fraudeschade in het Nederlandse betalingsverkeer gedaald van € 81,8 miljoen in 2012 naar € 10,2 miljoen in 2016. Waakzaamheid blijft echter geboden.

Investeren in fraudemonitoring en -detectie, publiek-private samenwerking en kennisuitwisseling als in het Nationaal Cyber Security Centrum en de Electronic Crimes Task Force, maar ook in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren blijft nodig.



In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) werken gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samen aan een veilig, betrouwbaar, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer. Wij vertegenwoordigen samen met de Nederlandse Vereniging van Banken de aanbodzijde in het MOB.



Eventuele issues worden in goed overleg samen opgelost.

Mede op basis van dit in Europa unieke en succesvolle overlegmodel is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Retail Payments Board (ERPB), opgericht.

Het aantal met smartphones en tablets uitgevoerde betalingen neemt sterk toe. De online markt verschuift naar het mobiele kanaal. 'Mobile first' is het devies.

Consumenten combineren in toenemende mate online en instore ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken. Hierdoor vervaagt de grens tussen offline en online ('omnichannel retail'). Retailers streven hierbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar feitelijke aankoop door de consument. De Betaalvereniging wil bijdragen tot een naadloze winkel- en betaalervaring.



Met de online identificatiedienst iDIN krijgen personen een 'online identiteit' waarmee zij veilig en betrouwbaar online kunnen inloggen met de vertrouwde en veilige inlogmiddelen van hun eigen bank (e.dentifier, TAN-code, scanner, random reader, digipas of identifier) bij bedrijven of instellingen of hun belastingaangiftes kunnen indienen. Daardoor hoeven deze klanten geen aparte toegangscode aan te vragen en te onthouden van bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties of webwinkels.



Europese regelgeving heeft vaak en verdere openstelling van de betaalmarkt tot doel. Zo maakt de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2), het mogelijk dat derde partijen ('third party providers', ofwel TPP's) toegang krijgen tot de betaalgegevens van bankklanten (account information services) en dat zij namens hen betalingen kunnen initiëren (payment initiation services).

In Nederland is de maatschappelijke en politieke betrokkenheid bij het betalingsverkeer toegenomen. Onderwerpen als betaalrekeningnummerportabiliteit, instant payments, naam-nummercontrole, betalingsverkeerfraude (en schadevergoedingsbeleid) staan geregeld in de belangstelling. Daar waar het collectieve belangen betreft, geven wij namens onze leden waar mogelijk proactief onze visie, en informeren wij diverse partijen in het Nederlandse en Europese speelveld.

Steeds meer niet-bancaire – en veelal door technologie gedreven – bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. De PSD2 biedt hen hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstaanbieders wordt groter, maar biedt ook kansen tot samenwerking. Traditionele spelers als banken en nieuwe spelers als FinTechs proberen optimaal tegemoet te komen aan de klantbehoeften, wat ervoor zorgt dat de klant steeds meer aan het stuur komt.

Een korte 'time to market' van nieuwe betaaldiensten wordt steeds belangrijker en verlangt van aanbieders, waaronder traditionele betaaldienstverleners, tegenwoordig een sneller besluitvormingsproces en meer executiekracht. De Betaalvereniging past haar manier van werken hierop aan. Feit is dat alle betaaldienstaanbieders moeten innoveren om nieuwe klanten te werven en/of bestaande te behouden.

De steeds verdere digitalisering van het betalingsverkeer stelt hogere eisen aan de beschikbaarheid van de onderliggende betaalinfrastructuur. Na de succesvolle invoering van SEPA wordt instant betalingsverkeer met directe af- en bijschrijvingen de nieuwe maatschappelijke norm. Onder regie van de ERPB wordt gewerkt aan de realisatie van pan-Europese instant payments. Sommige landen kiezen in dat kader voor deeloplossingen, zoals 'P2P-payments' (onderling met de smartphone overboeken van (beperkte) bedragen tussen consumenten onderling, meestal via aliassen zoals mobiele telefoonnummers of e-mailadressen). Andere landen, zoals Nederland, maken de complete onderliggende betaalinfrastructuur geschikt voor instant payments. Hiermee wordt een overboeking onmiddellijk bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde, zodat deze het geld binnen enkele seconden beschikbaar heeft. Ook als deze bij een andere bank zit.



Nieuwe technologieën bieden kansen voor nieuwe betaaltoepassingen. Innovatie leidt vaak eerst tot fragmentatie in de betaalmarkt. Het gebruik van open standaarden is een randvoorwaarde om daarna te komen tot interoperabiliteit met andere oplossingen, en daarmee ook een pan-Europees gebruik mogelijk te maken. Een van de internationale technologische ontwikkelingen zijn API's, waarmee data (gemakkelijker) wordt ontsloten voor derde partijen, onder andere zoals in het kader van PSD2 verplicht wordt voor betaalrekeningaanbieders zoals banken.

Dankzij nieuwe technologieën nemen de mogelijkheden voor 'bigdata'-analyses toe. Commercieel gebruik van betaalgegevens wordt door het publiek met grote reserve bekeken. Uit MOB-onderzoek blijkt dat Nederlanders het gebruik van betaalgegevens wel lijken te accepteren voor het nakomen van wettelijke verplichtingen, het bevorderen van de veiligheid, het verbeteren van de service en voor het ontdekken van trends. De acceptatie ligt hoger wanneer de regie over dit gebruik bij de klant ligt.



Onze speerpunten in het kort:

Bevorderen efficiënt toonbankbetalingsverkeer

- Stimuleren (contactloos) pinnen; in 2017 is een verhouding van 43% contant en 57% pin het streven
- Mobiel contactloos betalen stimuleren, 500.000 geregistreerde wallets in 2017 en coördinatie testcentrum

Online betalen en identificeren

- Verdere groei en innovatie iDEAL, marktintroductie iDEAL QR
- Marktintroductie en uitbouw iDIN
- Marktintroductie (digitaal) Incassomachtigen
- Actieve participatie aan het Europese overleg

Veilig betalingsverkeer en cybersecurity

- Sectorale en publiek-private samenwerking in cybersecurity en fraudebeperking
- Analyse en publicatie fraudecijfers betalingsverkeer
- Risicoanalyses nieuwe technologische toepassingen in betalingsverkeer
- Veilig Bankieren campagne

Bevorderen efficiëntie girale keten

- Betaalinfrastructuur gereed voor Instant Payments in 2019
- Verder digitaliseren Overstapservice
- Invoeren IBAN-naam-controle

Bevorderen stabiliteit en beschikbaarheid betaalketens

- Ketenregie en bijdragen aan hoge beschikbaarheid betaalketens
- Certificering netwerkdienstverleners
- Transparantie beschikbaarheid internet- en mobielbankieren en iDEAL
- Verhogen van beschikbaarheid (normen) van iDEAL

Bevorderen efficiëntie chartale keten

- Kosten chartale distributieketen beheersbaar houden
- Borgen goede landelijke bereikbaarheid van contant geld
- Meer standaardisatie in het chartale domein

Standaardisatie in het online, cards en girale domein

- Onderzoeken standaardisatiemogelijkheden XS2A PSD2-compliance
- Actieve deelname aan internationale standaardisatie-initiatieven en -gremia

Onderzoeken blockchain

- Realiseren Proof of Concept blockchainoplossing voor overmaken geld

Elk jaar wordt de roadmap geactualiseerd. De volledige roadmap is beschikbaar voor onze leden

