

**Onderzoek naar de
kosten en baten van het
betalingsverkeer voor
financiële instellingen
2021**



Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen van **Betaalvereniging Nederland**, uitgevoerd door **McKinsey & Company**.

Amsterdam, oktober 2022



Inhoudsopgave

Samenvatting	7
1. Inleiding	12
1.1 Onderzoek betalingsverkeer uit 2005-2006	12
1.2 Veranderde context	12
1.3 Opdrachtformulering	14
1.4 Leeswijzer	15
2. Aanpak van het onderzoek	17
2.1 Onderzoeksproces	17
2.2 Rol betrokken partijen	19
3. Onderzoeksmethodiek	24
3.1 Algemene methodiek	24
3.2 Allocatie opbrengsten	26
3.3 Allocatie saldi	26
3.4 Allocatie kosten	27
3.5 Specifieke aandachtsgebieden vanuit stakeholders	28
3.6 Methodiek merchant services werkstroom	34
3.7 Methodiek Europese vergelijking	35
4. Resultaten	37
4.1 Marktomvang en saldi	37
4.2 Totaal resultaat	38
4.3 Opbrengsten per type	44
4.4 Kosten per type	46
4.5 Twee deep-dives; risico- en compliancekosten en investeringen	48
5. Resultaten in mondiale en Europese context	51
5.1 Wereldwijd betalingslandschap	51
5.2 Europees betalingslandschap	52
5.3 Nederlandse betalingslandschap in Europese context	52
6. Resultaten in vergelijking met 2005	62
7. Validatie referentiejaar 2021	67
7.1 Impact van COVID-19	67

7.2	Rentestanden	70
8.	Vooruitblik	73
8.1	Ontwikkeling van de rentestand	73
8.2	Wijziging in de mix van betaalinstrumenten	74
8.3	Aankomende eenmalige investeringen	74
8.4	Mogelijke wijziging risico- en compliancekosten	75
8.5	Inflatie	75
9.	Inzichten	77
	Appendix 1: Betrokken personen	79
	Appendix 2: Bronvermelding	81
	Appendix 3: Overlegfora	83



Samenvatting

Begin 2022 heeft het Bestuur van Betaalvereniging Nederland (“Betaalvereniging”) besloten een onderzoek uit te voeren naar de kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer in Nederland. Het doel van het onderzoek is het creëren van een feitenbasis voor vervolgdiscussies rondom de toekomst van het Nederlandse betalingsverkeer. Het is een reprise van een onderzoek verricht voor de Nederlandse Vereniging van Banken en De Nederlandsche Bank (DNB) in 2005 met dezelfde doelstelling. Sinds het onderzoek uit 2005 is er veel veranderd in de Nederlandse betalingsmarkt: er zijn nieuwe betaalproducten op de markt gekomen, er zijn meerdere type spelers actief, het Nederlandse betalingsverkeer is digitaal en internationaler (en met name Europees) geworden. Vandaar dat het tijd is om de feitenbasis opnieuw te verzamelen en te analyseren.

Dit rapport geeft de resultaten weer van een onderzoek uitgevoerd in opdracht van Betaalvereniging Nederland. De onderzoeksmethodiek is gebaseerd op dezelfde aanpak als het onderzoek in 2005 (met in achtname van de veranderde marktcontext) en met betrokkenheid van een breed scala van stakeholders teneinde een zo groot mogelijke vergelijkbaarheid van en draagvlak voor de feitenbasis te verzekeren. Uit mededingingsrechtelijke en commerciële overwegingen is de informatie in dit rapport van een relatief hoog aggregatieniveau.

Resultaten

Het bancaire betalingsverkeer is, net als in 2005, in 2021 verlieslatend, met name in het particuliere segment. Enerzijds wordt dit verlies veroorzaakt door sterk afgenomen netto rentebaten, anderzijds door gestegen risico- en compliancekosten. Desondanks is het Nederlandse betalingsverkeer erg efficiënt: het transactievolume is meer dan verdubbeld (250%) t.o.v. 2005, terwijl de kosten slechts met 5,2% zijn gestegen. Daarnaast zijn de betalingsverkeerkosten lager t.o.v. het Europees gemiddelde voor zowel het zakelijke als het retail segment (~30% t.o.v. bbp).

De verlieslatendheid van het bancaire betalingsverkeer wordt niet voor het eerst geconstateerd. Ook in 2005 was dit het geval. In **2021** leden de banken in Nederland een gezamenlijk **verlies op het betalingsverkeer van € 570 miljoen voor belasting**. In **2005** was dit een **gezamenlijk verlies van € 23 miljoen** wat een toename in het verlies betekent van € 547 miljoen. Waar opbrengsten tussen 2005 (€ 3.996 miljoen) en 2021 (€ 3.660 miljoen) zijn gedaald met € 336 miljoen, voornamelijk door een daling in netto rentebaten, zijn de totale kosten in 2021 (€ 4.230 miljoen) met € 211 miljoen toegenomen ten opzichte van 2005 (€ 4.019 miljoen). Dit komt neer op een verhouding tussen kosten en opbrengsten – de cost-income ratio – van 115,6% in 2021 t.o.v. 100,6% in 2005. Ter vergelijking: ~70% is het totale resultaat van de Nederlandse banken (d.w.z. het gehele portfolio aan producten meegenomen).

Verdere inzichten

Aan de resultaten over 2021 kunnen verschillende inzichten ontleend worden:

- **Zakelijk betalingsverkeer is winstgevend, particulier betalingsverkeer verlieslatend:**
Waar het zakelijke betalingsverkeer een positief resultaat van € 232 miljoen (cost-income

ratio van 87%) genereert, lijden banken op het particulier betalingsverkeer in Nederland een verlies van € 802 miljoen (cost-income ratio van 144%). Dit verschil in resultaat is met name het gevolg van lagere kosten binnen het zakelijk segment (€ 2.613 miljoen aan kosten voor het particuliere segment t.o.v. € 1.617 miljoen voor het zakelijke segment) waar opbrengsten redelijk evenredig verdeeld zijn (€ 1.811 miljoen particulier t.o.v. € 1.849 miljoen zakelijk). De typen opbrengsten verschillen overigens per segment: opbrengsten uit transactie- en periodieke vergoedingen (bijv. transactievergoedingen) worden vooral gedreven door het zakelijke segment, periodieke vergoedingen vooral door het particuliere segment);

- **Rekeningbeheer en creditkaarten genereren een positief resultaat:** Een positief resultaat wordt behaald op rekeningbeheer (€ 567 miljoen) voornamelijk als gevolg van rente-inkomsten. Bovendien wordt een positief resultaat behaald op (uitgaande) betalingen met creditkaarten (€ 132 miljoen of € 0,67 per transactie). Let wel: de opbrengsten die op rekeningbeheer voor particulieren gegenereerd worden, zijn niet voldoende om de kosten op chartaal betalingsverkeer, giraal betalingsverkeer en kaartbetalingen te dekken;
- **Alle overige producten hebben een negatief resultaat:** Een negatief resultaat wordt behaald op chartaal betalingsverkeer (€ -273 miljoen of € -1,95 per transactie¹), girale producten (€ -351 miljoen of € -0,07 per transactie), (uitgaande) betalingen met debitkaarten (€ -517 miljoen of € -0,11 per transactie – dit is exclusief de kosten die gemaakt worden aan de zijde van de winkelier, deze vallen onder merchant services), het bancaire deel van merchant services (€ -89 miljoen of € -0,02 per transactie²) en non-SEPA betalingen (€ -40 miljoen of € -7,21 per transactie³). Op het totaal van chartaal, giraal, debitkaartbetalingen (uitgaand), merchant services en non-SEPA betalingsverkeer lijden de Nederlandse banken een totaal verlies van € 1.270 miljoen;
- **Rentebaten bepalen voor een belangrijk deel het resultaat:** Betalingsopbrengsten van € 3.660 miljoen worden voor een fors deel bepaald door netto rentebaten, die een totale omvang van € 1.641 miljoen hebben (~45% van de totale opbrengsten). De andere relevante opbrengsten zijn transactievergoedingen met € 868 miljoen (~25% van de totale opbrengsten, met name vanuit het zakelijk segment), periodieke vergoedingen met € 1.127 miljoen (~30% van de totale opbrengsten) en incidentele vergoedingen met € 24 miljoen (~1% van de totale opbrengsten);
- **Risico- en compliancekosten vormen een belangrijk deel van de toename in kosten:** De totale kosten bestaan voor 36% uit directe kosten (€ 1.533 miljoen), 48% uit indirecte kosten (€ 2.039 miljoen) en de overige 16% is overheadkosten (€ 658 miljoen). Van de totale kosten vormen risico- en compliancekosten 20% (€ 885 miljoen). Risico- en compliancekosten worden door banken gemaakt om ervoor te zorgen dat het aanbieden van betalingsverkeer op een veilige manier verloopt en dus dat betaaldiensten en -producten niet voor criminele activiteiten worden aangewend. Het grootste deel van deze kosten

¹ Kosten per transactie berekent o.b.v. opname- en stortingen. Chartale betalingen aan de toonbank en tussen betalers zijn niet meegenomen in de berekening van het resultaat per transactie omdat deze verlopen buiten het bancaire betalingssysteem.

² Voor merchant services zijn de banken slechts verantwoordelijk voor een gedeelte van de totale markt. Verschillende andere actoren zijn actief in deze markt, in het bijzonder in de markt van e-Commerce betalingen. Op basis van outside-in schattingen en expert input wordt het niet-bancaire merchant services resultaat geschat op € 40 tot 70 miljoen. Het totale resultaat merchant services (bancair en niet-bancair) gezamenlijk wordt geschat op € -50 tot -10 miljoen.

³ Exclusief FX-opbrengsten

bestaat uit KYC⁴ -gerelateerde kosten van € 565 miljoen of 64% van alle risicokosten. Dat zijn kosten die moeten worden gemaakt ter bevestiging van de identiteit en integriteit van klanten, zowel bij het aangaan van een eerste klantrelatie alsook periodiek voor bestaande klanten wanneer zij bepaalde financiële activiteiten uitvoeren. Let wel: het betreft hier enkel de risico- en compliancekosten die gealloceerd kunnen worden aan het betalingsverkeer (gemiddeld 60-80% van de totale KYC-kosten die Nederlandse banken maken). Bovendien kan 10-20% van de totale KYC-kosten worden beschouwd als “inhaalslag” (kosten die eigenlijk betrekking hebben op betalingsverkeer uit een eerder referentiejaar, maar wel gemaakt zijn in 2021), oftewel € 60-110 miljoen. Gelet op de huidige ontwikkelingen in het risicodomein, is het niet altijd duidelijk of bepaalde kosten eenmalig of blijvend zijn.

Europees perspectief

Om een vergelijkbare scope met de rest van Europa te waarborgen omvatten de Nederlandse gegevens in deze paragraaf zowel het bancaire en niet-bancaire betalingsverkeer. De cost-income ratio wijzigt van 115,6% voor het bancaire betalingsverkeer naar 112,8% voor het totale betalingsverkeer in Nederland (bancair en niet-bancair), oftewel een winstmarge van -16% naar -13%.

Wanneer de Nederlandse resultaten in Europees perspectief geplaatst worden, is de conclusie dat het Nederlandse betalingsverkeer significant verlieslatender is met een negatieve marge van -13% versus een positieve marge van 33% voor het Europees gemiddelde. De balansopbrengsten zijn positief in Nederland, maar die opbrengstenbron is niet groot genoeg om het verlies elders te compenseren. Als gevolg daarvan is er dus geen winst voor de Nederlandse binnenlandse betaalmarkt als geheel.

De negatieve marge van het Nederlands betalingsverkeer t.o.v. andere Europese landen is met name het gevolg van relatief lage opbrengsten uit vergoedingen, bijvoorbeeld op pinbetalingen waarvoor interbancaire vergoedingen (interchange fees) niet dekkend zijn voor de transactiekosten. Nederland heeft een wettelijke gemaximeerde vaste interchange fee van € 0,02 per debitkaart transactie. Dat is een uitzondering op de in andere landen gangbare 0,2% van de transactiewaarde (wat neerkomt op een gemiddelde van € 0,05 per transactie bij een gemiddelde transactiewaarde van € 25). Daarnaast zijn de opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer bovenmatig afhankelijk van de rentemarges, een relatief volatiel gedeelte binnen opbrengsten. Illustratief hiervoor is het feit dat het aandeel balansopbrengsten binnen rekeningbeheer voor particulieren in Nederland 76% is, tegenover een Europees gemiddelde van 43%. Het verschil in winstgevendheid wordt niet veroorzaakt aan de kostenzijde; Nederland kent een hoog niveau van kostenefficiëntie. De totale binnenlandse betalingsverkeerkosten ten opzichte van het bbp liggen in Nederland lager voor het particuliere en het zakelijke segment, vergeleken met de Europese gemiddelden (~33% lager voor het zakelijke segment en ~30% lager voor het particuliere segment).

Representativiteit referentiejaar 2021

Voor dit onderzoek werden de meest recente gegevens (2021) van banken gebruikt die voor een volledig jaar beschikbaar waren. Echter kan enerzijds de invloed van COVID-19 en anderzijds het

⁴ Know Your Customer

lage renteklimaat worden gezien als een afwijkende ontwikkeling voor het Nederlandse betalingsverkeer. Uit dit onderzoek blijkt dat deze ontwikkelingen slechts een beperkt effect hadden op het resultaat van het Nederlandse bancaire betalingsverkeer, met een verschuiving van ~1% tot ~3% op de cost-income ratio. Daardoor stellen we vast dat 2021 een representatief referentiejaar is.



1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Begin 2022 heeft het Bestuur van Betaalvereniging Nederland besloten een onderzoek uit te voeren naar de kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer in Nederland voor financiële instellingen. Het doel van het onderzoek is het creëren van een feitenbasis over de winstgevendheid van het Nederlandse betalingsverkeer. Het is een reprise van een onderzoek verricht in 2005 met dezelfde doelstelling.

1.1 Onderzoek betalingsverkeer uit 2005-2006

In 2005-2006 hebben De Nederlandsche Bank (DNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) in samenwerking met ABN Amro Bank N.V. (ABN AMRO), Fortis Bank Nederland N.V.⁵, ING Bank N.V. (ING), Rabobank Nederland (Rabobank) en SNS Bank N.V. een onderzoek laten uitvoeren naar de opbrengsten en kosten van het betalingsverkeer voor het Nederlandse bankwezen. Het doel van dit onderzoek was om aan banken en verschillende stakeholders (bijvoorbeeld toonbankinstellingen, webwinkeliers, consumenten, beleidsmakers) duidelijkheid te verschaffen over de resultaten van het Nederlandse betalingsverkeer voor de financiële sector.

Uit dit onderzoek bleek dat de banken in 2005 in Nederland op betalingsverkeer per saldo een verlies van € 23 miljoen voor belasting leden. De (negatieve) marge op het betalingsverkeer was -0,6% op een totaalbedrag van € 3.996 miljoen aan opbrengsten. In het onderzoek werd ook gekeken naar de toekomst waarbij de verwachting was dat de winstgevendheid van het betalingsverkeer ook in de daaropvolgende jaren onder druk zou staan, als gevolg van renteontwikkelingen, actiever saldobehoor door particulieren, het verwachte verbod op valutering en extra investeringen (bijvoorbeeld ten behoeve van de Single Euro Payments Area, SEPA). Het rapport van 2005 heeft mede de basis gelegd tot het stimuleren van groei van het elektronisch betalingsverkeer in Nederland.

1.2 Veranderde context

Sinds het onderzoek in 2005 is het betalingsverkeer in Nederland ingrijpend veranderd. Zo vormden destijds contante betalingen nog ~80% van het totaal aantal transacties aan de toonbank, was PIN een eigen merk en verantwoordelijk voor slechts een vijfde van het totaal aantal transacties en werd een groot deel van de overschrijvingen geïnitieerd op papier. Ook is de wijze veranderd waarop betaaldiensten vanuit banken richting klanten wordt aangeboden. In 2005 vond relatief meer dienstverlening van banken plaats via fysieke bankfilialen en waren er meer geld- en afstortautomaten.

Nederland is inmiddels één van de meest gedigitaliseerde betalingsmarkten binnen Europa dat gebruikers in staat stelt om naar behoefte elektronisch te betalen: in 2021 vond 80% van het totaal aantal transacties aan de toonbank (dus exclusief e-Commerce) elektronisch plaats. De e-Commerce penetratie ligt in Nederland ~20% hoger dan het Europees gemiddelde met een groot

⁵ Fortis Bank Nederland bestaat niet meer.

aandeel iDEAL-overschrijvingen (60-70%). Daarnaast heeft Nederland één van de hoogste bevolkingspercentages met toegang tot een betaalrekening en de hoogste debitkaartpenetratie. Zo heeft in Nederland bijna 100% (99,6%) van de inwoners boven de 15 jaar een betaalrekening wat bijna 7% boven het Europees gemiddelde ligt. Bovendien trekken de Nederlandse FinTechs met focus op betalingen relatief hoge investeringen aan (over de afgelopen vijf jaar gemiddeld genomen ~€200 mln) t.o.v. andere Europese landen; Nederland staat in de top drie van Europa.

Meer in het algemeen is er sinds 2005 veel veranderd. Het betalingsverkeer is:

- **Meer Europees** geworden, onder meer door de oprichting van SEPA en door toenemende regulering vanuit Europa op het gebied van betalingsverkeer zoals o.a. PSD2, IFR en PAD⁶;
- **Frequenter** geworden met een forse stijging in het aantal betalingen. Het aantal uitgaande cashless transacties ging van ~4.010 miljoen in 2005 naar ~9.937 miljoen in 2021, meer dan een verdubbeling⁷;
- **Digitaler** geworden met meer keuzevrijheid voor gebruikers door:
 - Verdere toename van het aantal pinbetalingen;
 - Het kaartgebruik in Nederland is tussen 2005-2020 gestegen van 90 tot 290 transacties per jaar per hoofd van de bevolking
 - Het aandeel contante betalingen aan de kassa is in dezelfde periode gedaald van ~80% naar ~22% (afname geldopnames en geldautomaten)
 - De opkomst van mobiel bankieren en e-Commerce met de daaraan verbonden digitale producten zoals iDEAL, Instant Payments en Apple Pay, en een sterke terugloop in het gebruik van papieren overschrijvingen en acceptgiro's;
 - Afname van het aantal bankkantoren, waarbij een groot deel van de services is gedigitaliseerd of in de apps van de banken te vinden;
- Meer **gefragmenteerd** geworden, door bredere databeschikbaarheid (cf. PSD2) en de opkomst van FinTechs/BigTechs die zich richten op bepaalde klantgroepen of bepaalde delen van de betalingswaardeketen met hoge toegevoegde waarde. In het licht van deze meer gefragmenteerde markt hebben banken investeringen gedaan om huidige klantrelaties te versterken en de relatieve concurrentiepositie te verbeteren (bijv. Instant Payments). Het is echter onduidelijk in welke mate dit een effect heeft op de opbrengstenzijde van het bancaire betalingsverkeer;
- Onderhevig aan een fundamenteel veranderde **rentecontext** met een historisch lage rente van minder dan 1% tussen 2016-2021 op 10 jaar Nederlandse staatsleningen;
- Onderhevig aan **toenemende kosten** als gevolg van het naleven van nieuwe wet- en regelgeving, cybercriminaliteit en het uitbouwen van nieuwe producten en systemen (bijv.

⁶ PSD2 (herziene Payment Services Directive) is een Europese wet voor betalingsverkeer waardoor ook derde partijen toegang geven tot betaalgegevens. IFR (Interchange Fee Regulation) is regelgeving die gaat over de afwikkelingsvergoeding die betaaldienstverleners aan elkaar betalen wanneer een betaaltransactie van de ene naar de andere betaaldienstverlener wordt uitgevoerd. PAD (Payment Accounts Directive) is een Europese richtlijn voor betaalrekeningen (bijv. om de kosten voor het gebruik van betaalrekeningen transparanter te maken).

⁷ Let op: het aantal transacties 2021 omvat hier enkel uitgaande transacties (~10 miljard, bijv. giraal, kaarten), exclusief inkomende transacties (~6,5 miljard, merchant services waarvan ~5,5 miljard bancaire).

Instant Payments). Banken zijn niet alleen verantwoordelijk voor het verlenen van toegang tot het financiële systeem, maar ook voor het beschermen van het financiële systeem tegen financieel-economische criminaliteit, bijvoorbeeld witwassen ("poortwachter"). De samenleving moet kunnen rekenen op een integer financieel systeem, daarom is er steeds meer nationale en Europese wetgeving die van financiële instellingen – waaronder banken – vereist dat ze actief zijn in het voorkomen van misbruik van het financiële systeem. Dit heeft er onder meer voor gezorgd dat de kosten voor risico- en compliance (en met name voor KYC) zijn toegenomen.

Hoe deze ontwikkelingen precies doorwerken op de winstgevendheid van het Nederlandse betalingsverkeer is tot op heden nog niet onderzocht. In het licht van deze veranderde context ontstond daarom in 2021 opnieuw behoefte om de kosten en baten van het betalingsverkeer in kaart te brengen.

1.3 Opdrachtformulering

In 2011 zijn alle taken op het gebied van betalingsverkeer door de NVB overgedragen aan de speciaal daartoe opgerichte Betaalvereniging Nederland. De Betaalvereniging heeft begin 2022 McKinsey & Company als projectuitvoerder gevraagd om opnieuw de kosten en baten van het betalingsverkeer in kaart te brengen op een manier die door alle stakeholders onderschreven wordt. In de opdrachtformulering van dit hernieuwde onderzoek zijn de volgende aspecten van belang:

1. De **methodiek** van het onderzoek is zo veel mogelijk gebaseerd op het onderzoek uit 2005-2006 zodat consistentie gewaarborgd blijft. Enkel wanneer de huidige situatie een verandering van aanpak vraagt, wordt de scope van dit onderzoek hierop aangepast. Dat wil zeggen dat er rekening gehouden dient te worden met een nieuwe samenstelling van kosten/baten-componenten (bijvoorbeeld vanuit nieuwe producten zoals iDEAL), dat er ook resultaten van niet-bancaire spelers mee dienen te worden genomen in dit onderzoek (in het bijzonder van de zogeheten betaalinstellingen) en dat er op een andere manier naar sommige eenmalige versus terugkerende kosten gekeken dient te worden (omwille van enkele grote investeringstrajecten die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden). Daarnaast dient de methodiek om de risico- en compliancekosten toe te wijzen aan betalingsverkeer te veranderen: in 2005-2006 werden deze ondergebracht bij de overheadkosten, terwijl er deze keer voor wordt gekozen om een deel van deze kosten – gezien de toename ervan en de aard van de activiteiten - te beschouwen als directe kosten (bijv. transactiemonitoring en - screening, fraude) of indirecte kosten (bijv. KYC-activiteiten, naam screening) en deze ook apart weer te geven;
2. Het **draagvlak** voor het onderzoek dient net als in 2005-2006 zo breed mogelijk te zijn: het opstellen van de methodiek en validatie hiervan dient in nauwe samenwerking met een breed spectrum aan stakeholders te gebeuren, zodat zij ook de resultaten kunnen onderschrijven. De resultaten van het onderzoek dienen tevens aan te sluiten bij de resultaten van het in 2021 in opdracht van DNB uitgevoerde onderzoek naar de toekomst van de chartale infrastructuur in Nederland;
3. Net als in 2005-2006 dient er een **doorkijk** gegeven te worden naar de verwachte ontwikkelingen van het betalingsverkeer in de komende jaren.

Omdat de Europese context steeds belangrijker is geworden voor het Nederlandse betalingsverkeer (mede door de inrichting van SEPA en het manifest geworden geopolitieke belang van betalingsverkeer), is gevraagd de resultaten van het onderzoek in een breder Europees kader te plaatsen en bijvoorbeeld te kijken welke factoren in andere EU-landen bijdragen aan kostendekking van het betalingsverkeer (bijv. op het gebied van waar het Nederlandse betalingsverkeer afwijkt wat betreft opbrengsten of resultaten per producttype).

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding van dit onderzoek gepresenteerd en hoofdstuk 2 beschrijft de aanpak van dit onderzoek, inclusief betrokken partijen. Hoofdstuk 3 beschrijft de methodiek van het onderzoek. In hoofdstuk 4 komen de resultaten van dit onderzoek naar voren, waar deze in hoofdstuk 5 in Europese context worden geplaatst en in hoofdstuk 6 worden vergeleken met de resultaten uit het onderzoek van 2005. Hoofdstuk 7 omschrijft de representativiteit van het gekozen referentiejaar 2021 en ten slotte wordt in hoofdstuk 8 een vooruitblik geschetst naar mogelijke toekomstige ontwikkelingen. Het afsluitende hoofdstuk 9 geeft de inzichten uit dit onderzoek weer.



2. Aanpak van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek beschreven, inclusief de rolbeschrijving van de betrokken partijen. Daarnaast wordt omschreven hoe data validatie en besluitvorming tijdens dit onderzoek heeft plaatsgevonden.

2.1 Onderzoeksproces

De kern van het onderzoek is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de vier grootste Nederlandse betaalbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank⁸). Dit deel van het onderzoek vormt de bancaire werkstroom. Vertegenwoordigers van de gebruikers van de betaaldiensten en DNB zijn uitgebreid meegenomen in de met de banken vastgestelde methodiek van het onderzoek (zie hieronder een overzicht).

Naast de bancaire werkstroom werd er samen met de betaalinstellingen die deel uitmaken van de Betaalvereniging een afzonderlijke werkstroom doorlopen om de resultaten te valideren in de context van de betaalacceptatiemarkt. Bovendien was er ook een Europese werkstroom om de bredere context voor de Nederlandse betaalmarkt te schetsen.

Uiteraard is in het gehele proces geborgd dat er geen uitwisseling van mededingingsrechtelijk gevoelige informatie kon plaatsvinden.

De bancaire werkstroom bestond uit drie fasen (Figuur 1):

- **Vorbereidingsfase (Sprint 1):** daarin zijn de methodiek om de kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer te bepalen, vastgesteld en uitgewerkt. Dit omvatte de scope van het uit de methodiek voortvloeiende data request en de rekenregels waarmee de verschillende kosten en opbrengsten inzichtelijk gemaakt worden. Deze fase werd op 22 april 2022 formeel afgerond in een stakeholderworkshop. Tijdens deze bijeenkomst hebben de vertegenwoordigers van de stakeholders de methodiek van dit onderzoek onderschreven en geconcludeerd dat het een goede basis vormt voor een objectieve meting van kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer;
- **Dataverzamelfase (Sprint 2):** deze is eind april 2022 door middel van een data request aan de vier deelnemende banken van start gegaan. In deze fase hebben de banken de data over het jaar 2021 uit hun financiële administratie omgezet naar de indeling volgens de in Sprint 1 vastgestelde methodiek. In deze fase is erop toegezien dat de door de banken opgeleverde resultaten in overeenstemming waren met de afgesproken methodiek en met intern en extern gepubliceerde informatie over betalingsvolumes en gerelateerde financiële resultaten. Deze fase werd op 18 mei 2022 formeel afgerond in een stuurgroep van de deelnemende banken, de opdrachtgever, de projectuitvoerder en DNB;
- **Analysefase (Sprint 3):** deze ging eind mei 2022 van start en zorgde voor de analyse en validatie van aangeleverde data en het formuleren van de conclusies uit dit rapport. In deze

⁸ De Volksbank N.V. is de moedermaatschappij van SNS, ASN Bank, RegioBank en BLG Wonen.

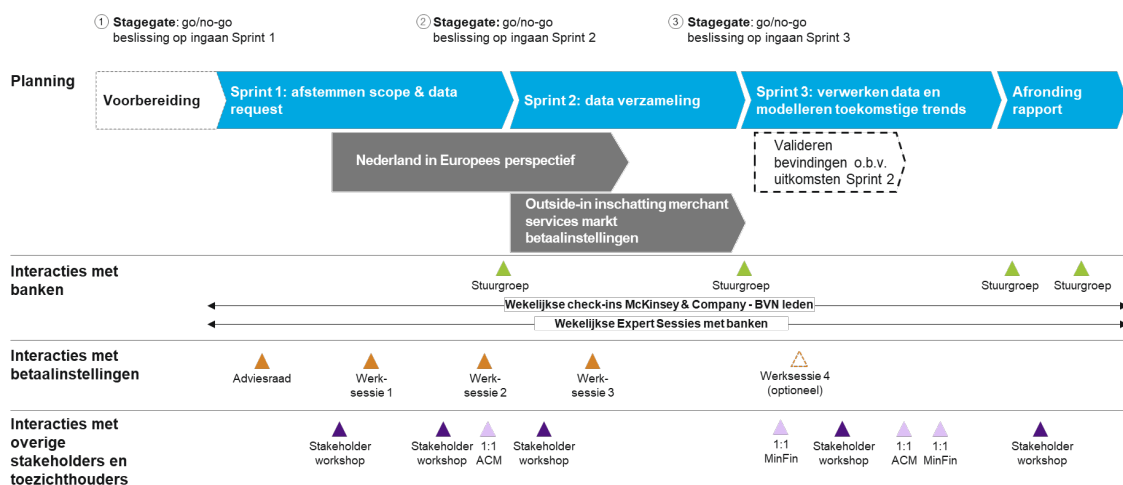
fase zijn tevens de projecties naar de toekomst gemodelleerd en is er aansluiting gezocht met de Europese werkstroom en de merchant services werkstroom (zie hieronder).

Parallel aan de bancaire werkstroom werden twee andere werkstromen ingericht die zijn opgenomen in dit eindrapport:

- **Europese werkstroom:** op basis van publiek beschikbare data is een perspectief ontwikkeld dat de relatieve positie van het Nederlandse betalingsverkeer situeert binnen een mondiale en Europese context. De gegevens over de Europese markt zijn door de projectuitvoerder outside-in verzameld (d.m.v. desk research, interne data, expert input) en besproken tijdens verschillende interacties met vertegenwoordigers van de banken. In de laatste fase van de bancaire werkstroom zijn de gegevens voor de Nederlandse markt geverifieerd en aangepast waar nodig op basis van de inside-out data aangeleverd door de vier deelnemende banken en de outside-in dat van de betaalinstantiesmarkt;
- **Merchant services (“acceptatiezijde”) werkstroom:** zakelijke diensten voor het ontvangen van betalingen; op basis van publiek beschikbare data is een inschatting gemaakt van de kosten en opbrengsten van de acceptatiekant van het betalingsverkeer voor betaalinstanties. Deze aangepaste aanpak voor de acceptatiekant van kaartbetalingen aan de toonbank en online betalingen is noodzakelijk door de grotere versplintering van dit deel van de betaalmarkt en het feit dat data minder goed beschikbaar is voor betaalinstanties (incl. elektronische geldinstellingen). Deze inschatting is tijdens plenaire en één-op-één gesprekken met vertegenwoordigers van de betaalinstanties aangescherpt.

Tijdens verschillende bijeenkomsten hebben de vertegenwoordigers van de stakeholders de methodiek van dit onderzoek onderschreven en geconcludeerd dat het een goede basis vormt voor een objectieve meting van kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer. Tot slot hebben de stakeholders uitgebreid kennis kunnen nemen van de uiteindelijke resultaten.

Figuur 1: Aanpak van het onderzoek



2.2 Rol betrokken partijen

Een groot aantal partijen is bij het onderzoek betrokken geweest. Naast opdrachtgever Betaalvereniging Nederland waren dat de deelnemende banken, De Nederlandsche Bank, Autoriteit Consument & Markt, het ministerie van Financiën, en vertegenwoordigers van betaalinstellingen en gebruikers van betaaldiensten. Hieronder wordt kort uitgelegd wat hun rol in dit onderzoek is geweest. Aan het eind van dit rapport is een overzicht opgenomen van de betrokken personen achter de desbetreffende organisaties.

Opdrachtgever

De Betaalvereniging is opdrachtgever en procesbegeleider van dit onderzoek. De directie van de Betaalvereniging zat de Stuurgroep voor (bestaande uit vertegenwoordigers van de deelnemende banken, de opdrachtgever, de projectuitvoerder en DNB) en de stakeholdersoverleggen.

Deelnemende banken

Vertegenwoordigers van de deelnemende banken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank) hebben deelgenomen aan de sessies waarin de methodiek is ontwikkeld en hebben data aangeleverd voor de inventarisatie van de kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer. De overige bancaire leden van de Betaalvereniging zijn via reguliere overlegorganen, nieuwsbrieven en themabijeenkomsten over de voortgang en resultaten geïnformeerd.

De Nederlandsche Bank n.v. (DNB)

DNB heeft op twee manieren intensief aan het onderzoek meegewerkt:

- In de rol van **gegevensbewaker**: de data van de individuele banken wordt door DNB veilig bewaard om mogelijke mededingingsrechtelijke problemen te voorkomen. DNB heeft kennisgenomen van de gegevens op eenzelfde aggregatieniveau als de banken;
- Daarnaast is DNB, net als de **deelnemende banken**, betrokken geweest bij de vaststelling van de methodologie en taxonomie die gebruikt is om de kosten en baten van het Nederlandse betalingsverkeer voor banken in 2021 vast te stellen.

DNB is geen opdrachtgever of gegevensleverancier geweest.

DNB heeft vertrouwen in de methodologie en taxonomie die gebruikt is voor de vaststelling van de kosten en baten van het Nederlandse betalingsverkeer voor banken in 2021, en heeft er vertrouwen in dat de in dit rapport gepresenteerde uitkomsten van de kosten en baten van het Nederlandse betalingsverkeer voor banken een goed beeld vormen van de daadwerkelijk gemaakte kosten en ontvangen baten in 2021.

DNB vindt de gepresenteerde uitkomsten van de kosten en baten voor betaalinstellingen in 2021 goed herkenbaar.

Betaalinstellingen

In tegenstelling tot de deelnemende banken hebben betaalinstellingen die lid van de Betaalvereniging zijn (instellingen die vooral actief zijn aan de acceptatiekant van het betalingsverkeer) om uiteenlopende redenen geen interne data aangeleverd. Wel hebben zij feedback gegeven op een outside-in analyse (gebaseerd op publieke bronnen) die de totale kosten en baten van de acceptatiekant in kaart brengt en hebben zij de uitkomsten hiervan gevalideerd. De volgende partijen zijn via hun vertegenwoordigers bij dit proces betrokken geweest: Buckaroo, CCV, CM.com, OnlinePayment Platform en Worldline.

Naast de deelnemende banken en betaalinstellingen, zijn ook Geldmaat en Currence betrokken geweest bij het onderzoek. Beide instellingen hebben op hoog-over niveau data aangeleverd ten behoeve van dit onderzoek, complementair aan de data gedeeld door banken op chartaal betalingsverkeer (Geldmaat) en iDEAL-transacties (Currence).

Stakeholders

De vertegenwoordigers van de gebruikers van betaaldiensten hebben deelgenomen aan het ontwerp van de methodiek waarmee de bepaling van de kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer is vastgesteld. Daarnaast hebben zij ook kennis genomen van de resultaten van het onderzoek. De volgende partijen zijn via hun vertegenwoordigers bij het proces betrokken geweest:

- Het **Ministerie van Financiën** is geïnformeerd door deel te nemen als waarnemer aan de stakeholderworkshops en via één-op-één toelichtingen;
- **Toonbankinstellingen**, vertegenwoordigd door de partijen die participeren in de Werkgroep Toonbankbetalingen van de Betaalvereniging (VNO-NCW en MKB-Nederland, Raad Nederlandse Detailhandel, Koninklijke Horeca Nederland en tankstationbranche);
- **Webwinkeliers**, vertegenwoordigd door Thuiswinkel.org;
- **Incassanten**, vertegenwoordigd door Verenigde Grote Incassanten (VGI);
- **Consumenten**, vertegenwoordigd door de Consumentenbond.

In de voorbereidingsfase zijn deze externe stakeholders veelvuldig geïnformeerd over het onderzoek en uitgenodigd voor deelname. De grote girale betalers werden vertegenwoordigd door VNO-NCW en de Raad Nederlandse Detailhandel; de incassanten door de VGI. In een stakeholdermeeting in fase 1 is aan vertegenwoordigers van de stakeholders gevraagd de methodiek van het onderzoek te onderschrijven en vast te stellen dat deze methodiek een goede basis zou bieden voor een objectieve meting van kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer. In fase 2 is aan stakeholders gevraagd om de dataverzamelmethode te valideren en te onderschrijven middels meerdere stakeholderworkshops. In fase 3 kregen de stakeholders een terugkoppeling van de resultaten. Dit is in die fase ook gebeurd richting een grotere groep van stakeholders tijdens de zogenoemde statutaire Stakeholderfora van Betaalvereniging.

Toezichthouders

De Autoriteit Consument & Markt is over dit onderzoek geïnformeerd, en heeft kennisgenomen van de gehanteerde methodiek en aanpak voor de data-verzameling. Ook zijn de resultaten voor publicatie aan de ACM gepresenteerd.

Projectuitvoerder

McKinsey & Company heeft bijgestaan in het opstellen van de methodiek en de dataverzameling en daarnaast gewaakt over de kwaliteit en objectiviteit van het onderzoek. Tijdens de dataverzamelingsfase heeft McKinsey & Company gemonitord of de opgeleverde gegevens vanuit de participerende banken aansluiten op intern voor besluitvorming gebruikte managementrapportages en of de data is gerapporteerd conform de vastgestelde methodiek. In de derde fase van het project heeft McKinsey & Company de door de banken aangeleverde gegevens geconsolideerd, geanalyseerd en geëxtrapoleerd voor de gehele markt. Vervolgens is dit verwerkt in een eindrapport naar kosten en baten van het Nederlandse betalingsverkeer 2021. Tevens is McKinsey & Company verantwoordelijk geweest voor een outside-in inschatting van de Europese markt zodat de gegevens van het Nederlandse betalingsverkeer in Europese context geplaatst konden worden. Daarnaast is er vanuit McKinsey & Company ook een inschatting gemaakt van de merchant services markt voor betaalinstellingen, die tijdens plenaire en één-op-één gesprekken met vertegenwoordigers van de betaalinstellingen is aangescherpt.

In deze context wordt erop gewezen dat dit rapport uitsluitend een informatieve samenvatting van de resultaten van het Nederlandse betalingsverkeer is. Het geeft algemene inzichten weer op basis van momenteel beschikbare informatie, aangeleverd door de belangrijkste banken in de Nederlandse betaalmarkt. Er is op toegezien dat de door de banken opgeleverde resultaten in overeenstemming waren met de afgesproken methodiek en met intern en extern gepubliceerde informatie over betalingsvolumes en gerelateerde financiële resultaten.

Toekomstige resultaten kunnen aanzienlijk verschillen van eventuele verwachtingen, voorspellingen of projecties, welke betrekking hebben op toekomstige gebeurtenissen en zijn gebaseerd op veronderstellingen. Dit rapport vormt geen garantie voor toekomstige resultaten en elke verantwoordelijkheid in dat verband wordt afgewezen.

Dit rapport vormt geen juridisch, beleids- of ander gereguleerd advies, aangezien het niet alle informatie bevat die nodig is om een toekomstige gedragslijn te bepalen. Advies van een juridisch adviseur dient ingewonnen te worden voorafgaand aan elke overweging omtrent de opgeworpen kwesties. De gebruiker van dit informatieve rapport blijft als enige verantwoordelijk voor alle beslissingen, het gebruik van dit rapport en de naleving van de toepasselijke wetten, regels, voorschriften en normen.

Validatieproces

Bij het dataverzamelingsproces heeft de uitvoerder van het onderzoek een centrale rol vervuld bij de toetsing op consistentie, volledigheid en plausibiliteit van de door de banken opgeleverde cijfers. DNB heeft de door de banken aangeleverde data beheerd. Om de juistheid van de data te kunnen waarborgen is er door de uitvoerder gecontroleerd op: (1) aansluiting bij interne rapportages van de

banken en de voor dit onderzoek ontworpen methode, (2) aansluiting bij externe bronnen en (3) consistentie van de resultaten tussen banken.

De uitvoerder, de deelnemende banken en DNB zijn van mening dat, op basis van de hierboven genoemde validatie op de door de banken aangeleverde data, de getallen die in dit rapport gepresenteerd worden een getrouw beeld geven van de bancaire kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer in Nederland in 2021.

Resultaten voor de totale merchant services markt (bancair en niet-bancair) en de Europese vergelijking zijn gebaseerd op outside-in schattingen en geven een zo realistisch mogelijk beeld van de totale opbrengsten en kosten, met beschikbare publieke bronnen en expertinput in acht nemende (in meer detail toegelicht in hoofdstuk 5 en 6), wat betekent dat enige foutmarge mogelijk is.

Besluitvorming

Tijdens het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende overlegfora (Appendix 3), waaronder expertsessies, stakeholdersessies en stuurgroepen, om onder andere de methodiek vast te stellen en uitkomsten te valideren.

Om tot besluitvorming te komen werden verschillende principes gehanteerd, waaronder bijvoorbeeld:

- **uitlegbaarheid** (beslissingen dienen uitlegbaar te zijn naar alle betrokken stakeholders);
- **relevantie/pragmatisme** (onderwerpen dienen materieel te zijn binnen de betalingscontext);
- **vergelijkbaarheid** (de vergelijkbaarheid tussen kosten en baten van deelnemende banken dient gewaarborgd te blijven), en
- **consistentie** (de methodiek van het onderzoek in 2005 wordt zoveel mogelijk als uitgangspunt genomen, tenzij de huidige situatie een verandering van aanpak vraagt).

Besluiten werden genomen op basis van gezamenlijke overeenstemming tussen de Betaalvereniging, DNB en de vier participerende banken en gevalideerd door de stakeholders.



3. Onderzoeksmethodiek

In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde methodiek van het onderzoek beschreven, inclusief de scope van de verzamelde data. Eerst wordt de algemene methodiek toegelicht, inclusief de overkoepelende scope en de wijze waarop de verzamelde kosten en opbrengsten naar betaalproducten gealloceerd zijn. Vervolgens wordt ingegaan op een aantal gebieden die op verzoek van de stakeholders om specifieke aandacht vroegen. Daarnaast wordt ook toegelicht hoe de inschatting van de opbrengsten, kosten en het resultaat van de acceptatiezijde tot stand is gekomen (paragraaf 3.6) evenals een perspectief op Nederland in Europese context (paragraaf 3.7).

Gedurende het gehele proces zijn vertegenwoordigers van de verschillende stakeholders in de gelegenheid gesteld om inzicht te krijgen in en feedback te geven op de methodiek. Hieruit kwam een aantal aandachtspunten naar voren, zoals het gekozen referentiejaar 2021 en de allocatie van risico- en compliance kosten aan het betalingsverkeer. Deze zaken worden later in dit rapport dan ook uitvoerig belicht.

3.1 Algemene methodiek

Er is een aantal beslissingen genomen met betrekking tot de scope van het onderzoek die invloed hebben op de allocatie van zowel opbrengsten als kosten aan het betalingsverkeer. Deze beslissingen hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- **Geografische scope:** de scope van dit onderzoek omvat SEPA en non-SEPA betalingsverkeer, wat inhoudt dat de scope als volgt is bepaald:
 - SEPA binnenlands betalingsverkeer: betalingsverkeer (chartaal, giraal, kaarten) binnen Nederland;
 - SEPA buitenlands betalingsverkeer: SEPA betalingsverkeer van of naar Nederland;
 - Non-SEPA betalingsverkeer: betalingsverkeer in een andere valuta dan de euro. Om zo veel mogelijk aan te sluiten bij de methodiek uit 2005, is non-SEPA betalingsverkeer beperkt tot opbrengsten uit transacties; opbrengsten uit valutaconversie zijn dus niet meegenomen (FX-opbrengsten). Ook in 2005 is het grensoverschrijdend betalingsverkeer op hoog-over niveau ingeschat en beperkt tot de transactiezijde van betalingen, maar dit betrof destijds al het betalingsverkeer buiten Nederland omdat SEPA nog niet bestond;
- **Segmenttaxonomie:** net als in 2005 zijn in dit onderzoek in scope:
 - Financiële diensten in relatie tot betalingsverkeer aan individuele, natuurlijke, personen (consumenten);
 - Bedrijven (groot-, midden- en kleinbedrijf, zzp'ers);
 - Grote instellingen (corporate banking), enkel m.b.t. transactiegerelateerde diensten.

Buiten scope zijn Intrabankingproducten: interbanking diensten (bankdiensten verkocht aan andere financiële instellingen, zoals Nostro/Vostro/Loro), investmentbanking producten en

interne betalingscomponenten van niet-betalingsverkeer gerelateerde producten (bijvoorbeeld terugbetaling van leningen);

- **Producttaxonomie:** de scope van dit onderzoek bevat de volgende productcategorieën (zie Figuur 2):
 - Chartaal betalingsverkeer (geldstorting en geldopname);
 - Giraal betalingsverkeer (incl. iDEAL);
 - Kaartbetalingen (door kaarthouders, debit, credit, incl. kaartuitgave/issuing, digitale wallet);
 - Rekeningbeheer (aanbieden en beheer van betaalrekeningen). Let op:
 - Deze productcategorie omvat ook betaalpakketten omdat opbrengstenstromen niet of zeer moeilijk aan onderliggende producten binnen pakketten te alloceren zijn. Echter, omvatten de kosten gealloceerd aan betaalpakketten uitsluitend kosten voor het aanbieden en beheer van deze pakketten (evenals voor rekeningen), niet de kosten voor onderliggende betaalproducten- en diensten die onderdeel van het pakket zijn;
 - Deze bijbehorende kosten zijn in andere productcategorieën opgenomen (zoals kosten voor “gratis” geldopnames bij geldautomaten in Nederland die onder productcategorie “chartaal” vallen of kosten voor “gratis” debitkaart-transacties die onder productcategorie “kaartbetalingen” vallen);
 - Merchant services (zakelijke diensten voor het ontvangen van betalingen).

Figuur 2: Producttaxonomie betalingsverkeer

Product scope			
Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Chartaal	Geld opname		
	Geld storting		
Giraal	Overschrijving	SEPA	
		Non-SEPA	
	Automatische Incasso	SEPA	
		Non-SEPA	
	Acceptgiro		
Kaart- betalingen	iDEAL		
	Andere digitale betalingsmiddelen		
	Debet		Kaart POS Kaart online Mobiel
	Credit	Charge	Kaart POS Kaart online Mobiel
		Revolving	Kaart POS Kaart online Mobiel
Rekeningbeheer	Pakketten		
	Betaalrekening		
	Rood staan		
	Transactie rapportage	Fysiek Digitaal	
	Cash Pooling en Netting		
Merchant Services	Point-of-Sale acquiring	Kaart acquiring	Debet Credit
		Overige betaalmethodes acquiring	
		POS terminal huur	
	Online acquiring	Kaart acquiring	Debet Credit
		iDEAL acquiring	
		Overige betaalmethodes acquiring	
		Overige gateway diensten	
	Overige diensten toonbankinstelling	Overige toonbankinstelling value-added services	
		Uitzonderingsbeheer	

3.2 Allocatie opbrengsten

Specifiek met betrekking tot de allocatie van de opbrengsten is een aantal keuzes gemaakt, grotendeels in lijn met het onderzoek in 2005, m.u.v. float- en valuteringsopbrengsten. Hieronder wordt een beschrijving gegeven van de onderdelen van de opbrengstentaxonomie:

Opbrengstentaxonomie: transactiegerelateerde, periodieke, incidentele vergoedingen en netto rentebaten zijn in scope, gehanteerd met de volgende definities:

- **Transactievergoedingen:** vergoedingen verdiend door banken die rechtstreeks verband houden met betalingstransacties. Dit kan een vaste vergoeding per transactie zijn of een percentuele vergoeding op de transactiewaarde. Interbancaire vergoedingen (interchange fees) worden volledig aan de issuing kant meegenomen onder opbrengsten en worden beschouwd als negatieve opbrengsten aan de acceptatiezijde;
- **Periodieke vergoedingen:** vergoedingen verdiend door banken op abonnementen van klanten op specifieke producten (bijv. jaarlijkse/maandelijkse kosten voor kaarten, betaalpakketten, papieren rekeningafschriften, Point-Of-Sale terminals);
- **Incidentele vergoedingen:** vergoedingen verdiend door banken wanneer specifieke incidenten zich voordoen (bijv. vergoeding voor te late betaling van creditkaartsaldo of voor kaartvervangings);
- **Netto rentebaten:** netto rentebaten uit betaalrekeninggerelateerde openstaande saldi (bijv. lopende rekening, rood staan, creditkaartleningen).

Sinds 2005 is valuteringsverschil (verschil tussen rentedatum en boekdatum) afgeschaft en is de Chipknip uitgefaseerd. Daardoor zijn er geen zogenoemde float- en valuteringsopbrengsten meer in 2021, in tegenstelling tot het onderzoek over 2005.

Zoals eerder vermeld, vallen transactiegerelateerde opbrengsten uit valutaconversie (tussen euro en andere valuta) niet binnen de scope van dit onderzoek.

Commissies betaald aan derde partijen worden als kosten meegenomen en niet als negatieve opbrengsten, zoals ook het geval was in het onderzoek over 2005.

3.3 Allocatie saldi

Specifiek met betrekking tot de allocatie van saldi op betaalrekeningen (debet en credit) is een aantal keuzes gemaakt. Hieronder wordt hiervan een beschrijving gegeven:

- **Saldi:** totale uitstaande saldi op de betaalrekening (debet en credit) en op de creditkaart (credit, debet) worden meegenomen voor het berekenen van de opbrengsten; om de saldi te berekenen wordt het gemiddelde genomen van de uitstaande saldi op 31/12/2020 en 31/12/2021. Evenals in 2005 worden alleen klantrekeningen die effectief gebruikt worden als betaalrekeningen meegenomen in de scope van dit onderzoek, d.w.z. technische rekeningen worden van het totale saldi afgetrokken voor het berekenen van

balansopbrengsten. Technische rekeningen zijn bijvoorbeeld projectrekeningen en beleggingsrekeningen;

- **Roodstand saldi:** aan de particuliere kant (“retail”) worden overdraft saldi (“roodstand”) volledig aan betalingsverkeer gealloceerd, aan de zakelijke kant ligt het anders: voor zakelijke klanten wordt namelijk onderscheid gemaakt tussen ‘kredieten’ en ‘limietoverschrijding’. Opbrengsten door limietoverschrijding worden wel toegerekend aan betalingsverkeer, renteopbrengsten uit kredietverlening niet. De reden hiervoor is dat kredietgebruik voor zakelijke klanten een bewuste keuze is voor het aantrekken van werkkapitaal. Zakelijke klanten kunnen vanuit hun zakelijke rekening een korte termijn financiering opnemen in de vorm van krediet. Deze mogelijkheid van financiering is geformaliseerd door de verplichting om bij het openen van een zakelijke rekening een kredietovereenkomst te ondertekenen. Daarnaast is het opsplitsen van “kredieten” vs. “limietoverschrijding” in lijn met de interne allocatie van deze opbrengsten bij banken – waar kosten aan zakelijke kredieten worden gealloceerd aan financiering, terwijl kosten verbonden aan zakelijke limieten worden gealloceerd aan betalingsverkeer. In 2005 is dit onderscheid tussen “krediet” en “limietoverschrijding” nog niet gemaakt, omdat destijds de kredietovereenkomst nog geen verplichting voor zakelijke partijen was.

3.4 Allocatie kosten

Specifiek met betrekking tot de allocatie van de kosten aan het betalingsverkeer is er een aantal keuzes gemaakt:

- **Kostentaxonomie:** de gebruikte dimensies in de kostentaxonomie zijn segment, product, allocatie aan betalingen, afdeling en stap in de waardeketen. De minimaal benodigde detaillering (fijnmazigheid) voor kosten is: segment (privaat vs. zakelijk), product (transacties vs. accounts) en allocatie aan betalingen (overhead vs. rest - direct/indirect);
- **Allocatie overhead- en indirecte kosten:** voor indirecte en overheadkosten zijn de interne allocaties van banken zo veel mogelijk gebruikt en inclusief uitleg aangeleverd. De projectuitvoerder heeft daarnaast een objectieve controletoeets gedaan op consistentie en proporties van gealloceerde overheadkosten binnen de banken. Hierdoor kan worden gegarandeerd dat overheaddefinities consistent gehanteerd zijn en gealloceerde proporties uitlegbaar zijn. Overhead wordt apart gerapporteerd en daarvoor wordt eenzelfde definitie gehanteerd tussen de banken;
- **Verdere kostensegmentatie:** de activiteiten binnen ‘afdeling’ (bijv. IT, Operations, Risk) en ‘stap in de betalingswaardeketen’ (bijv. productontwikkeling en -beheer, verkoop en klantadvies) kunnen per bank verschillen en zijn in dit eindrapport niet gedifferentieerd. Deze zijn wel opgevraagd om te kunnen verifiëren of alle betalingskosten in rekening zijn genomen.

In dit onderzoek worden de kapitaalvereisten van banken voor het uitvoeren van betaalactiviteiten niet meegenomen (dit betreft bijvoorbeeld eigen vermogen dat banken moeten aanhouden om deel te nemen aan het betalingsverkeer). Kapitaalkosten hebben geen effect op het uiteindelijke resultaat (winst- en verliesrekening) en worden niet weergegeven om twee redenen: (1) kapitaalkosten zijn

zeer volatiel, en (2) de methodiek gehanteerd voor het aanhouden van kapitaal is zeer verschillend tussen banken en dus niet vergelijkbaar.

3.5 Specifieke aandachtsgebieden vanuit stakeholders

Gedurende het gehele proces zijn vertegenwoordigers van de verschillende stakeholders in de gelegenheid gesteld om inzicht te krijgen in en feedback te geven op de methodiek van dit onderzoek. Hieruit kwamen enkele aandachtspunten naar voren, die hieronder verder worden belicht.

Te hanteren referentiejaar

2021 is het meest recente jaar waarvan alle opbrengsten- en kostengegevens volledig kunnen worden aangeleverd door de 4 deelnemende banken en geeft dus het meest actuele en representatieve beeld met het oog op de toekomst. COVID-19 en de daarmee gepaard gaande maatregelen hebben effect gehad op het totaal aantal transacties en de mix chartaal/ giraal betalingsverkeer. Daarnaast wordt het jaar 2021 ook gekenmerkt door historisch lage rentestanden. Op basis van enkele sensitiviteitsanalyses stellen we vast dat 2021 een representatief referentiejaar is. De resultaten hiervan worden nader toegelicht in hoofdstuk 7.

Berekening netto rentebaten

De netto rentebaten die in dit onderzoek worden weergegeven zijn afkomstig van de interne rapportages vanuit de deelnemende banken. De werkwijze wijkt enigszins af van de werkwijze in 2005, en heeft als voordeel dat deze aansluit bij de allocatie van rentebaten aan het betaalbedrijf zoals daadwerkelijk heeft plaatsgevonden bij de banken⁹. De vier banken hebben voor dit onderzoek direct hun netto rentebaten aangeleverd. Zij hebben hiertoe de volgende gegevens aangeleverd: (1) de creditsaldo op de betaalrekeningen en (2) de netto rentebaten die intern bij banken gealloceerd zijn aan het betaalbedrijf.

De banken hebben de rentebaten die aan betalingsverkeer zijn gealloceerd berekend door het risicovrije rendement wat op basis van de saldi op de betaalrekeningen behaald kan worden in te schatten. Dit risicovrije rendement hangt af van de rente die zij aan de rekeninghouders vergoeden (of bij negatieve rente in rekening brengen), de inschattingen van de bank aangaande de periode waarover deze geïnvesteerd kan worden en de renteomgeving. De rentebaten verkregen vanuit rekeninghouders die boven een bepaalde grens aan positief saldo op een betaalrekening hun bank een negatieve rente moesten betalen, zijn opgenomen in de door de banken gerapporteerde rentebaten.

⁹ De uitvoerder heeft voor 2005 de netto rentebaten die gealloceerd kunnen worden aan betalingsverkeer zelf berekend, in nauwe samenwerking met de banken. Conceptueel komt de huidige werkwijze goed overeen met de toenmalige werkwijze. Voor meer informatie, zie sectie 2.3 Bepaling balansopbrengsten, pp 8-10 in McKinsey & Company (2006).

Door de totale netto rentebaten te delen op het totaal aan positieve saldi op betaalrekeningen, is een gemiddelde effectieve rentevoet en looptijd vastgesteld voor het Nederlandse betalingsverkeer in 2021 (toegelicht in paragraaf 4.3.1)¹⁰.

Allocatie risico- en compliancekosten

Banken bieden financiële producten en diensten aan. Enerzijds moeten zij ervoor zorgen dat het aanbieden hiervan op een veilige manier verloopt en hun klanten geen slachtoffer worden van financiële criminaliteit, zoals fraude. Anderzijds zien zij er ook op toe dat de diensten en producten die zij aanbieden niet voor criminele activiteiten worden aangewend, zoals witwassen of terrorismefinanciering ("poortwachtersfunctie"). De kosten die zij maken om deze risico's te beheersen, noemen we risico- en compliancekosten.

Een relevant deel van deze risico- en compliancekosten heeft betrekking op het betalingsverkeer. Deze omvatten alle kosten die samenhangen met het op veilige wijze aanbieden van betalingsproducten en het beschermen van de klant bij het uitvoeren van transacties.

We onderscheiden vier categorieën risico- en compliancekosten (Figuur 3):

- **Fraude-gerelateerde kosten (fraude):** opsporing van cybercrime-activiteiten zoals transacties met gestolen betaalmiddelen, cybersecurity-maatregelen op individuele rekeningen en coultance/vergoeding voor een klant die het slachtoffer is van fraude. Deze kosten worden gemaakt om de gebruiker te behoeden voor schade en ook voor schadevergoeding (al dan niet uit coultance) om het vertrouwen in het betalingssysteem te garanderen. In scope van dit onderzoek zijn fraudekosten die gerelateerd zijn aan het betalingsverkeer, en dus bijvoorbeeld geen verzekeringsfraude of hypotheekfraude;
- **Transactie-gerelateerde kosten (transactie-monitoring en transactie-screening):** real-time transactie-screening ter voorkoming van potentieel verdachte of illegale betalingen (bijv. sancties) of post-transactiemonitoring teneinde mogelijke illegale stromen in kaart te brengen en te stoppen (bijv. juridische onderzoeken, witwas operaties);
- **Know your customer (KYC) gerelateerde kosten (KYC en naam screening):** kosten die moeten worden gemaakt ter bevestiging van de identiteit en integriteit van klanten, zowel bij het aangaan van een eerste klantrelatie (dat in vele gevallen de betaalrekening is) alsook periodiek voor klanten die financiële activiteiten hebben bij de verschillende banken. Tevens inbegrepen zijn kosten voor het vaststellen van het adequate risiconiveau (de zogeheten *risk rating*) voor klanten om voortdurende *monitoring controls* (bijv. transactiemonitoring) te differentiëren naar gelang het risico van een klant voor de bank en de maatschappij. Dit omvat het ophalen van gegevens over een klant bij zijn of haar *onboarding* als nieuwe klant, *periodieke* reviews afhankelijk van het risicoprofiel van een klant en *event-driven* reviews

¹⁰ Deze rentevoet weerspiegelt de inleenmarge van banken op het uitzetten van saldi op de betaalrekeningen. De optelsom van de inleenmarge (verschil tussen de marktrente en de rente die banken hun rekeninghouders vergoeden op hun passiva), uitleenmarge (verschil tussen de rente die banken verdienen op hun activa, zoals hypotheekleningen en leningen, en marktrenten met vergelijkbare looptijd) en looptijdtransformatie (inkomsten die voortvloeien uit een verschil in ontvangen rente op activa met een lange looptijddactiva en betaalde rente op passiva, zoals direct opvraagbare credit saldi op betaalrekeningen) geeft de totale netto rentemarge weer voor het gehele bankbedrijf, die hoger is dan de inleenmarge en sterker meebeweegt met de marktrente. Deze definitie is ontleend aan DNB (2022) "Rente en verandervermogen. Een scenario-analyse van de winstgevendheid van Nederlandse banken. DNB Occasional Study 19/5". In feite geeft de inleenmarge het voordeel weer dat banken hebben van het goedkoop kunnen aantrekken van gelden, omdat zij betaalrekeningen en spaardepasito's mogen aanbieden.

van bestaande klanten veroorzaakt door gebeurtenissen of veranderingen in het klantprofiel of continue naamscreening van klanten t.o.v. bijvoorbeeld sanctielijsten;

- **Overhead gerelateerde risicokosten (operationele risico's (non-overhead), algemene operationele risico's en risicobeleid):** daarnaast heeft elke bank een risico- en compliance structuur opgebouwd, ter behandeling van alle risico's (rond betalingen en andere bedrijfsprocessen). Deze kosten maken deel uit van de algemene bedrijfsvoering van banken en zijn niet (volledig) rechtstreeks aan een activiteit of product toe te wijzen. Dit noemen we overheadkosten.

Risico- en compliancekosten maken om verschillende redenen deel uit van dit onderzoek. Ten eerste is, door een veranderde maatschappelijke- en regelgevingscontext, de omvang van deze risico- en compliancekosten in het laatste decennium fors opgelopen. Daardoor was een nauwkeurige analyse nodig om de allocatie ervan aan het betalingsverkeer vast kunnen te stellen. Ten tijde van het onderzoek in 2005 waren risico- en compliancekosten nog niet materieel en daarom niet expliciet in kaart gebracht (deze waren een impliciet deel van de transactie- en overheadkosten). Voor het huidige onderzoek was het cruciaal om een correcte methodiek uit te werken om deze kosten in kaart te brengen en te alloceren.

Figuur 3: Risicokosten segmentatie

Risicokosten segmentatie		Omschrijving
Fraude-gerelateerd	Fraude	Opsporing van cybercrime activiteiten (bijv. transacties met gestolen betaalmiddelen, illegale account overnames), cybersecurity maatregelen (bijv. bescherming van cyber aanvallen op individuele rekeningen) en coullance
	Transactie monitoring	Post-transactie monitoring
KYC-gerelateerd	KYC	Transactie screening
		Real-time transactie screening ter voorkoming van overschrijvingen (gericht op zeer risicovolle transacties bijv. transacties vallende onder sancties)
		Onboarding
		KYC reviews van nieuwe klanten
	Periodieke reviews	Periodieke reviews, iedere 1/3/5 jaar afhankelijk van risico profiel
Overhead-gerelateerd (incl. operationele risico's non overhead)	Event-driven reviews	KYC reviews vanwege specifieke gebeurtenissen/veranderingen (bijv. in klant profiel)
	Naam screening	
	Screenen van klantenbestand op continue basis tegenover sanctielijsten, PEPs en adverse media	
	Operationele risico's (non overhead)	Afdekken van niet fraude gerelateerde operationele risico's, die deels met intensiteit van betalingsverkeer samen hangen (bijv. software cybersecurity)
	Algemene operationele risico's	Afdekken van niet fraude of betalingsverkeer gerelateerde risico's voor klanten (bijv. risico van algemene software en cloud oplossingen, maatschappelijk economische risico's)
	Risicobeleid	Kosten voor het onderhouden en uitvoeren van een risicobeleid (e.g., CRO, risicobeleid invoering, en implicaties van beleidsbeslissingen)

Rondom het in kaart brengen van de risico- en compliancekosten spelen verschillende complicerende factoren, die zijn verwerkt in de kostenmethodiek:

- **Inhaalslag:** zoals hierboven vermeld waren de risico- en compliancekosten ten tijde van het onderzoek in 2005 nog niet materieel, en waren ze dat in 2021 wel. Dat wil dus zeggen dat ze in de afgelopen jaren sterk zijn gestegen. Dat komt mede door de Wwft (Wet ter

voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme) die in 2008 in werking is getreden en die van banken eist dat zij erop toezien dat de producten die zij aanbieden niet voor criminele activiteiten worden aangewend. In de afgelopen jaren wordt er strenger toegezien op het naleven van deze wet.

Sommige van deze risico- en compliancekosten zijn eenmalig en zullen in de toekomst niet terugkeren, denk bijvoorbeeld aan de inspanning om klantinformatie voor de eerste maal te vergaren, of te actualiseren voor bestaande klanten. Dit zou men kunnen beschouwen als een “inhaalslag”. Aangezien voor het onderzoek 2021 als referentiejaar gekozen is, worden de kosten die als “inhaalslag” gezien kunnen worden afzonderlijk vermeld. Andere kosten, zoals het periodiek controleren van gegevens, of een meer nauwkeurige monitoring van bepaalde transacties, zijn jaarlijks terugkerende kosten. Gelet op de huidige ontwikkelingen in het risicodomein, is het niet altijd duidelijk welke kosten eenmalig en welke kosten blijvend zijn. De mate waarin deze kosten kunnen afnemen of oplopen hangt af van verschillende factoren, zoals de verwachte einddatum van eenmalige inhaalslagen (die variëren per bank), de mate waarin regelgeving in de toekomst nog verder zal ontwikkelen, en de mate waarin banken zullen investeren in zaken als automatisering.

Aan de banken is gevraagd om aan te geven welk deel van de risico- en compliance kosten in 2021 nog een inhaalslag vertegenwoordigt uit een eerder referentiejaar. Bij één van de vier banken is geen sprake van een inhaalslag, bij één van de vier banken is wel sprake van een inhaalslag, maar is deze niet materieel van aard (<10% van de KYC-kosten) en bij de andere twee banken is sprake van een inhaalslag die enigszins materieel is (10-25%). De drie banken waarbij er sprake is van een beperkte of enigszins materiële inhaalslag hebben deze kosten apart in de data-aanlevering opgenomen of het percentage hiervan vermeld, zodat deze kosten apart gerapporteerd kunnen worden in dit rapport;

- **Allocatie aan het betalingsverkeer:** sommige risico- en compliancekosten zijn direct gerelateerd aan het betalingsverkeer, omdat ze rechtstreeks veroorzaakt worden door een betaling en niet zouden bestaan indien de klant geen betalingen zou doen. Denk bijvoorbeeld aan het onderzoeken van een verdachte overschrijving. Als een klant geen enkele betaling zou doen, zouden er ook geen kosten gemaakt worden. Anderzijds zijn er risico- en compliance kosten die niet volledig toewijsbaar zijn aan het betalingsverkeer en die ook zouden bestaan als deze klant geen enkele betaling zou verrichten. Denk bijvoorbeeld aan de screening van een klant wanneer hij of zij een betaalrekening opent. Deze kosten zijn wel verbonden aan de aanwezigheid van een betaalrelatie met de bank (denk aan de betaalrekening), maar niet aan het uitvoeren van transacties.

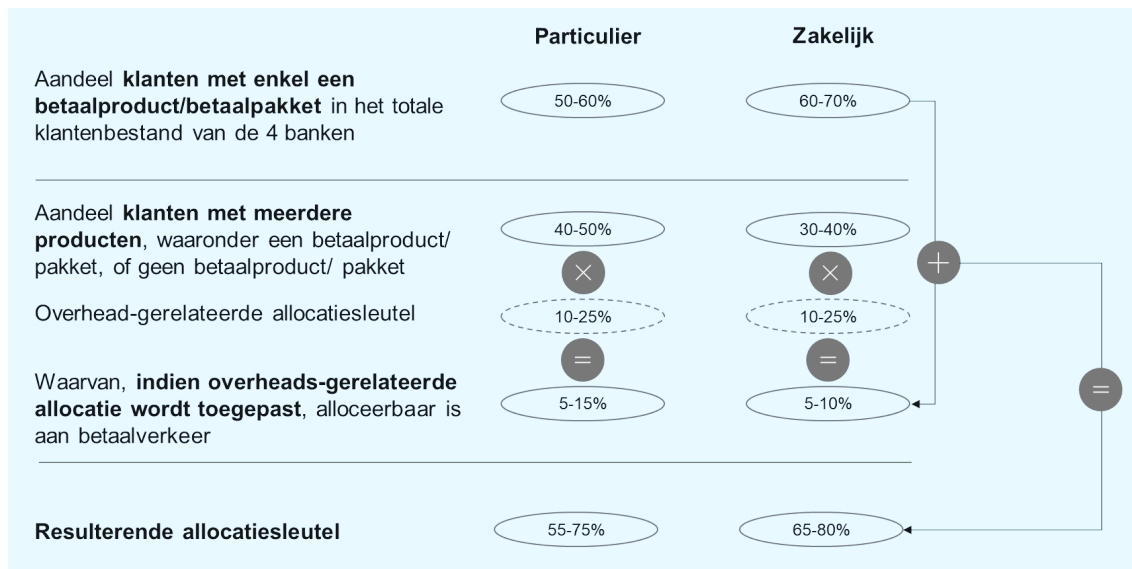
Alle participerende banken hebben hun allocatiesleutels voor risico- en compliance kosten aan het betalingsverkeer aangeleverd. Op basis van gesprekken met de betrokken banken, interviews met externe betalingsexperts en feedback van de stakeholders is ervoor gekozen om een gemeenschappelijke allocatiesleutel te kiezen die verschilt per type risicokosten (Figuur 4):

- **Fraude-gerelateerde kosten:** deze worden beschouwd als directe kosten die in vrijwel alle gevallen aan betalingsverkeer zijn toe te schrijven. Voor deze kosten wordt daarom een allocatiesleutel van 100% gebruikt. De rationale is dat deze

kosten niet of nauwelijks zouden bestaan indien een bank geen betalingsproducten zou aanbieden;

- **Transactie-gerelateerde kosten:** deze worden beschouwd als directe kosten die 100% toe te schrijven zijn aan het betalingsverkeer. De rationale is dat deze kosten niet zouden bestaan indien een bestaande klant geen enkele betaling zou doen. Dit is consistent met de manier waarop deze kosten binnen de banken gealloceerd worden;
- **KYC-gerelateerde kosten:** deze kosten zijn niet volledig toewijsbaar aan het betalingsverkeer, maar zijn er wel nauw mee verbonden. Aan de ene kant zouden deze kosten ook gemaakt worden wanneer een klant geen enkele betaling zou doen. Aan de andere kant houden ze wel verband met het betalingsverkeer.
 - Zo worden deze kosten vaak veroorzaakt door de eerste relatie die een klant met een bank aangaat, wat vaak een betaalrekening betreft. 50-60% van de particuliere klanten en 60-70% van de zakelijke klanten neemt enkel een betaalproduct bij een Nederlandse bank af. Dat aandeel van de KYC-gerelateerde kosten is dus volledig toewijsbaar aan betalingsverkeer;
 - De overige klanten nemen meerdere producten af, waaronder ook betaalproducten. Een deel van de KYC-gerelateerde kosten die voor deze laatste groep klanten gemaakt worden, is dus ook aan het betalingsverkeer toe te schrijven, maar zeker niet alles. Hiervoor gebruiken we dezelfde allocatiesleutel aan het betalingsverkeer als voor overhead (d.w.z. 15-20%). Dit zijn algemene bankenkosten, waarvan een deel aan ieder productgroep wordt gealloceerd, dus ook aan betalingsverkeer;
 - In deze logica zou men verwachten dat over alle banken heen een gemiddelde allocatiesleutel van 60-80% wordt gehanteerd om deze kosten aan betalingsverkeer toe te wijzen; na een controletoeets op de aangeleverde data van de banken blijkt dit het geval te zijn, en dus kon de interne bancaire allocatiesleutel voor KYC-gerelateerde kosten gehanteerd worden (Figuur 4).

Figuur 4: Allocatiesleutel KYC-kosten



Wijze waarop investeringen zijn meegenomen

Om na te gaan of de gerapporteerde kosten door banken eenmalig of terugkerend van aard zijn en 2021 in die context een representatief jaar was (bijvoorbeeld zonder bovengemiddeld veel eenmalige investeringsuitgaven) zijn de totale kosten gealloceerd aan “change”- versus “run”-uitgaven. Waar “run” uitgaven zijn gedefinieerd als kosten verwijzend naar normale bedrijfsactiviteiten en dagelijkse operaties met duidelijke processen, zijn “change” uitgaven gedefinieerd als eenmalige kosten en kosten gerelateerd aan veranderprocessen (bijvoorbeeld aanpassingen voor Instant Payments). Wanneer het merendeel van de kosten in 2021 (~70-90%) gealloceerd kan worden aan “run” uitgaven (terugkerend van aard) kan worden aangenomen dat 2021 geen uitzonderlijk jaar is met betrekking tot het uitgavenpatroon.

Gezamenlijke investeringen in deelnemingen worden separaat gerapporteerd (bijvoorbeeld investeringen in iDEAL 2.0). In 2005 is gebleken dat de hoogte van éénmalige kosten niet incidenteel afweek van voorgaande jaren, maar juist vergelijkbaar was met investeringen in eerdere jaren. Het doel van de investeringen verschilt uiteraard wel per jaar. Net als toen is ook nu de conclusie dat de betaalinfrastructuur structureel een zeker niveau van investeringen in onderhoud, innovatie en verbetering vraagt.

Het kwantificeren van de transitie naar digitale distributie

Het betalingsverkeer (en bancaire diensten in het algemeen) is de afgelopen jaren steeds meer digitaal geworden waarbij een transformatie heeft plaatsgevonden van fysieke naar digitale distributie (bijvoorbeeld het sluiten van bankkantoren tegenover meer digitale middelen om betalingen te voldoen zoals wallets en iDEAL). De kostenstructuur van digitale distributie verschilt van die van fysieke distributie, en zal dan ook een effect gehad hebben op het eindresultaat. Echter, valt dat effect niet exact te kwantificeren na data uitvraag bij de deelnemende banken (mede omdat het over

een momentopname van 2021 gaat). Eveneens kan niet met zekerheid worden gesteld dat digitale distributie resulteert in lagere kosten dan fysieke distributie, omdat er sprake is van andersoortige kosten. Voorbeelden hiervan zijn investeringen in digitalisatie, onderhoud van de digitale infrastructuur en verhoging van risicokosten ten opzichte van fysieke distributie.

Indirecte inkomstenbronnen

Naast directe inkomstenbronnen vanuit het betalingsverkeer, bestaan er potentieel ook inkomstenbronnen die indirect aan het betalingsverkeer gerelateerd zijn. Hier gaat het bijvoorbeeld om het feit dat banken over data beschikken die (nu of in de toekomst) potentieel van waarde kunnen zijn. Banken zijn het erover eens dat deze data in de toekomst wellicht een rol als inkomstenbron kunnen spelen, maar dat dit tot op heden en dus ook voor het referentiejaar 2021 nog niet het geval is. Andere indirecte inkomstenbronnen zijn bijvoorbeeld opbrengsten vanuit cross-selling. Banken kunnen betaalproducten- en/of diensten aanbieden (bijv. een (gratis) betaalrekening) om klantbinding te genereren en vervolgens andere inkomsten-genererende bancaire producten aan te bieden (bijv. een beleggingsrekening). Ook deze inkomstenbron is niet meegenomen in het resultaat voor het Nederlandse betalingsverkeer.

3.6 Methodiek merchant services werkstroom

In vergelijking met het onderzoek in 2005 worden opbrengsten uit merchant services (acceptatiezijde) steeds relevanter. Stakeholders hebben er dan ook voor gepleit om de totale merchant services markt in kaart te brengen. Dit betekent dat naast de bancaire spelers, ook een inschatting wordt gemaakt van de niet-bancaire acceptatiemarkt. Zoals eerder beschreven in paragraaf 2.2 hebben niet-bancaire spelers geen interne data aangeleverd, maar wel de outside-in analyse van de totale kosten en baten van de acceptatiekant (gebaseerd op publieke bronnen en expert input) gevalideerd. Voor het in kaart brengen van de opbrengsten en kosten van de acceptatiezijde van het betalingsverkeer is gebruik gemaakt van de volgende taxonomie:

- Totale opbrengsten, bestaande uit:
 - **Terminal-opbrengsten**, berekend als het aantal Point-of-Sale (POS)-terminals vermenigvuldigd met de gemiddelde POS-terminal prijs voor het jaar 2021 (inclusief bijv. huur/aankoop, onderhoud);
 - **Transactie-opbrengsten**, bestaande uit:
 - Transactie-inkomsten vanuit kaartbetalingen aan de toonbank (debit- en creditkaarten)
 - e-Commerce transactie-inkomsten (onder meer debit- en creditkaarten, charge cards, iDEAL, Buy-Now-Pay-Later en gateway-vergoedingen, etc.; gateway-vergoedingen zijn inkomsten die de transactieverwerker de retailer of “merchant” aanrekent om de kosten van het ontvangen en verwerken van de transactie te dekken);
 - Overige online en girale transactie-inkomsten (niet-e-Commerce, iDEAL en automatische incasso transacties, bijvoorbeeld voor nutsvoorzieningen of abonnementen);

- Totale kosten, bestaande uit **kaartbetalingen aan de toonbank-, e-Commerce transactie- en overige online transactiekosten**, berekend als de gemiddelde kosten per transactie (incl. processing, sales force, overhead, fraude, terminal en overige kosten) vermenigvuldigd met het totaal aantal transacties.

Het verschil tussen de totale opbrengsten en de totale kosten van de acceptatiezijde beschouwen we als de **operationele winst**. Deze is apart weergegeven voor kaartbetalingen aan de toonbank en online transacties (zowel e-Commerce als overige online-transacties).

Ondanks dat de aanpak om de kosten en baten voor de betaalinstanties in kaart te brengen verschilt van de bancaire stroom, is de scope dezelfde en worden alle kosten en baten meegenomen van de totale merchant services markt in het onderzoek.

3.7 Methodiek Europese vergelijking

Naast de kosten en baten van het betalingsverkeer in Nederland wordt ook belang gehecht aan het vergelijken van de Nederlandse situatie in een bredere Europese context op basis van een feitelijk onderzoek. Op basis van outside-in data vanuit McKinsey & Company is een vergelijkend perspectief opgebouwd van het wereldwijde en het Europese betalingslandschap, inclusief specifieke tussen Nederland en andere Europese landen (in meer detail toegelicht in hoofdstuk 5).



4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Achtereenvolgens geven we weer: (1) de marktomvang, (2) het totaalresultaat (per product, kanaal, segment), (3) inkomsten per opbrengstentype, en (4) kosten per kostentype. De weergegeven resultaten zijn verschillende dwarsdoorsnedes die gemaakt zijn aan de hand van dezelfde brondata¹¹.

4.1 Marktomvang en saldi

In 2021 zijn er in Nederland ~24,4 miljoen betaalrekeningen¹², waarvan ~21,7 miljoen particuliere rekeningen (~89% van het totaal) en ~2,7 miljoen zakelijke rekeningen (~11% van het totaal). Dit komt neer op een gemiddelde van ~1,6 betaalrekeningen per Nederlander ouder dan 15 jaar en ~1,3 betaalrekeningen per onderneming in Nederland.

Het totale aantal uitgaande transacties in 2021 is ~9.937 miljoen (dit omvat geldopname- en stortingen, kaartbetalingen en giraal betalingsverkeer). Uitgaande transacties zijn betalingen uitgevoerd door particulieren en bedrijven met bijvoorbeeld hun debit- of creditkaart, evenals geldopnames en stortingen via geldautomaten. De belangrijkste zijn ~5.087 miljoen girale transacties en ~4.705 miljoen kaartbetalingen (debit en credit) (Figuur 5).

Chartale betalingen aan de toonbank en tussen betalers zijn niet meegenomen in dit totaal. Volgens recente schattingen van De Nederlandsche Bank (DNB) en Betaalvereniging Nederland worden in Nederland nog ~1.160 miljoen cashbetalingen gedaan, deze verlopen echter buiten het betalingssysteem (m.u.v. opname en storting die wel zijn meegenomen).¹³

Eveneens zijn er 5.121 miljoen inkomende merchant services transacties binnen het Nederlandse bankwezen. Inkomende transacties zijn betalingen die worden ontvangen door merchants. Merchants zijn hierin acceptanten van betalingen uitgevoerd door particulieren of bedrijven. Het totaal aantal inkomende merchant services transacties wordt geschat op ~6.536 miljoen, waarvan ongeveer 70% door banken verwerkt. Hiervan bestaan ~5.358 miljoen transacties (~82%) uit kaartbetalingen aan de toonbank en ~1.178 miljoen (~18%) uit online transacties¹⁴.

Daarnaast zijn er in 2021 in de Nederlandse markt 421.000 betaalterminals aan de toonbank¹⁵, 4.920 geldautomaten (incl. IADs) en 730 bankkantoren.

¹¹ Geldbedragen zijn ter weergave in figuren en beschrijvende tekst afgerond op € mln. Wegens afronding (van decimalen) kan het eventueel voorkomen dat totale bedragen niet exact overeenkomen met onderliggende dwarsdoorsnedes (bijv. op onderliggende producten).

¹² Gebaseerd op data aangeleverd door de 4 deelnemende banken en geëxtrapoleerd voor de hele markt. Dit wijkt enigszins af van DNB betaalstatistiekrapportage (23,8 miljoen betaalrekeningen) wegens minimale verschillen in scope.

¹³ Betalen aan de Kassa 2021, DNB en Betaalvereniging Nederland.

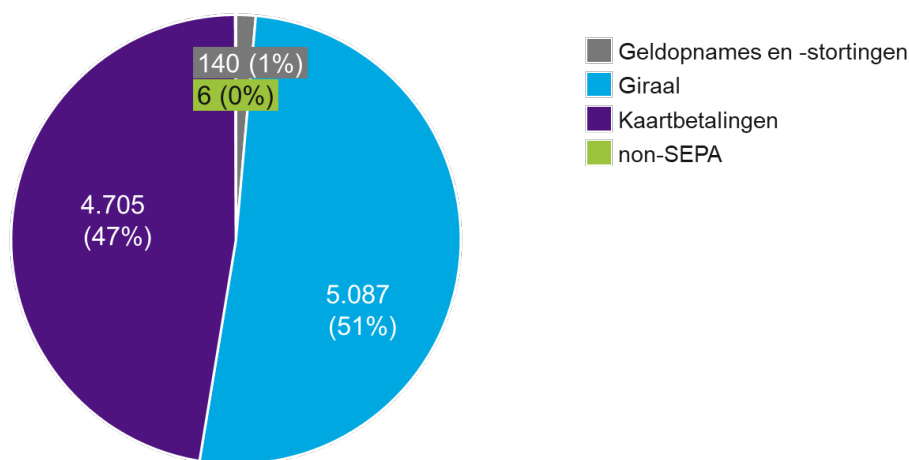
¹⁴ Let op: het verschil in aantal transacties tussen uitgaande kaartbetalingen (4.705 miljoen) en inkomende kaartbetalingen (acceptatiezijde, 5.358 miljoen) komt doordat uitgaande kaartbetalingen enkel de bancaire sector beslaan, terwijl inkomende kaartbetalingen de gehele Nederlandse merchant services markt omvatten.

¹⁵ Betaalvereniging Nederland

De totale uitstaande saldi voor het referentiejaar 2021 op lopende rekeningen is € 310.733 miljoen geweest en debetsaldi (“roodstand”) van € 1.764 miljoen.

Figuur 5: Aantal uitgaande transacties betalingsverkeer 2021 exclusief cash betalingen (bancair)

miljoenen en (% van totaal)



Let op: exclusief merchant services transacties (dit betreft 5.121 miljoen *inkomende* bancaire transacties)

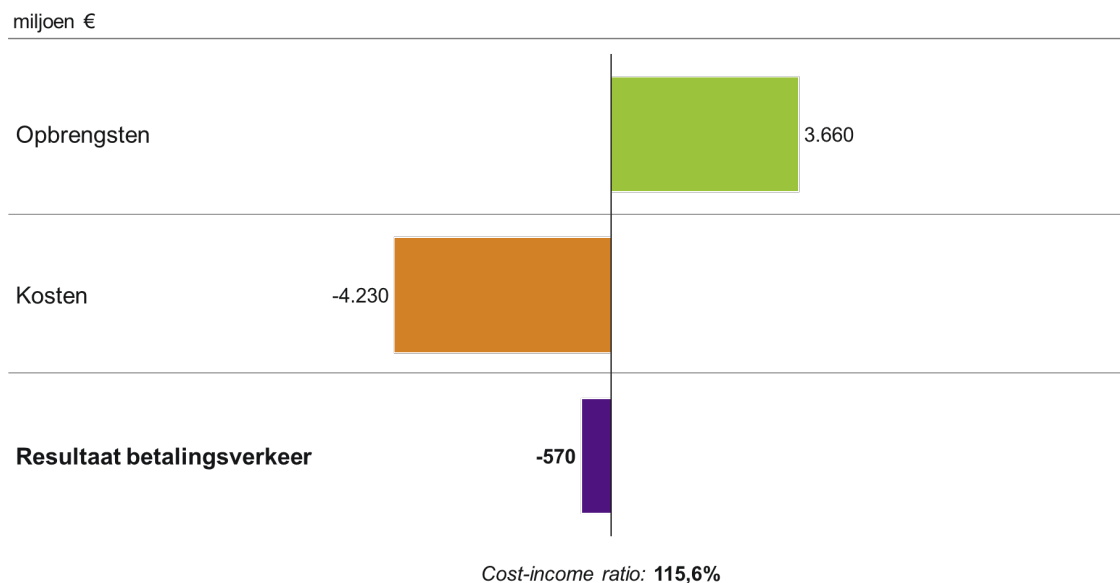
4.2 Totaal resultaat

De banken in Nederland lijden in 2021 een verlies op betalingsverkeer van € 570 miljoen voor belasting (Figuur 6), ofwel een negatieve marge van 15,6% op totale opbrengsten van € 3.660 miljoen¹⁶. Dit komt neer op een verhouding tussen kosten en opbrengsten van het bancaire betalingsverkeer, de cost-income ratio, van 115,6%. Dat is een winstmarge van -16%. Voor het totale resultaat van alle Nederlandse banken ligt deze cost-income ratio rond de 70% (d.w.z. gehele portfolio van kosten en baten meegenomen, inclusief bijvoorbeeld ook hypotheek, sparen, beleggen). Dat is een winstmarge van +30%.

In dit resultaat zijn de kosten voor het benodigde kapitaal dat de banken moeten aanhouden voor het uitvoeren van de betaalactiviteiten niet meegenomen.

¹⁶ Alle financiële resultaten in dit rapport worden voor belasting weergegeven. Dit resultaat bevat enkel bancaire resultaten. Het negatieve resultaat voor het gehele betalingsverkeer (bancair en niet-bancair) wordt geschat op € 530 tot 490 miljoen (wegens een licht positieve marge op merchant services door betaalinstanties).

Figuur 6: Bancair resultaat betalingsverkeer 2021



Tussen segmenten en producten zijn grote verschillen in resultaat, die hieronder in detail worden uitgelegd.

Resultaat per product

Het resultaat is niet evenredig gespreid over alle productgroepen binnen het betalingsverkeer.

Een positief resultaat wordt behaald op rekeningbeheer en creditkaarten met een totaal van € 699 miljoen. Onderstaand een overzicht van de resultaten per product.

- **Rekeningbeheer**¹⁷ genereert een positief resultaat van € 567 miljoen, met name door € 1.596 miljoen aan rente-opbrengsten vanuit balansen op rekeningen (61% van de totale opbrengsten op rekeningbeheer). Het resultaat per rekening bedraagt € 23,27. Dit zijn opbrengsten op tegoeden en roodstanden van particulieren en bedrijven op rekeningcourant (zowel credit- als debetsaldi). Daartegenover staat dat het aanbieden en beheren van de rekening, oftewel de maandelijkse of jaarlijkse vergoedingen zonder interestopbrengsten, tegenover de exploitatiekosten voor het aanbieden van deze rekeningen, resulteert in een negatief resultaat van € 1.029 miljoen.
- **Creditkaartbetalingen** leveren een positieve contributie van € 132 miljoen, mede dankzij jaarlijkse vergoedingen, hogere interchangeopbrengsten als percentage van de waarde en hogere transactiewaardes in vergelijking met debitkaarten. Per uitgaande creditkaart-transactie levert dit een positieve bijdrage van € 0,67. Van de totale contributie van € 132 miljoen bestaat € 45 miljoen uit interestopbrengsten voor creditkaarten;

¹⁷ Inclusief pakketten, met uitsluiting van chartale, girale en kaartbetalingen.

De meeste transactiegerelateerde producten zijn verlieslatend. Op chartaal, giraal, debitkaartbetalingen, merchant services en non-SEPA betalingsverkeer lijden de banken een verlies van € 1.270 miljoen.

- **Chartaal betalingsverkeer** (de afhandeling van cash geldopname en -storting) leidt tot een negatief resultaat van € 273 miljoen, terwijl het aantal geldstortingen en -opnames (~140 miljoen in totaal) minder dan 1% van de totale hoeveelheid transacties is¹⁸. Per chartale opname of storting betekent dit een verlies van € 1,95 voor banken;
- **Girale producten**, waaronder overschrijvingen, automatische incasso's, acceptgiro's, iDEAL en overige digitale betalingsmiddelen, hebben een negatief resultaat van € 351 miljoen op een transactiehoeveelheid van ~5.087 miljoen girale transacties, 31% van het totale transactievolume. Per uitgaande girale transactie lijden banken dus een verlies van € 0,07;
- **Debitkaartbetalingen** leiden tot een negatief resultaat van € 517 miljoen op een totale transactiehoeveelheid van ~4.509 miljoen, ~27% van het totale transactievolume. Dat betekent een verlies van € 0,11 per uitgaande debitkaartbetaling voor banken (dit is exclusief de kosten die gemaakt worden aan de zijde van de winkelier, deze vallen onder merchant services). Dit is een gevolg van de zeer lage transactievergoedingen (interchange fees) die niet dekkend zijn om de transactiekosten te compenseren. Nederland heeft een wettelijke gemaximeerde vaste interchange fee van € 0,02 per debitkaart transactie. Dat is een uitzondering op de in andere landen gangbare 0,2% van de transactiewaarde. Overige opbrengstenstromen zoals jaarlijkse vergoedingen voor de uitgifte van debitkaarten zijn in Nederland evenmin toereikend om kostendekkend te zijn;
- **Internationale betalingen** (non-SEPA betalingen zonder FX-opbrengsten) leiden tot een negatief resultaat van € 40 miljoen (op een transactiehoeveelheid van ~6 miljoen non-SEPA transacties, <1% van het totale transactievolume) of € 7,21 per non-SEPA transactie, voornamelijk door de niet kostendekkende vergoedingen die in de Nederlandse markt worden betaald voor deze transacties;
- **Merchant services voor het bankwezen** (zakelijke diensten voor het ontvangen van betalingen, Figuur 8) zijn verantwoordelijk voor een negatieve bijdrage van € 89 miljoen, voornamelijk door een verlies in kaartbetalingen aan de toonbank (POS) van € 84 miljoen, ofwel verantwoordelijk voor 94% van dit resultaat (Figuur 8). Het resultaat op online acceptatie is verantwoordelijk voor enkel € 5 miljoen (6%) van het totale verlies op merchant services voor banken. Op een totaal van 5.121 miljoen merchant services transacties binnen het Nederlandse bankwezen betekent dit een verlies van € 0,02 per transactie.

Het **totale resultaat op merchant services**, zowel bancair en niet-bancair¹⁹, ligt € 40 tot 80 miljoen hoger dan alleen het bancaire resultaat. Voor de totale markt is het verlies op merchant services tussen € 9 tot 49 miljoen.

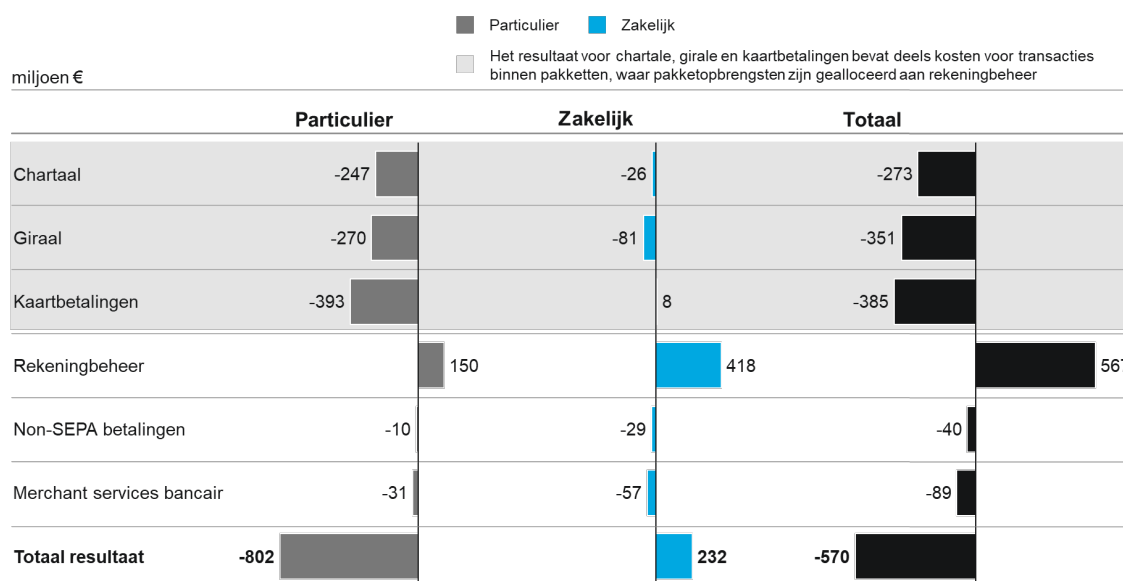
¹⁸ Let wel: dit betreft enkel geldopnames en -stortingen en geen transacties tussen ingezetenen. Wanneer de schatting van 1.160 miljoen cashbetalingen (incl. opnames en stortingen) meegenomen wordt is het chartale betalingsverkeer verantwoordelijk voor ~10% van het totale transactievolume. Echter verloopt het merendeel van deze transacties buiten het betalingssysteem.

¹⁹ De opbrengsten van het niet-bancaire gedeelte (~€ 330 miljoen) worden geschat op ~8% van de totale betalingsverkeersopbrengsten, de kosten (250 – 290 miljoen) op ~6%. Hiermee beslaan niet-bancaire spelers naar schatting ~12% van het resultaat van het gehele betalingsverkeer.

De verlieslatendheid van de totale markt wordt gedreven door kaartbetalingen aan de toonbank (POS, met een negatief resultaat van € 47 tot 65 miljoen), wat deels gecompenseerd wordt door online transacties met een positief resultaat van € 16 tot 38 miljoen. (Figuur 9 laat het niet-bancaire resultaat zien).

Belangrijk om te vermelden dat in de totale kosten, eenmalige investeringen voor betaalinstantellingen niet zijn meegenomen in het operationele resultaat. Deze investeringen zijn echter essentieel voor toekomstige groei en ontwikkeling van de online en POS acceptatiemarkt in een globale markt en daarom structureel van aard. Waar ze een duidelijke invloed hebben op het resultaat van sommige betaalinstantellingen, zijn ze echter niet rechtstreeks gebonden aan het normale Nederlandse betaalverkeer, maar maken veelal deel uit van een internationale concurrentie. Voor bepaalde individuele betaalinstantellingen, zowel in de POS als de online markt, werden een belangrijk deel van deze investeringen in 2021 in rekening gebracht (op bijvoorbeeld digitalisering, KYC), waardoor hun marge in het desbetreffende jaar afwijkt van de in dit rapport gehanteerde gemiddelde²⁰.

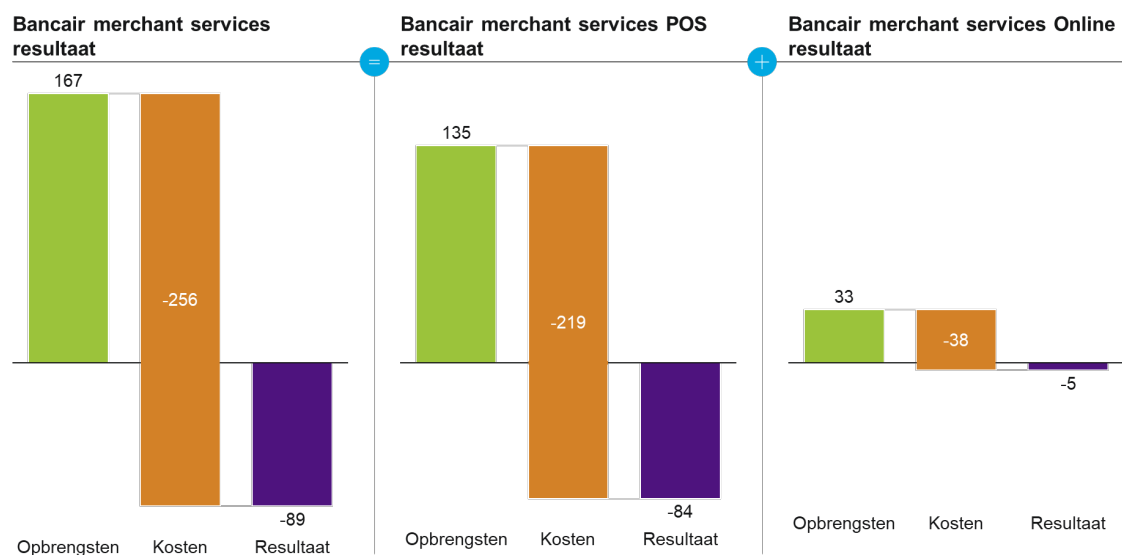
Figuur 7: Bancair resultaat betalingsverkeer per product 2021



²⁰ Let op: Gehanteerde accounting principes kunnen per betaalinstantelling en of vestigingsadres van de moedermaatschappij verschillen

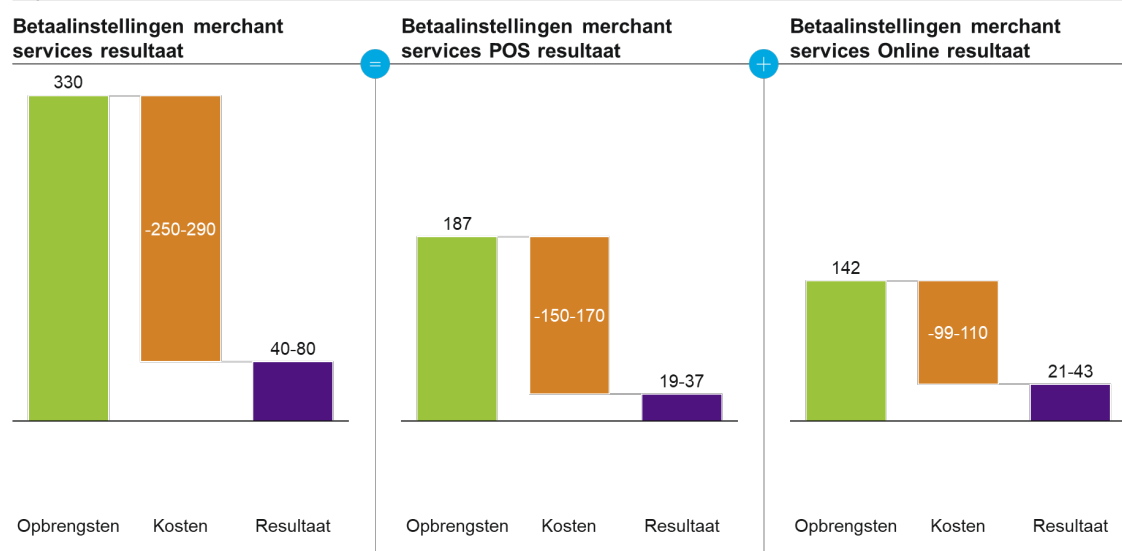
Figuur 8: Bancair resultaat merchant services 2021

miljoen €, 2021



Figuur 9: Betaalinstellingen resultaat betalingsverkeer per product 2021

miljoen €, 2021



Resultaat per kanaal

Hoewel dit niet voor alle resultaten mogelijk is, is een gedeelte van de elektronische transacties te splitsen in kaartbetalingen aan de toonbank en online transacties (Figuur 10). In algemene zin kan gesteld worden dat online minder verlieslatend is dan kaartbetalingen aan de toonbank, maar dat

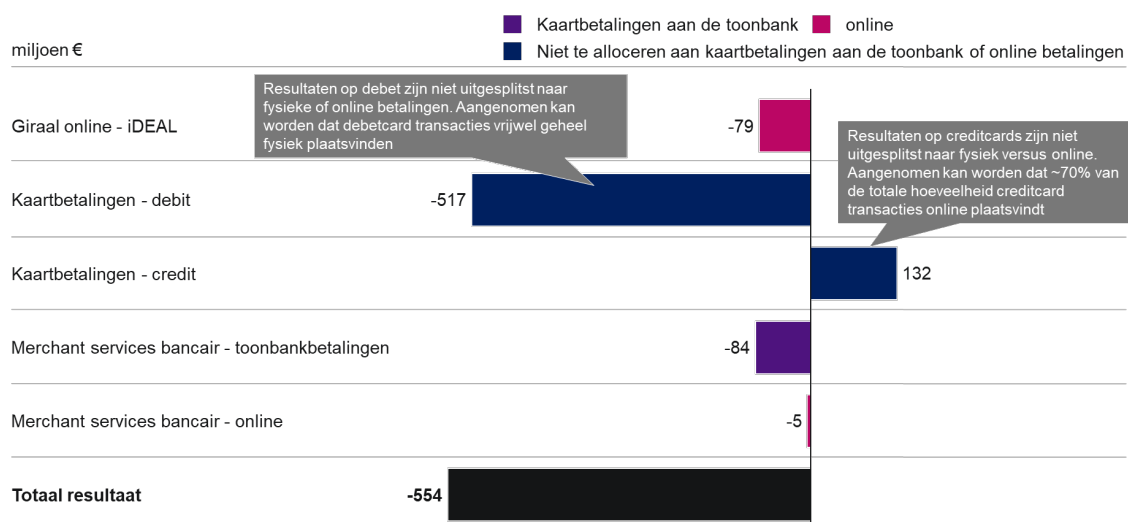
beide kanalen verlieslatend zijn voor het Nederlandse bankwezen. Binnen kaartbetalingen aan de kassa is het resultaat op debitkaarten € -517 miljoen en het resultaat op merchant services € -84 miljoen. Binnen het online-kanaal is het resultaat op iDEAL € -79 miljoen, en € -5 miljoen op merchant services.

Het negatieve resultaat voor de totale merchant services markt (banken en niet-bancaire instellingen) wordt geschat op € 47 tot 65 miljoen voor kaartbetalingen aan de toonbank, waarbij dit deels wordt gecompenseerd door de online markt met een positief resultaat van € 16 tot 37 miljoen. De operationele marge van online transacties voor betaalinstanties is hoger dan die van kaartbetalingen aan de kassa, maar heeft door een kleiner volume minder impact op de totale operationele marge (enkel 18% van het bancaire en niet-bancaire transactievolume). De totale opbrengsten worden naar schatting voor 65% gedreven door opbrengsten vanuit kaartbetalingen aan de toonbank, en 35% door online opbrengsten.

De operationele marge voor enkel betaalinstanties (niet-bancair) wordt geschat op ~15-30% voor online betalingen (acceptatie) en ~10-20% voor kaartbetalingen aan de kassa (acceptatie). Belangrijk om te vermelden is het feit dat dit een analyse betreft die enkel de Nederlandse merchant services markt representeert (spelers gebaseerd in Nederland, met winsten gegenereerd in Nederland) en dat winstgevendheid tussen verschillende type spelers sterk kan variëren.

Voor de verdeling van opbrengsten en kosten tussen kaartbetalingen aan de kassa en online binnen debit- en creditkaarten is geen data beschikbaar, maar aangenomen wordt dat vrijwel alle debitkaart transacties aan de toonbank plaatsvinden (fysiek), en ~70% van het creditkaart-transactievolume aan online toegeschreven kan worden²¹.

Figuur 10: Bancair resultaat betalingsverkeer per kanaal 2021



²¹ Gebaseerd op MOB 2021, Betalen aan de Kassa 2021, DNB en Betaalvereniging Nederland.

Resultaat per klantsegment

De Nederlandse betaalmarkt vertoont ook een groot verschil tussen klantsegmenten binnen het bankwezen. Waar het zakelijke betalingsverkeer een positief resultaat van € 232 miljoen genereert, vertoont het particuliere betalingsverkeer een verlies van € 802 miljoen (Figuur 7). Dit komt neer op een cost-income ratio van 87% voor het zakelijke segment tegenover een cost-income ratio van 144% voor het particuliere segment.

Het verschil in resultaat tussen de segmenten is voornamelijk te wijten aan verschillen in transactiegerelateerde producten en rekeningbeheer:

- De opbrengsten toe te schrijven aan het **rekeningbeheer** voor het particuliere segment zijn enkel € 150 miljoen (26%), terwijl deze voor het zakelijke segment € 418 miljoen (74%) bedragen;
- Voor de **overige productcategorieën** is het resultaat voor het particuliere segment consistent meer verlieslatend dan voor het zakelijke segment (m.u.v. non-SEPA betalingen) met een verlies van € 952 miljoen voor het particuliere segment t.o.v. een negatief resultaat van € 186 miljoen voor het zakelijke segment.

4.3 Opbrengsten per type

Opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer kunnen worden onderverdeeld in vier categorieën, die hieronder worden toegelicht.

Let wel: bovenop de totale opbrengsten voor banken (incl. het bancaire aandeel in merchant services) wordt geschat dat niet-bancaire merchant services diensten verantwoordelijk zijn voor additionele opbrengsten van € 330 miljoen (€ 187 miljoen kaartbetalingen aan de toonbank en € 142 miljoen online). Dit is niet onderverdeeld in typen opbrengsten.

Netto rentebaten

Betalingsopbrengsten worden voor 45% bepaald door netto rentebaten, evenredig verdeeld tussen het particuliere en zakelijke segment (Figuur 11). De totale opbrengsten op debet- en creditsaldi zijn € 1.641 miljoen. Deze opbrengsten bestaan uit interne rente toegerekend aan credit gelden (oftewel de opbrengsten uit bedragen aangehouden op betaalrekeningen en creditkaarten) en de rente verkregen van klanten (negatieve interestvergoedingen) na aftrek van aan klanten uitgekeerde rente. Wanneer we kijken naar netto rentebaten per producttype is € 1.596 miljoen toe te rekenen aan rekeningbeheer²² (met een totaal uitstaand saldi op betaalrekeningen van € 310.733 miljoen en debetsaldi ("roodstand") van € 1.764 miljoen). De overige € 45 miljoen is toe te rekenen aan creditkaarten.

Een validiteitstoets toont aan dat de door banken aangeleverde rentebaten plausibel zijn. Door de totale toebedeelde rentebaten te delen op het totaal aan positieve saldi op betaalrekeningen, is een gemiddelde effectieve rentevoet van 0,53% vastgesteld voor het Nederlandse betalingsverkeer in

²² Inclusief pakketten, met uitsluiting van chartale, girale en kaartbetalingen.

2021. Deze effectieve rentevoet correspondeert met een gemiddelde risicovrije marktrente met een looptijd van 6,2 jaar²³. Dit is vergelijkbaar met de voor 2005 gehanteerde looptijdgegevens.

Transactievergoedingen

Transactievergoedingen zijn € 868 miljoen of 24% van de totale opbrengsten (incl. bancaire merchant services vergoedingen), waarbij het zakelijke segment grotendeels verantwoordelijk is voor dit type opbrengst (€ 648 miljoen of 75% van de totale transactievergoedingen). Omdat het hierbij gaat om vergoedingen die gebruikers aan banken betalen bij het doen of ontvangen van betalingen, is deze vorm van opbrengsten rechtstreeks gekoppeld aan het aantal uitgevoerde transacties. De totale uitgaande transactiehoeveelheid exclusief cashbetalingen aan de toonbank is 7.987 miljoen voor het particuliere segment en 1.950 miljoen voor het zakelijke segment.

Periodieke vergoedingen

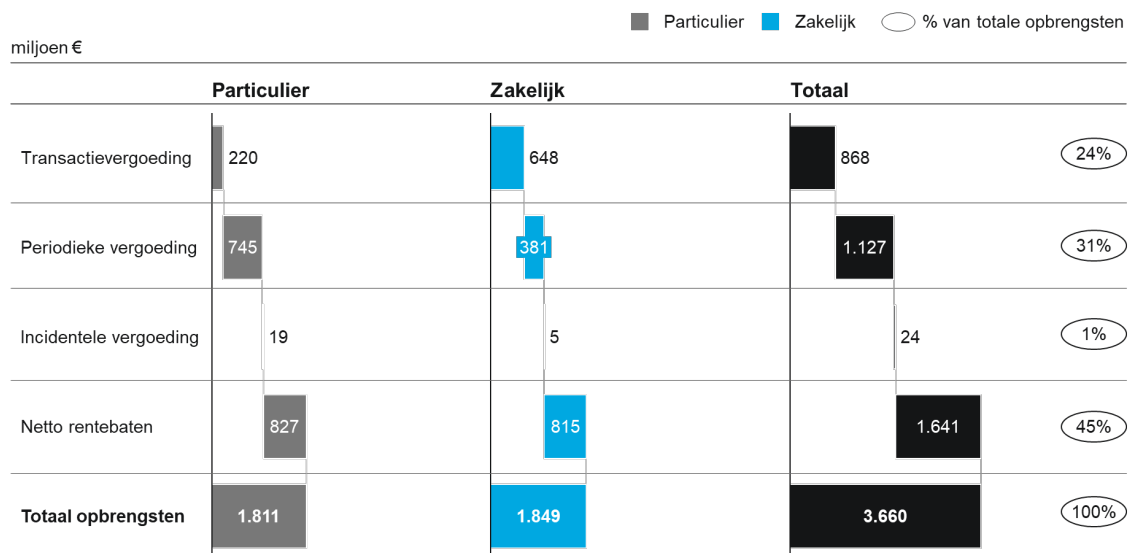
Periodieke vergoedingen (beheeropbrengsten) vertegenwoordigen de maandelijkse of jaarlijkse vergoedingen die gebruikers betalen voor het aanhouden van betaaloplossingen, zoals jaarlijkse pakketvergoedingen, pinpasvergoedingen en overige abonnementskosten of het in bezit hebben van een creditkaart. Deze vergoedingen zijn € 1.127 miljoen of 31% van de totale opbrengsten. Het particuliere segment is verantwoordelijk voor een fors deel van deze vergoedingen (€ 745 miljoen of 66% van de totale periodieke vergoedingen).

Incidentele vergoedingen

Incidentele vergoedingen zijn vergoedingen voor uitzonderlijke betaalsituaties zoals het verliezen van een kaart, het rood staan op een rekening of het verkeerde gebruik van een betaalinstrument. Deze bron van inkomsten is met € 24 miljoen beperkt tot 1% in vergelijking met de overige opbrengstentypen.

²³ Op basis van een vergelijking met historische gemiddelden van Euro swap rates. Euro swaps zijn termijncontracten die vaak worden gebruikt als referentierente in financiële markten. Voor 2021 kan men een gemiddelde looptijd van 6,2 jaar verkrijgen door 39% en 61% positie te nemen in rentedragende portefeuilles opgebouwd uit respectievelijk vijfjaars- en zevenjaarstermijncontracten.

Figuur 11: Bancaire betalingsopbrengsten per type opbrengst 2021



4.4 Kosten per type

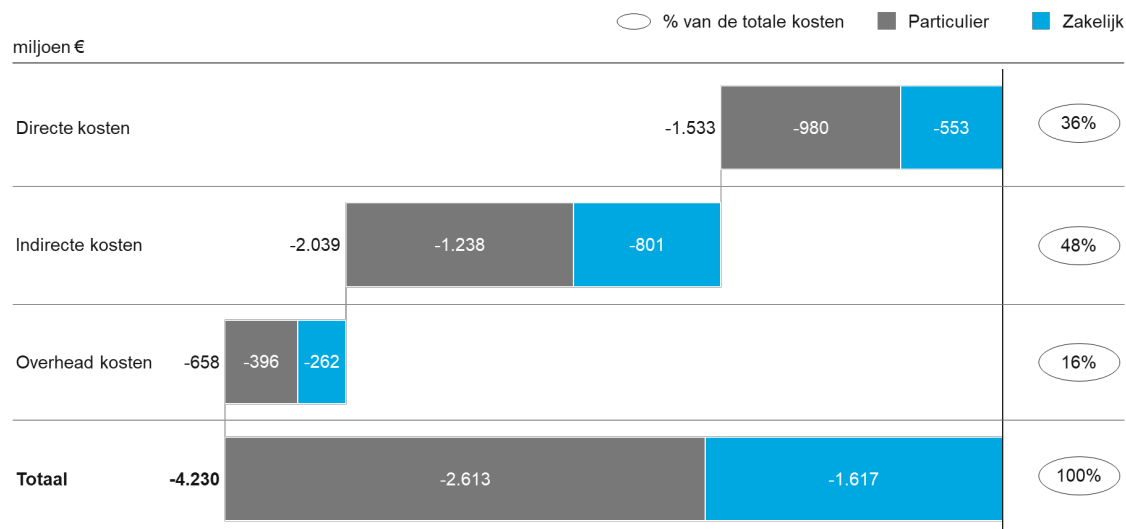
De totale kosten voor het Nederlandse bankwezen zijn € 4.230 miljoen, die voor 62% uit het particuliere segment komen (€ 2.613 miljoen) t.o.v. 38% (€ 1.617 miljoen) uit het zakelijke segment.

Kostenverdeling

We onderscheiden drie soorten kosten, verspreid over de verschillende producten en segmenten (Figuur 12).

Let wel: bovenop de totale bancaire kosten (incl. het bancaire aandeel in merchant services) wordt geschat dat niet-bancaire merchant services diensten verantwoordelijk zijn voor additionele kosten van € 250 – 290 miljoen (€ 150 – 170 miljoen kaartbetalingen aan de toonbank en € 100 – 120 miljoen online). Dit is niet onderverdeeld in directe kosten, indirecte kosten en overheadkosten.

Figuur 12: Bancaire kostenverdeling betalingsverkeer per type kosten 2021



Directe kosten

Directe kosten zijn kosten die rechtstreeks verband houden met het aanbieden van betalingsdiensten, bijvoorbeeld productontwikkeling en -beheer kosten, kosten voor het netwerk van bancaire geldautomaten, of fraude kosten. Deze kosten zijn € 1.533 miljoen, oftewel 36% van de totale kosten van het Nederlandse betalingsverkeer. € 980 miljoen aan directe kosten zijn toe te rekenen aan het particuliere segment en € 553 miljoen aan het zakelijke segment.

Indirecte kosten

Indirecte kosten zijn kosten die niet direct gealloceerd kunnen worden, maar wel afhankelijk zijn van de intensiteit van het betalingsverkeer. Deze kosten worden gemaakt voor het betalingsverkeer maar zouden ook (deels) bestaan zonder transacties, bijvoorbeeld kosten verbonden aan het distributienetwerk, aan klantenservice en andere front-office activiteiten (bijvoorbeeld gerelateerd aan prijsstelling, marketing, branding etc.) en KYC-kosten. Indirecte kosten zijn 48% van de totale kosten oftewel € 2.039 miljoen, waarvan € 1.238 miljoen kosten in het particuliere segment en € 801 miljoen in het zakelijke segment.

Overhead kosten

Overhead kosten zijn kosten die gemaakt worden om de algemene bedrijfsvoering van banken te verzekeren, maar zijn niet direct afhankelijk van de intensiteit van het betalingsverkeer. Deze kosten worden proportioneel toegewezen aan producten en diensten en dus ook aan betalingen. Voorbeelden zijn kosten gerelateerd aan onroerend goed en ondersteuningsfuncties zoals juridische ondersteuning, financiën en HR. Overheadkosten zijn 16% van de totale betalingskosten oftewel € 658 miljoen, waarvan € 396 miljoen kosten in het particuliere segment en € 262 miljoen in het zakelijke segment.

4.5 Twee deep-dives; risico- en compliancekosten en investeringen

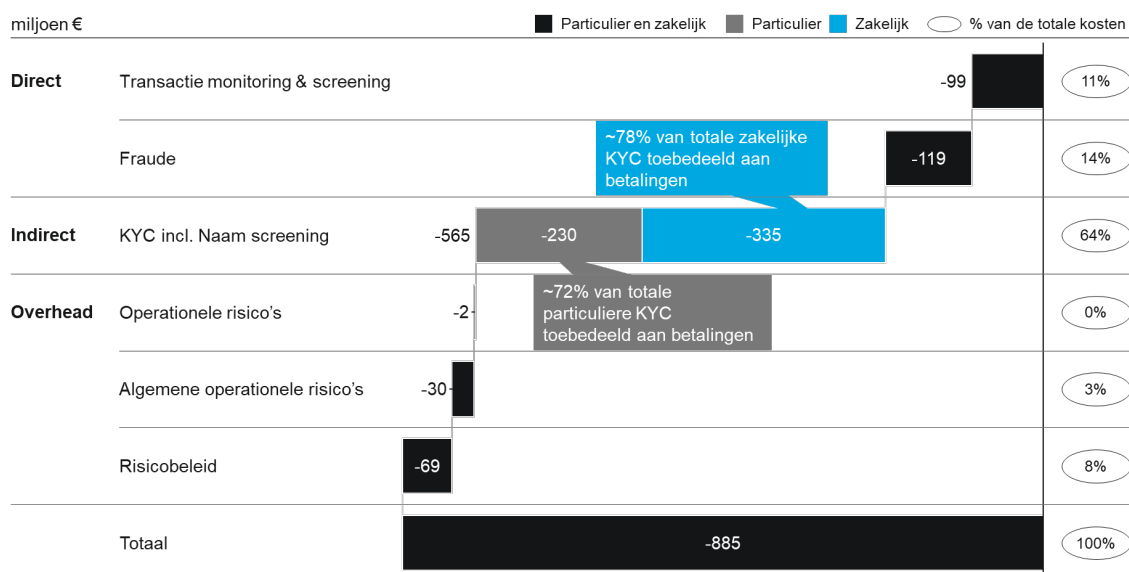
Risico- en compliancekosten

In 3.5 is de allocatie van risico- en compliancekosten toegelicht. Deze kosten gerapporteerd door banken beslaan 20% van de totale kosten van het Nederlandse betalingsverkeer (€ 885 miljoen). Risicokosten bestaan voornamelijk uit KYC-gerelateerde kosten van € 565 miljoen (64% van de totale risico- en compliance kosten, Figuur 13), waar 78% van de totale zakelijke KYC-gerelateerde kosten aan het betalingsverkeer wordt toegeschreven en 72% van de totale particuliere KYC-gerelateerde kosten. Zoals in hoofdstuk 3 vermeld zou men verwachten dat over alle banken heen een gemiddelde allocatiesleutel aan het betalingsverkeer van 60-80% wordt gehanteerd. De daadwerkelijke gerapporteerde kosten vanuit de bancaire sector zijn in lijn met deze verwachte allocatiesleutel.

Sommige van de risico- en compliancekosten zijn eenmalig en zullen in de toekomst niet terugkeren (denk bijvoorbeeld aan de inspanning om alle klantinformatie te vergaren). Dit zou men kunnen beschouwen als een “inhaalslag”. Daarom worden de kosten die als “inhaalslag” gezien kunnen apart vermeld.

In 2021 kunnen 10-20% van de totale KYC-gerelateerde kosten beschouwd worden als “inhaalslag”, oftewel € 60-110 miljoen. Gelet op de huidige ontwikkelingen in het risicodomein, is het niet altijd duidelijk welke kosten eenmalig en welke kosten blijvend zijn. De mate waarin deze kosten mogelijk kunnen terug- of oplopen hangt af van verschillende factoren, zoals de verwachte einddatum van inhaalslagen (die variëren per bank afhankelijk van de volwassenheid in KYC-activiteiten), de mate waarin regelgeving in de toekomst verder wordt aangescherpt of versoepeld, en de mate waarin banken zullen investeren in zaken als automatisering.

Figuur 13: Totale risicokosten voor banken 2021



Investeringsen

In 2021 kan 80-85% van kosten betalingsverkeer geïdentificeerd worden als “run” kosten, oftewel kosten die verwijzen naar normale bedrijfsactiviteiten en dagelijkse operaties met duidelijke processen. Slechts 15-20% van kosten betalingsverkeer zijn “change” kosten oftewel uitgaven gedefinieerd als eenmalige kosten en kosten gerelateerd aan veranderprocessen. De hoogte van deze eenmalige kosten wijkt niet incidenteel af van voorgaande jaren, maar is vergelijkbaar met het uitgavenpatroon in eerdere jaren. We kunnen daarom aannemen dat 2021 geen uitzonderlijk jaar was met betrekking tot het uitgavenpatroon. Kijkend naar gezamenlijke investeringen in deelnemingen in 2021 bedroeg dit ~€ 36 miljoen, grotendeels bestaand uit investeringen in iDEAL 2.0 (Currence) van ~€ 20 miljoen.

Naast eenmalige investeringen vanuit banken is het belangrijk te vermelden dat POS en online betaalinstanties ook belangrijke investeringen verrichten met het oog op de Nederlandse markt en voor internationale groei en concurrentie. Deze eenmalige investeringen zijn essentieel voor toekomstige groei en ontwikkeling van de (online) acceptatiemarkt, maar werden niet in het resultaat 2021 als weergegeven opgenomen.



5. Resultaten in mondiale en Europese context

Naast de kosten en baten van het betalingsverkeer in Nederland wordt ook belang gehecht aan het vergelijken van de Nederlandse situatie in een bredere Europese context op basis van een feitelijk onderzoek. Op basis van outside-in data vanuit McKinsey & Company's Global Payments Map (GPM) is een vergelijkend perspectief opgebouwd van het wereldwijde en het Europese betalingslandschap, en specifiek de verschillen tussen Nederland en andere Europese landen. GPM is een database die de historische, huidige, en toekomstige betalingsmarkt inschat op basis van verschillende publieke en interne bronnen. Specifiek voor Nederland is op basis van de actuele gegevens van banken de outside-in inschatting verder aangescherpt²⁴.

5.1 Wereldwijd betalingslandschap

Betalingen vormen een wereldwijde markt met een totale opbrengst van ~€1.8 biljoen, waarvan Europa 20% vertegenwoordigt. Betalingsverkeeropbrengsten vertegenwoordigen op wereldschaal ~40% van de totale bankopbrengsten. Binnen de opbrengsten van de wereldwijde betalingsmarkt, groeit Europa trager (1% p.j.) dan andere werelddelen zoals APAC (Asia-Pacific) en Noord-Amerika (resp. 10% en 3% p.j.).

De wereldwijde betalingsmarkt is onderhevig aan versnelling van digitalisering en intensievere concurrentie:

- **De verschuiving naar elektronische betalingen is in versnelling geraakt door COVID-19:** In 2021 is er een terugval geweest van de wereldwijde betalingsverkeeropbrengsten mede door COVID-19, voornamelijk als gevolg van een daling in netto rentebaten vanwege de verder afnemende rentevoet en lagere creditkaart- en cross-borderopbrengsten. Daarnaast verschuift het betalingslandschap richting elektronische betalingen die door de pandemie in versnelling is geraakt. Dit accelereert de trend van vervanging van cash door elektronisch geld (inclusief online betalingen). Als gevolg van die trend gebeurt het merendeel van de betalingen in Noord-Amerika en Europa elektronisch (resp. 71% en 52%);
- **Opkomst van gespecialiseerde betaaldienstaanbieders en FinTechs:** gespecialiseerde betaaldienstaanbieders genereren wereldwijd ~6x meer aandeelhouderswaarde en hebben bovendien hogere marges dan bancaire spelers. Daarnaast zijn in Europa FinTech spelers in opkomst die zich in belangrijke mate op het betalingssegment focussen (~40% van alle FinTechs). Issuers en kaartverwerkers ondervinden toenemende druk van regelgeving en snel veranderende markttrends (bijvoorbeeld versnellen van wereldwijde consolidatie van spelers, toenemende concurrentie en vernieuwen van platforms om innovatie mogelijk te maken). Banken bevestigen dat betalingen een strategische prioriteit vormen en zien dit als een belangrijk onderdeel van hun propositie.

²⁴ Voordat de gegevens van de deelnemende banken aangeleverd waren, is gebruik gemaakt van outside-in gegevens uit de GPM. Deze weken niet materieel af van de waarden die door de banken daadwerkelijk zijn afgeleverd. Dit geeft aan dat de gegevens over andere landen die beschikbaar zijn vanuit de GPM voldoende betrouwbaar zijn.

5.2 Europees betalingslandschap

De Europese betalingsverkeeropbrengsten zijn ~€300 miljard en vormen een derde van de bankopbrengsten (vs. ~40% wereldwijd). Er zijn 4 invalshoeken waarlangs we het Europese betalingslandschap beter in kaart kunnen brengen:

- **Segment:** De zakelijke betalingsopbrengsten in Europa groeide 2,5 keer zo snel als het particuliere segment in 2015-2021;
- **Product:** Vergoedingen voor rekeningen en cross-border transacties maken het grootste deel (>50%) van de opbrengsten in Europa uit – over alle producten heen ligt de marge op 33%;
- **Waardeketen:** De betalingswaardeketen is gefragmenteerd en verandert snel. Kijken we naar de markt van kaartbetalingen, dan genereert het issuerdeel ~65% van de opbrengsten, maar groeit het acquirerdeel ~2 keer sneller;
- **Kanaal:** Digitale kanalen groeien: zo stijgen digitale overschrijvingen met ~6% per jaar en zijn de kosten ~90% lager dan fysieke overschrijvingen.

5.3 Nederlandse betalingslandschap in Europese context

In deze sectie worden de resultaten van het Nederlandse betalingslandschap in Europees perspectief geplaatst.

Alle gegevens voor Nederland omvatten in Sectie 5.3 zowel het bancaire als het niet-bancaire betalingsverkeer om een vergelijkbare scope met de rest van Europa te waarborgen:

- Het **Nederlandse bancaire resultaat** bevat inside-out data, aangeleverd door banken, en stemmen overeen met het eerder genoemde resultaat van € -570 miljoen (€ 3.660 miljoen aan opbrengsten en € 4.230 miljoen aan kosten);
- Het **Nederlandse niet-bancaire resultaat**, namelijk merchant services van betaalinstellingen, wordt ingeschat op € 40 – 80 miljoen (€ 330 miljoen aan opbrengsten en € 250 – 290 miljoen aan kosten);
- Dat wil zeggen dat het totale Nederlandse betalingsverkeer verlieslatend is met een **negatief resultaat** van ~€ 510 miljoen (€ -490 tot -530 miljoen), met € 3.990 miljoen aan opbrengsten en ~€ 4.500 miljoen (€ 4.480 tot 4.520 miljoen) aan kosten. De cost-income ratio wijzigt van 115,6% voor het bancaire betalingsverkeer naar 112,8% voor het totale (bancair en niet-bancaire) betalingsverkeer in Nederland, oftewel een winstmarge van -16% naar -13%.

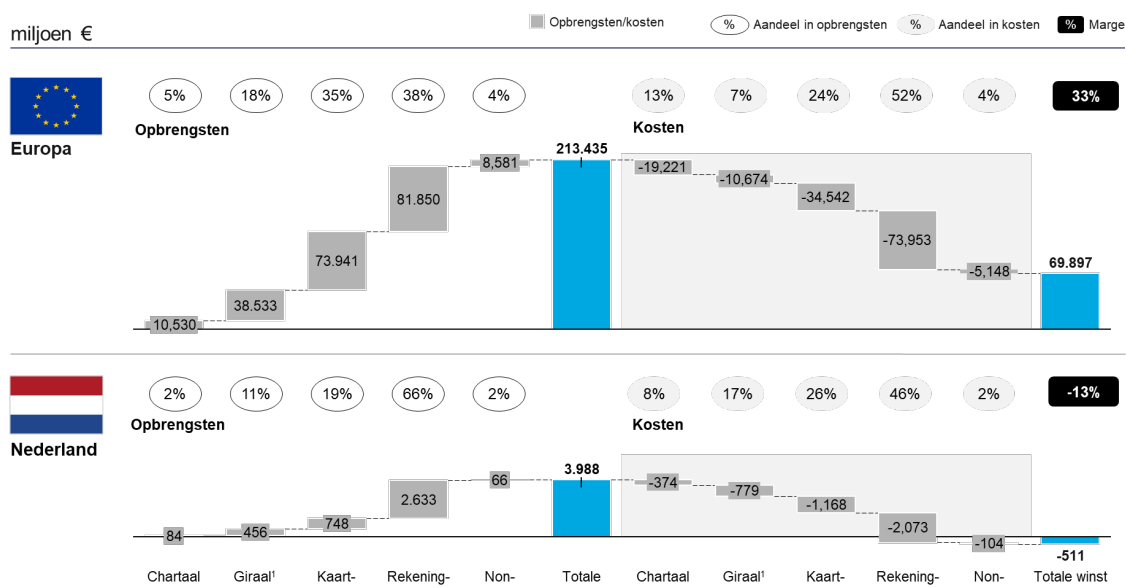
Zoals beschreven in paragraaf 1.2, heeft Nederland in verschillende opzichten een goed presterend betalingsverkeer. Het kenmerkt zich door een hoge mate van digitalisering en financiële inclusiviteit, e-Commerce penetratie (~20% hoger dan het Europees gemiddelde²⁵) en een goede infrastructuur

²⁵ Europees gemiddelde bepaald op basis van de volgende landen: Oostenrijk, België, Tsjechië, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk.

met een groter aandeel van real-time transacties dan andere Eurolanden, in lijn met koplopers in Scandinavië.

Tegenover deze positieve punten staat het gegeven dat de Nederlandse betaalmarkt, geen winst maakt en een negatieve marge (-13%) toont t.o.v. het Europees gemiddelde (33%)²⁶, (Figuur 14). De balansopbrengsten zijn positief in Nederland, maar die opbrengstenbron is niet groot genoeg om het verlies elders te compenseren. Als gevolg daarvan is er dus geen kostendekking voor de Nederlandse binnenlandse betaalmarkt als geheel.

Figuur 14: Winstmarge van de Nederlandse betaalmarkt t.o.v. Europa 2021



Om dit verschil te verklaren beschouwen we zowel de kosten als opbrengsten nader.

Kosten

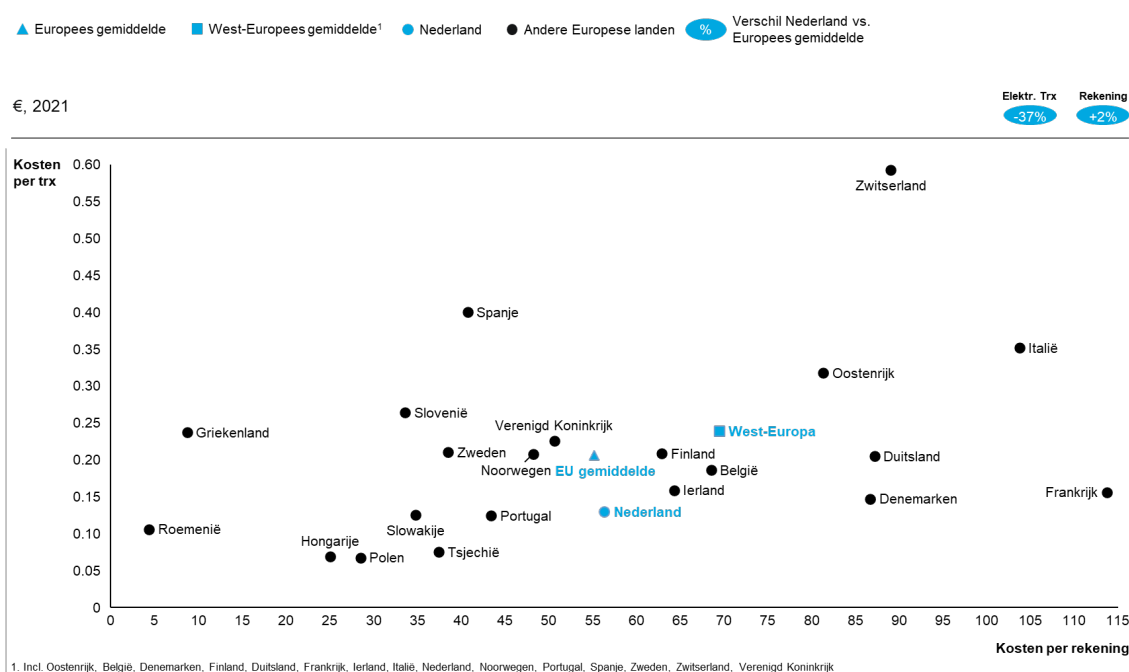
De kosten van het Nederlandse betalingslandschap zijn lager dan gemiddeld in Europa en daarmee is Nederland dus relatief kostenefficiënt t.o.v. andere Europese landen:

- **Binnenlandse betalingsverkeerkosten** (exclusief cross-border) per elektronische transactie voor het particuliere segment zijn 37% lager voor Nederland (~13 eurocent) vergeleken met Europa (~21 eurocent). Betalingsverkeerkosten per particuliere account zijn ongeveer gelijk in Nederland met Europa, namelijk ~€ 56 (Figuur 15);

²⁶ Ter illustratie: Winstmarges (excl. FX opbrengsten) van Nederlandse buurlanden zijn: België (15%), Duitsland (2%), Frankrijk (8%). Winstmarges (excl. FX opbrengsten) van koplopers in het Europese betalingsverkeer zijn: Verenigd Koninkrijk (39%), Denemarken (40%), Noorwegen (33%) en Zweden (12%). Nederland is het enige land binnen Europa met verlieslatend betalingsverkeer.

- Vergeleken met West-Europa²⁷, liggen de betalingsverkeerkosten **per retailrekening** 19% lager in Nederland dan het gemiddelde (~€70) (Figuur 15);
- De **totale binnenlandse betalingsverkeerkosten t.o.v. bbp** liggen lager in Nederland voor het particuliere en zakelijke segment vergeleken met het Europees gemiddelde^{28, 29}:
 - Voor het retail segment liggen deze kosten 30% lager in Nederland in vergelijking met het Europees gemiddelde (namelijk: 0,44% van bbp Europees gemiddelde t.o.v. 0,31% van bbp voor Nederland);
 - Voor het zakelijk segment liggen deze kosten 33% lager in Nederland in vergelijking met het Europees gemiddelde (namelijk: 0,30% van bbp Europees gemiddelde t.o.v. 0,20% van bbp voor Nederland).

Figuur 15: Binnenlandse betalingsverkeerkosten per transactie en per rekening in het particuliere segment in t.o.v. andere Europese landen 2021 (bancair en niet-bancair)



Opbrengsten

Hoewel Nederland de 5e markt is voor elektronisch betalingsgebruik in aantal transacties, (normaal gezien een drijver van opbrengsten) in Europa, staat Nederland 17e in termen van marktopbrengsten

²⁷ Incl. Oostenrijk, België, Denemarken, Finland, Duitsland, Frankrijk, Ierland, Italië, Nederland, Noorwegen, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk.

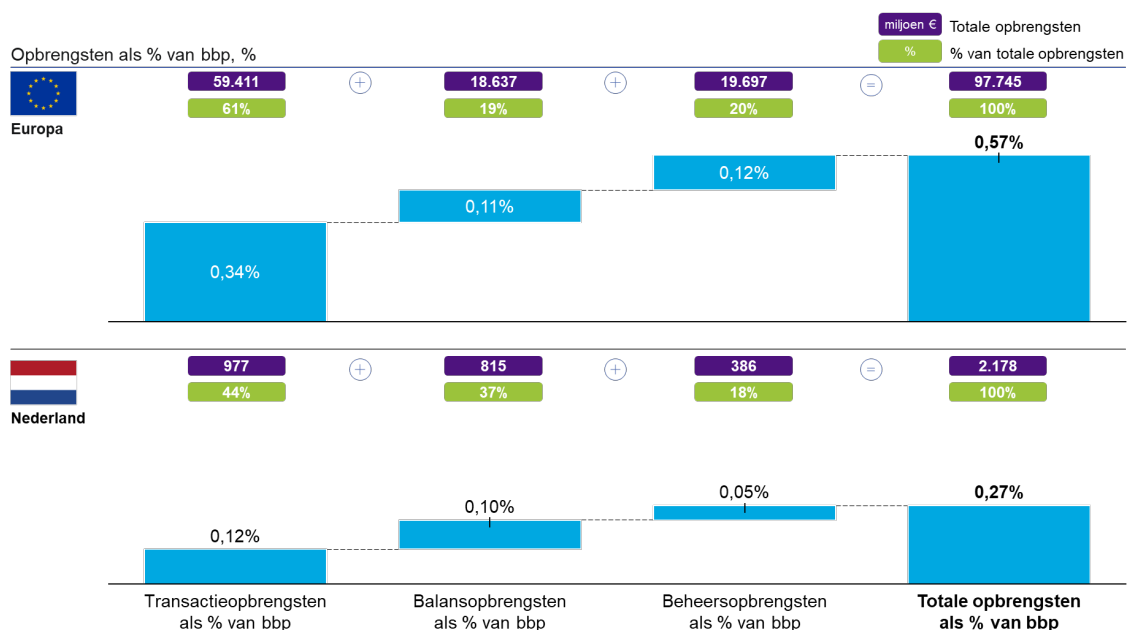
²⁸ Europees gemiddelde bepaald op basis van de volgende landen: Oostenrijk, België, Tsjechië, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Zwitserland, Verenigd Koninkrijk.

²⁹ Let op: de positie van de Europese landen in het gemiddelde wordt mede bepaald door de relatieve hoogte van het bbp.

uit elektronische transacties (d.w.z. de vergoeding voor het opereren van de betaalsystemen). Om dit te verklaren zijn twee invalshoeken van belang, segment en product:

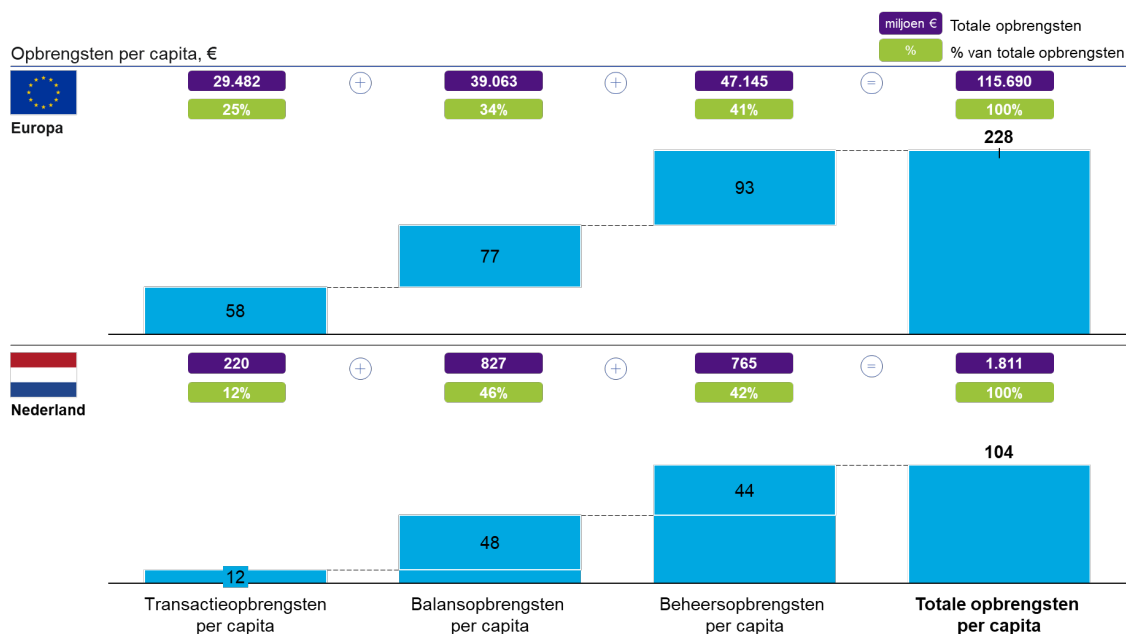
- **Segment (bancaire en niet-bancaire):**
 - **Zakelijk:** (Figuur 16): In Nederland wordt 55% van de betalingsopbrengsten opgebracht door zakelijke klanten:
 - Hierbij gaat het vooral om opbrengsten uit rekeningbeheer (57% vs. 33% t.o.v. het Europees gemiddelde);
 - De totale zakelijke opbrengsten zijn in Nederland bijzonder laag vergeleken met het Europees gemiddelde. De binnenlandse zakelijke opbrengsten t.o.v. bbp liggen bijna 2 keer lager in Nederland (0,27%) dan in Europa (0,57%). Enkel kijkend naar Noordwest-Europa wordt dit verschil in zakelijke opbrengsten nog groter, zoals het Verenigd Koninkrijk (0,86% van het bbp) en Zweden (0,63% van het bbp);
 - De transactieopbrengsten (als % van bbp) zijn ~3 keer lager in Nederland (0,12%) dan in Europa (0,34%);
 - Balansopbrengsten in Nederland (als % van bbp) zijn ongeveer gelijk aan die van Europa;
 - De beheersopbrengsten in zakelijk (als % van bbp) zijn ~2 keer lager in Nederland (0,05%) dan in Europa (0,12%).

Figuur 16: Zakelijke opbrengsten t.o.v. bbp in Nederland vs. Europa 2021 (bancair en niet-bancair)



- **Particulier:** In Nederland wordt 45% van de opbrengsten gedreven door particuliere klanten:
 - Voor het particuliere segment ligt het opbrengstenaandeel van chartaal, giraal en kaarten lager t.o.v. Europa (Figuur 18):
 - Binnen het particuliere segment, ligt het aandeel opbrengsten van chartaal en giraal in Nederland op respectievelijk 3% en 2% vergeleken met respectievelijk 6% en 11% in Europa;
 - In Nederland wordt 76% van de particuliere opbrengsten uit rekeningbeheer gehaald, in vergelijking met 43% voor Europa;
 - Het aandeel rentebaten binnen rekeningbeheer ligt voor Nederland met 57% hoger dan het Europees gemiddelde van 46%.
 - Particuliere opbrengsten per capita in Nederland liggen ~2 keer lager dan in Europa (Figuur 17):
 - De transactieopbrengsten per capita in het particuliere segment zijn meer dan 4 keer lager in Nederland (€ 12) t.o.v. Europa (€ 58). Ook de absolute transactieopbrengsten als percentage van de totale opbrengsten liggen lager in Nederland (12%) t.o.v. Europa (25%);
 - Balansopbrengsten per capita zijn ~40% lager in Nederland (€ 48) t.o.v. Europa (€ 77) met als mogelijke verklaring dat de rente toegerekend aan kredietgelden in Nederland lager is dan in Europa door algehele rentestanden en looptijden. Het aandeel absolute balansopbrengsten als percentage van de totale opbrengsten ligt echter hoger in Nederland (46%) t.o.v. Europa (34%);
 - De beheeropbrengsten per capita in het particuliere segment zijn ~2 keer lager in Nederland (€ 44) t.o.v. Europa (€ 93). Het absolute aandeel beheeropbrengsten als percentage van de totale opbrengsten is relatief gelijk, namelijk 42% en 41% respectievelijk voor Nederland en Europa.

Figuur 17: Particuliere opbrengsten per capita in Nederland vs. Europa 2021 (bancair en niet-bancair)



- Product (bancair en niet-bancair):** In Nederland verschilt de opbouw van particuliere opbrengsten voor giraal, kaarten en rekeningen ten opzichte van het Europees gemiddelde (Figuur 18):
 - De vergoedingen voor betaalpakketten liggen gemiddeld ~50% lager in Nederland t.o.v. andere relevante landen terwijl de pakket inhoud in Nederland vergelijkbaar is met andere Europese landen (Figuur 19 en 20);
 - Nederland is bovengemiddeld afhankelijk van netto rentebaten afkomstig uit rekeningbeheer. Deze netto rentebaten zijn gedaald door de vallende rentevoet tussen 2010-2021. Momenteel is het aandeel balansopbrengsten binnen rekeningbeheer voor het particuliere segment ~24% hoger in Nederland (57%) vs. Europa (46%). Het aandeel balansopbrengsten binnen kaarten is bijna 3 keer zo laag in Nederland (13%) vs. Europa (37%) met name door een lager gebruik van creditkaarten in Nederland;
 - Het aandeel girale opbrengsten in Nederland is 2% t.o.v. 11% in Europa, vanwege de lagere girale transactievergoedingen in Nederland, bijvoorbeeld:
 - Europees gemiddelde van ~€ 0,68 per transactie voor een overschrijving (ACH, Automatic Clearing House) t.o.v. ~€ 0,002 in Nederland³⁰;

³⁰ Gebaseerd op outside-in inschattingen voor zowel Nederland als het Europees gemiddelde (o.b.v. McKinsey Global Payments Map).

- Europees gemiddelde van ~€ 0,03 per transactie voor een automatische incasso t.o.v. € 0,00 in Nederland³¹;
- Debitkaarten worden in Nederland bovengemiddeld gebruikt en kennen de laagste tarieven in Europa³²:
 - Het aantal debitkaart-retailtransacties per capita is 1,5 keer hoger in Nederland (263 transacties) dan het Europees gemiddelde (175 transacties);
 - Nederland heeft de laagste interchange fees (gemiddeld 7 bps³³ vs. 18 bps in Europa) en één van de laagste netto MDR (merchant discount rate) tarieven (10 bps vs. 41 bps in Europa), waarbij de algehele gemiddelde transactievergoeding meer dan 3 keer zo laag is als het Europees gemiddelde;
 - Nederland heeft een wettelijke gemaximeerde vaste interchange fee van € 0,02 per debitkaart transactie. Dat is een uitzondering op de in andere landen gangbare 0,2% van de transactiewaarde (wat neerkomt op een gemiddelde van € 0,05 per transactie bij een gemiddelde transactiewaarde van € 25);
- Tarieven voor creditkaart-transacties zijn in Nederland bovengemiddeld en gebruik is laag t.o.v. Europa³⁴:
 - Nederland heeft de op één na hoogste tarieven voor creditkaarten (125 bps) binnen Europa: ~1,5 keer hoger dan het Europees gemiddelde (86 bps);
 - Echter het aantal creditkaart-transacties per capita binnen retail is 2 keer lager in Nederland (12 transacties) vergeleken met het Europees gemiddelde (24 transacties).

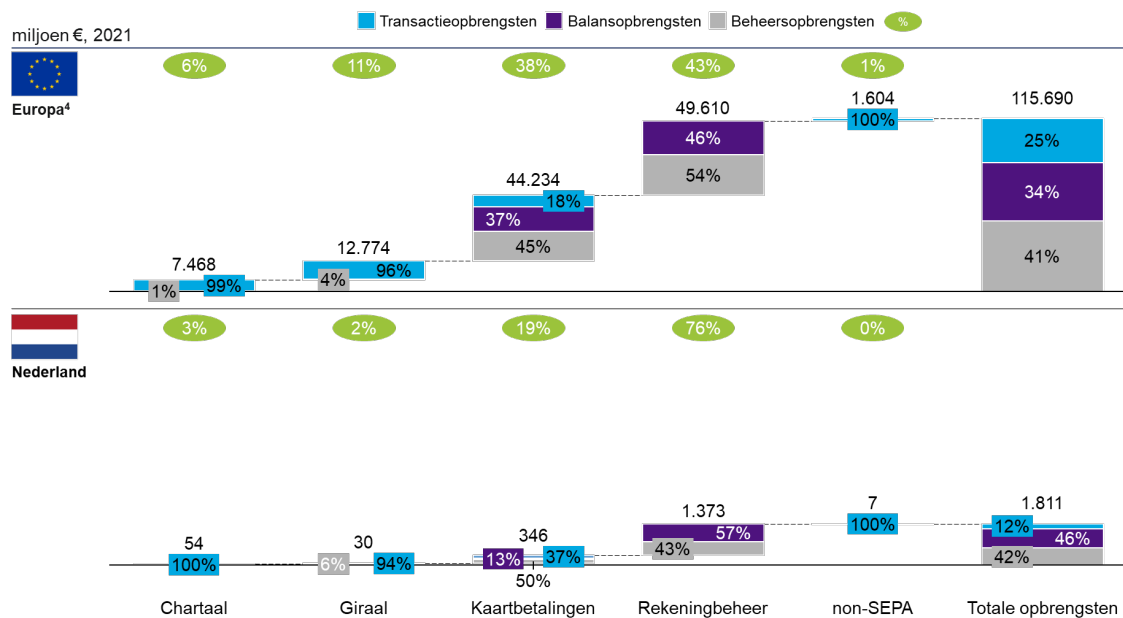
³¹ Gebaseerd op outside-in inschattingen voor zowel Nederland als het Europees gemiddelde (o.b.v. McKinsey Global Payments Map).

³² Gebaseerd op outside-in inschattingen voor zowel Nederland als het Europees gemiddelde (o.b.v. McKinsey Global Payments Map, Visa, Mastercard, ECB rapport "*Study on the payment attitudes of consumers in the euro area*", Linklaters, Europese Commissie).

³³ Bps of basispunt is een eenheid die gelijk is aan 1/100e van een procentpunt.

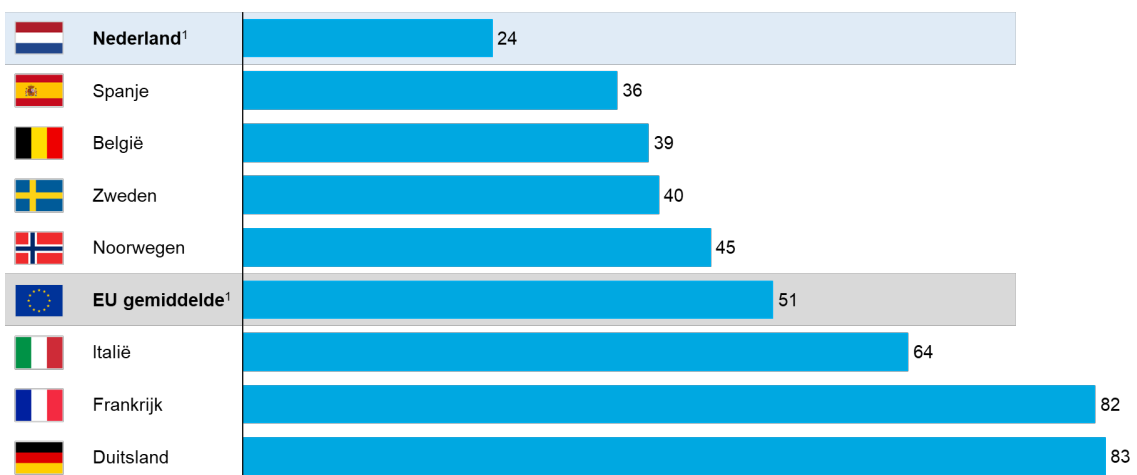
³⁴ Gebaseerd op outside-in inschattingen voor zowel Nederland als het Europees gemiddelde (o.b.v. McKinsey Global Payments Map, Visa, Mastercard).

Figuur 18: Opbouw van particuliere opbrengsten voor giraal, kaarten en rekeningen voor Nederland en het Europees gemiddelde (bancair en niet-bancair)



Figuur 19: Basispakketvergoedingen per jaar in Nederland t.o.v. Europa 2021

Basispakket vergoeding p.j., €, 2021



1. Gebaseerd op gepubliceerde tarieven van ABN AMRO, ING, Rabobank | 2. Gemiddelde gebaseerd op weergegeven landen

Figuur 20: Pakket inhoud in Nederland t.o.v. Europa 2021

		✓ Inbegrepen in pakket ■ Goedkoopst ■ Duurst							
Alle bedragen in €¹									
Rekening³	Jaarlijkse kosten	■ ~24	40	45	39	■ 83	82	36	64
	Rekening	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kaarten	Debitcard	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Extra debitcard				✓				
	Creditcard		✓	✓					
Overboekingen/cash	Digitale overboeking eigen land + SEPA	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
	Ontvangst SEPA-betalingen	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Cashopname DC – eigen valuta – eigen geldautomaat	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cashopname CC – eigen valuta								✓
	POS DC/CC – eigen valuta	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Cashstorting op eigen rekening		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1. Omgezet in € op basis van FX-tarieven van 25 maart 2022 tot einde jaar | 2. Totale kosten inclusief jaarlijks tarief, 2 debitcards, 1 creditcard, 10 overboekingen per maand in SEPA, 1 overboeking buiten SEPA voor €1,000, 2 cashopnames per maand in BE, €500 DC cashopname buiten SEPA, €1,000 CC POS-betalingen buiten SEPA | 3. Voor elk land en elke bank is een basispakket gekozen (indien er keuze was tussen een basis- en premiumpakket)



6. Resultaten in vergelijking met 2005

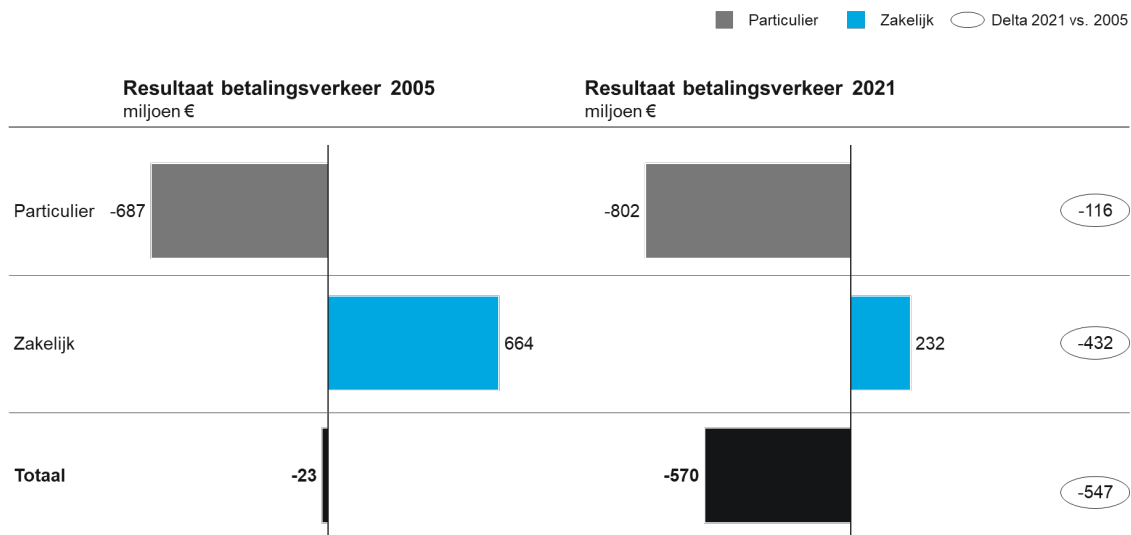
Uit het vorige onderzoek in 2005 bleek dat de Nederlandse banken op betalingsverkeer per saldo een verlies van € 23 miljoen voor belasting leden. De marge op het betalingsverkeer was -0,6% op een totaalbedrag van € 3.996 miljoen aan opbrengsten. Dit kwam neer op een verhouding tussen kosten en opbrengsten, de cost-income ratio, van 100,6%. Voor het gehele Nederlandse bankbedrijf lag deze ratio destijds rond de 70%. Op het uitvoeren van betalingstransacties en het aanbieden van betaalrekeningen werd door de banken een verlies geleden van € 2.664 miljoen, vooral uit het beheer van betaalrekeningen (€ 1.215 miljoen) en girale- en toonbankbetalingen (€ 1.365 miljoen, inclusief een verlies van € 779 miljoen op contant geld). De balansopbrengsten, de rentemarge die banken realiseren met het uitzetten van de tegoeden die particulieren en bedrijven op hun rekening courant aanhouden (zowel credit- als debetsaldi), leverden daarentegen een positieve bijdrage van € 2.640 miljoen. Daarvan is € 2.504 miljoen toe te rekenen aan creditsaldi. Op het totaal van de creditsaldi van € 93 miljard is dat een rentemarge van 2,7%. Het aandeel balansopbrengsten was destijds 66% terwijl het aandeel transactie- en beheeropbrengsten 36% besloeg.

In 2021 blijkt dat het Nederlandse bancaire betalingsverkeer per saldo een verlies van € 570 miljoen voor belasting lijdt. Dit is een toename van het verlies van € 547 miljoen ten opzichte van 2005, wat resulteert in een cost-income ratio van 115,6% in vergelijking met 100,6% in 2005, terwijl deze ratio voor het gehele Nederlandse bankbedrijf stabiel is gebleven, rond de 70%.

De daling van het resultaat in 2021 t.o.v. 2005 wordt grotendeels veroorzaakt door een daling in het zakelijke resultaat (€ 664 miljoen winstgevend in 2005 t.o.v. € 232 miljoen 2021, een daling van € 432 miljoen of 65% over 2005-2021). Ook het particuliere segment is meer verlieslatend gebleken, maar het verschil is minder groot dan in het zakelijke segment (€ 687 miljoen verlieslatend in 2005 t.o.v. € 802 miljoen 2021, een daling van € 115 miljoen of 17% over 2005-2021) (Figuur 21)³⁵.

³⁵ Let op: In het eindrapport uit 2006 werden deze resultaten enigszins anders weergegeven (€ 708 miljoen winstgevendheid voor het zakelijke segment en € 642 verlieslatendheid voor het particuliere segment). Het verschil valt te verklaren door een andere scope: dit resultaat was exclusief creditcards en grensoverschrijdend betalingsverkeer (€89 miljoen) wat destijds niet aan een segment was toegewezen. Dit is nu pro rata gedaan om de vergelijkbaarheid met 2021 te waarborgen.

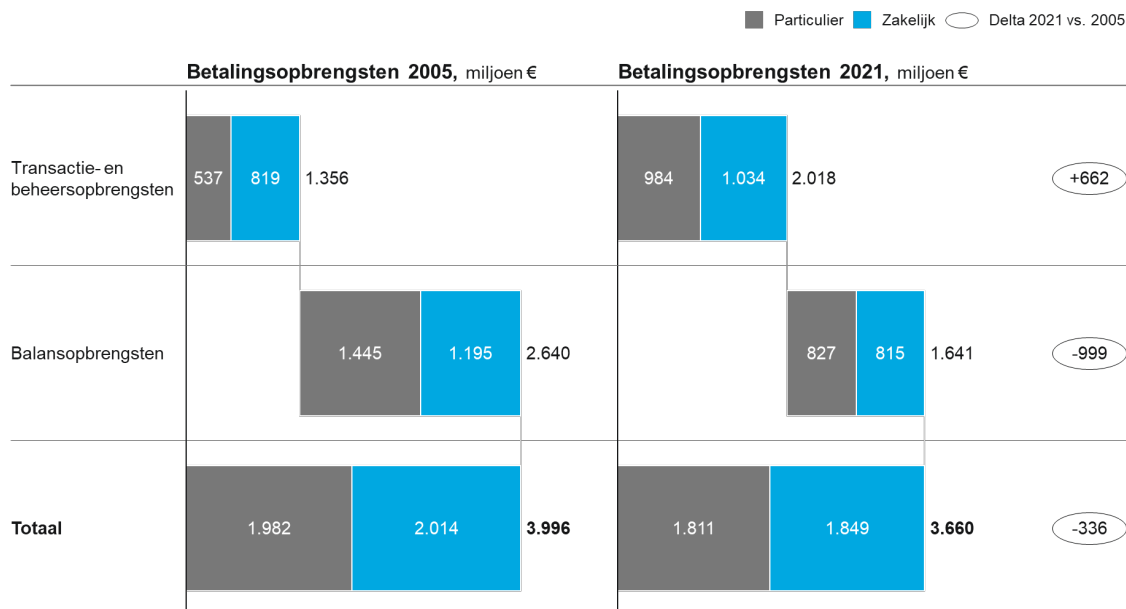
Figuur 21: Bancair resultaat betalingsverkeer in 2021 t.o.v. 2005



De totale betalingsopbrengsten zijn € 3.660 miljoen in 2021, een daling t.o.v. 2005 (€ 3.996 miljoen) van € 336 miljoen (8%) met name door een daling in netto rentebaten, die slechts deels gecompenseerd wordt door een stijging in transactie- en periodieke vergoedingen. In 2005 was 66% van de opbrengsten afkomstig van balansopbrengsten (€ 2.640 miljoen), terwijl dit in 2021 afgenomen is tot 45% van de balansopbrengsten (€ 1.641 miljoen) door de dalende rentestanden ondanks dat de uitstaande saldi zijn toegenomen over de periode 2005-2021. Netto rentemarges gealloceerd aan betalingsverkeer zijn gedaald van 2,7% naar 0,53%, terwijl het totaal van uitstaande saldi op betaalrekeningen (creditsaldi) is toegenomen van € 93.000 miljoen in 2005 naar € 310.733 miljoen in 2021.

Aan de andere kant zijn transactie- en beheeropbrengsten gestegen van € 1.356 miljoen (36%) in 2005 naar € 2.018 miljoen (55%) in 2021 door een combinatie van de groei van het aantal transacties en rekeningen, maar ook door verhogingen van de vergoedingen (Figuur 22).

Figuur 22: Totale bancaire betalingsopbrengsten in 2021 t.o.v. 2005



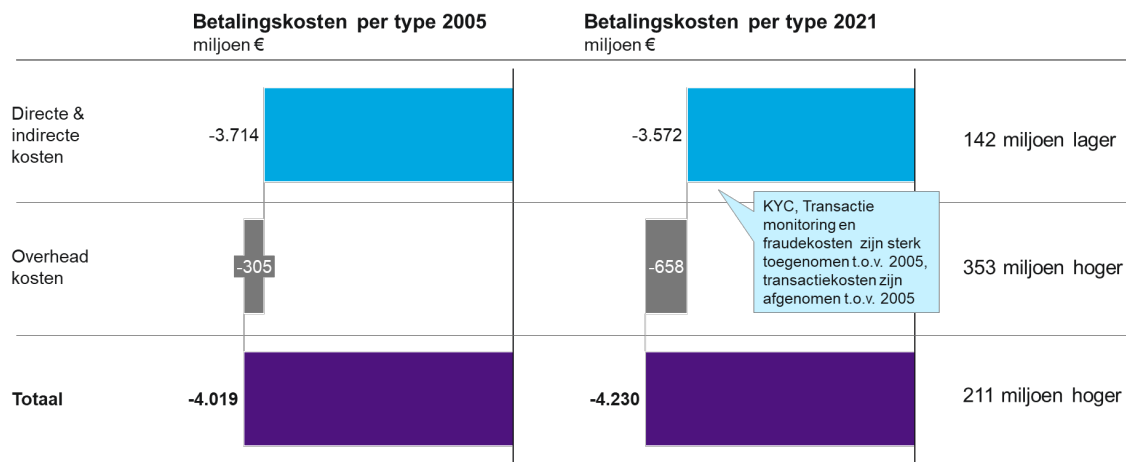
In 2021 zijn de totale kosten met € 211 miljoen toegenomen ten opzichte van 2005 (5,2%) (Figuur 23). Door toenemende regulering zijn risico- en compliancekosten gestegen t.o.v. 2005, terwijl transactiekosten zijn afgenomen. Toch is het Nederlandse betalingsverkeer efficiënter geworden kijkend naar het aantal betalingstransacties. Waar het volume van cashless transacties (aantal transacties waarbij geen contant geld wordt gebruikt) is gestegen van 4.010 miljoen in 2005 naar 9.937 miljoen uitgaande transacties in 2021, ~250% , zijn de totale kosten slechts gestegen met 5%, wat duidt op een toename in efficiëntie. De efficiëntie vindt met name plaats in directe en distributiekosten, bijv. door digitalisering en samenwerking.

Belangrijk te vermelden is dat in de vergelijking van resultaten tussen 2005 versus 2021 niet gecorrigeerd is voor inflatie. De totale stijging van het prijspeil in Nederland was in deze periode ongeveer 28%, wat correspondeert met een jaarlijkse inflatie van 1,5%. De totale kosten van banken over deze periode zijn met slechts 5,2% gestegen, wat eveneens duidt op een efficiënte toename voor het bancaire betalingsverkeer.

De banken hebben de kostenstijging door inflatie niet rechtstreeks doorberekend in verhoogde vergoedingen. Weliswaar zijn de transactie- en beheersopbrengsten met 48% gestegen tussen 2005 en 2021 (€ 662 miljoen), maar de stijging in het transactievolume was aanzienlijk groter (270%³⁶). Dit betekent dat de stijging in totale opbrengsten het gevolg is van een hoger volume. Per uitgaande transactie zijn de vergoedingen (transactie- en beheersopbrengsten) gedaald van ~€ 0,34 in 2005 naar ~€ 0,20 in 2021.

³⁶ Let op: het aantal transacties 2021 omvat hier enkel uitgaande transacties (~10 miljard, bijv. giraal, kaarttransacties), exclusief inkomende transacties (~6,5 miljard merchant services, waarvan ~5,5 miljard bancaire).

Figuur 23: Totale bancaire kosten van het betalingsverkeer in 2021 t.o.v. 2005





7. Validatie referentiejaar 2021

In het vorige hoofdstuk zijn de resultaten van de “foto” die is gemaakt voor 2021 van de kosten en opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer besproken. In dit hoofdstuk wordt nader uitgewerkt waarom 2021 in de context van de COVID-19 pandemie en de lage rentestanden toch een representatief beeld schetst van de Nederlandse betalingsmarkt.

Hieronder wordt enerzijds de impact van COVID-19 op het betalingsverkeer in 2021 onderzocht. De invloed van COVID-19 in 2021 op het betalingsverkeer, vertaalde zich vooral in een impact op het totaal aantal verrichte transacties (minder aankopen gedaan tijdens de lockdowns) en in een wijziging in de mix van betaalinstrumenten (minder transacties met chartaal geld, meer online betalingen en minder kaartbetalingen aan de toonbank).

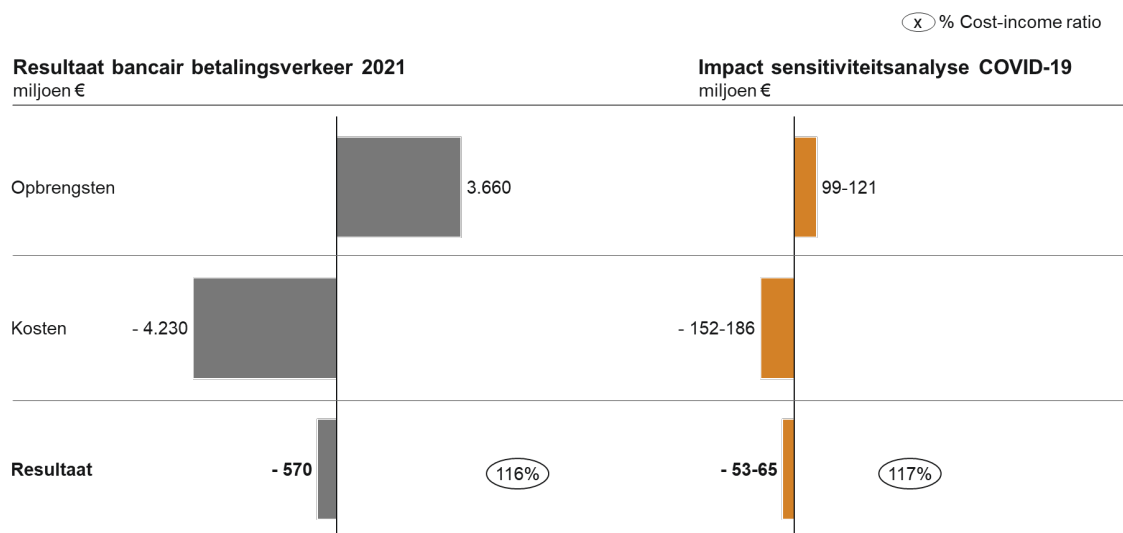
Anderzijds wordt ook de impact van de lage rentestand in datzelfde jaar beschouwd, wat impact had op de opbrengsten van het betalingsverkeer.

Op beide factoren wordt hierna ingegaan aan de hand van enkele sensitiviteitsanalyses. Deze analyses zijn uitgevoerd met de aangeleverde data vanuit de deelnemende banken (dus exclusief de outside-in schatting voor niet-bancaire spelers).

7.1 Impact van COVID-19

Als de variabele kosten en opbrengsten van het betalingsverkeer (kosten en opbrengsten die afhankelijk zijn van het totaal aantal transacties) voor chartale transacties, kaartbetalingen aan de toonbank en online transacties worden meegeschaald om voor COVID-19 te corrigeren, zou dit € 152 tot 186 miljoen additionele kosten met zich meebrengen voor banken, en € 99 tot 121 miljoen additionele opbrengsten. Hierdoor zou het operationele resultaat met € 53 tot 65 miljoen dalen (Figuur 24).

Figuur 24: Impact sensitiviteitscontroles referentiejaar 2021 COVID-19 (bancair)



In de COVID-19 periode is er een verschuiving geweest in de gebruikte betaalinstrumenten. Tevens is er in deze periode meer geld gespaard door huishoudens. Beide factoren hebben een invloed gehad op het totale aantal transacties dat verricht is in 2021, zowel met betrekking tot het aantal toonbankbetalingen (contant en elektronisch) als het aantal online betalingen.

Wanneer voor het aantal kaartbetalingen aan de toonbank en online transacties de historische groeivoeten van de jaren 2016-2019³⁷ worden doorgetrokken richting 2020 en 2021, is het aantal kaartbetalingen aan de kassa 21,0% hoger en is het aantal online betalingen 4,9% hoger ten opzichte van de daadwerkelijke aantallen in 2021. Dit correspondeert met een absolute stijging van 946 miljoen kaartbetalingen aan de toonbank en 58 duizend online transacties. Daarnaast zou er voor € 28,3 miljard contant aan de toonbank zijn afgerekend (in plaats van € 20,0 miljard), een stijging van 41,7%.

Hieronder wordt separaat dieper in gegaan op elk van beide effecten van COVID-19 op het Nederlands betalingsverkeer, namelijk een lager aantal contante betalingen en een wijziging in de instrumentenmix van elektronische toonbankbetalingen naar online betalingen.

Minder contante betalingen

Sinds 2003 neemt het aantal contante toonbankbetalingen systematisch af, terwijl het aantal pinbetalingen toeneemt. Deze verschuiving naar elektronische betalingen is in een versnelling geraakt door COVID-19. Het verminderde gebruik van contant geld tijdens de COVID-19 pandemie is het gevolg van het ontmoedigen van fysiek contact tijdens betalingen om besmettingsgevaar te minimaliseren (enerzijds vanwege sluiting van winkels tijdens lockdowns, anderzijds vanwege een bewust beleid om contactloos betalen te stimuleren). Tussen 2016 en 2019 nam de onderliggende transactiewaarde van contante betalingen aan de toonbank met 5,6% af. In 2020 nam dit met 34,4%

³⁷ Groeivoeten van 3 jaar mee genomen (2016-2019) om een zo getrouw mogelijk beeld te krijgen van de historische groei, 2020 buiten beschouwing gelaten omdat dit een jaar was waarin het COVID-19 effect op betalingsverkeer al ruimschoots zichtbaar was.

af. De stimulering van contactloze kaartbetalingen aan de toonbank tijdens COVID-19 heeft een duidelijk effect gehad op het gebruik van contant geld. Deze daling heeft zich echter niet in die mate doorgezet in 2021, toen de onderliggende waarde van cashbetalingen met 4,8% afnam.

Als de waarde van contante betalingen in 2020 en 2021 met hetzelfde tempo was gedaald als in de jaren daarvoor, zou er in 2021 voor € 28,5 miljard contant zijn betaald aan de toonbank, in plaats van € 20,0 miljard (het werkelijke bedrag in 2021). Het totaalbedrag aan geldopnames zou op basis de historische groeivoet € 33,9 miljard zijn geweest in plaats van € 23,0 miljard, waarbij er 206 miljoen geldopnames zouden zijn geweest (i.p.v. 119 miljoen). De transactionele opbrengsten voor het chartale geldverkeer worden naar rato meegeschaald met de hypothetische toename in het aantal geldopnames zonder COVID-19. De variabele chartale kosten zijn deels afhankelijk van het aantal opnames en voor het overige deel van het opnamebedrag. Beide delen worden meegeschaald met respectievelijk de toename in aantal geldopnames en totaal opnamebedrag.

Bovenstaande exercitie resulteert in € 89 tot 109 miljoen additionele kosten en € 55 tot 68 miljoen additionele opbrengsten, wat neerkomt op een daling van het resultaat van ongeveer € 34 tot 42 miljoen. Daar tegenover staat dat het aantal elektronische betalingen en de daarmee gepaard gaande kosten en opbrengsten lager zouden uitvallen bij een toename in contante betalingen, waardoor de uiteindelijke daling van het operationele resultaat € 32 tot 40 miljoen bedraagt. De versnelde daling van het gebruik van contact geld ten gunste van elektronische betalingen heeft het resultaat van het Nederlandse betalingsverkeer in 2021 dus positief beïnvloed met ongeveer € 32 tot 40 miljoen.

Verschuiving van elektronische toonbankbetalingen naar online betalingen

In 2021 waren er gedurende enkele maanden over het gehele land lockdowns van kracht en kon er dus slechts in beperkte mate fysiek bij toonbankinstellingen gewinkeld worden. Tijdens deze periode werden er minder kaartbetalingen aan de toonbank verricht, en was het aandeel online betalingen hoger. Dat was overigens ook het geval voor COVID-jaar 2020. Daar waar in de jaren 2016-2019 het aantal online betalingen gemiddeld met 31,0% per jaar steeg (en het aantal kaartbetalingen aan de toonbank met 8,8%), was er een stijging in online betalingen van 30,2% in 2020 (tegenover een daling van 2,5% in kaartbetalingen aan de toonbank). Deze verschuiving van kaartbetalingen aan de toonbank naar online betalingen vlakt af in 2021, met een stijging van 27,1% in online transacties tegenover een stijging van 0,2% in kaartbetalingen aan de toonbank.

Wanneer de groei van de jaren 2016-2019 zich zou hebben doorgezet voor deze twee type betalingen, zou het aandeel online transacties binnen merchant services 18,7% geweest zijn, tegenover het werkelijke aandeel van 20,9% in 2021. Aangezien de kosten- en opbrengstenstructuur voor online betalingen verschilt van die voor kaartbetalingen aan de toonbank, zou dit ook een effect gehad hebben op de totale kosten en opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer. Naar schatting stijgen als gevolg hiervan de totale kosten met € 5 tot 6 miljoen en de totale opbrengsten met ongeveer € 3 miljoen – wat neerkomt op een daling van het resultaat van ongeveer € 2 tot 3 miljoen. Banken, stakeholders en betalingsverkeerexperts zijn het er over eens dat dit waarschijnlijk een blijvende ontwikkeling is en dat het aandeel online-betalingen de komende jaren verder zal toenemen.

7.2 Rentestanden

Enerzijds hebben lagere rentestanden in 2021 geleid tot lagere rentebaten op vastrentende uiteenzettingen. Anderzijds hebben lage rentes ook een verhogend effect gehad op rentebaten, aangezien rekeninghouders hierdoor meer geld hebben laten staan op betaalrekeningen en zij op een deel hiervan als negatieve rente moesten betalen aan banken. De reikwijdte van de impact voor netto rentebaten van deze effecten van 2020 naar 2021 wordt tezamen geschat op € 71 negatief tot € 111 miljoen positief (Figuur 25).

2021 kenmerkte zich op monetair gebied door historisch lage rentestanden. Dit heeft enerzijds een negatieve invloed gehad op de netto rentebaten van banken via dalende vergoedingen op vastrentende uiteenzettingen. Banken zetten balansgelden van hun rekeninghouders rentedragend uit (zoals bijvoorbeeld tegen obligaties) met verschillende looptijden. Anderzijds hebben banken in 2021 relatief meer rente-inkomsten ontvangen door negatieve rente te rekenen aan rekeninghouders met saldo op een betaalrekening boven een bepaalde grens. Deze grens voor negatieve rente hebben banken in 2021 verlaagd naar € 100.000-150.000. De depositorente, de rente die banken verkrijgen of betalen voor het risicovrij wegzetten van gelden bij de centrale bank, wordt bepaald door de ECB en is sinds 18 september 2019 -0,5%. De gedeeltelijke doorrekening hiervan door banken aan rekeninghouders heeft een positieve impact gehad op de netto rentebaten uit lopende rekeningen. Om de sensitiviteit van beide ontwikkelingen te toetsen, wordt een reikwijdte berekend voor mogelijke netto rentebaten voor het jaar 2020.

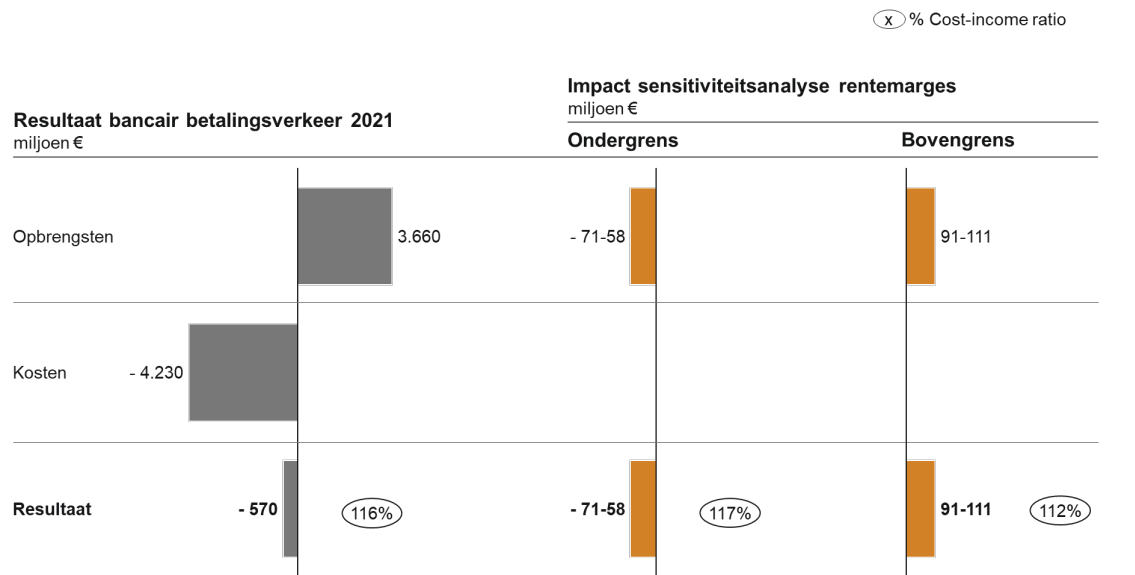
Om de impact van de gewijzigde rentestand van 2020 naar 2021 op het resultaat van het betalingsverkeer te berekenen zijn er verschillende factoren van belang:

- Enerzijds de verandering in **effectieve rentevoet** gerelateerd aan rentedragende uiteenzettingen. Voor 2021 is berekend dat banken het vermogen op betaalrekeningen vastrentend hebben uitgezet tegen een gemiddelde looptijd van 6,2 jaar. Wanneer dezelfde looptijd aangenomen wordt voor rentedragende uiteenzettingen in 2020 verschuift de effectieve rentevoet op lopende rekeningen verkregen uit het vastrentend uitzetten van balansgelden. Wanneer de rentevoet op rentedragende tegoeden voor 2020 wordt vermenigvuldigd met het totaal aan saldi op betaalrekeningen in 2020 (16% lager in 2020 dan in 2021), worden de rentebaten op uitgezet vermogen van betaalrekeningen verkregen. Door de hogere rentevoet in 2020 zouden de renteopbrengsten in 2020 op vastrenterend vermogen hoger uitvallen dan in 2021;
- Aan de andere kant waren de **opbrengsten uit negatieve rente** in 2020 lager, aangezien er minder negatieve rente is ontvangen vanuit rekeninghouders. De saldogrens voor negatieve rente lag in 2020 namelijk hoger dan in 2021.

Als de ontvangen rente vanuit klanten in 2021 tussen de 50% en 80% van de verkregen rente in 2020 zou liggen (relatief aan balanstotalen op lopende rekeningen) zou dit een impact hebben van minus € 71 – 58 miljoen (50%) tot plus € 91 – 111 miljoen (80%), wat correspondeert met een cost-income ratio van 117,4 tot 117,9% en 112,2% tot 112,8% voor het bancaire betalingsverkeer. Deze relatief grote reikwijdte wordt veroorzaakt door de onbekende negatieve rente ontvangen vanuit klanten in 2020. Wanneer de ontvangen rente zou halveren (50%), zouden de netto rentebaten in

2020 lager zijn geweest t.o.v. 2021, wanneer de ontvangen rente enkel met 20% zou dalen zouden de netto rentebaten in 2020 hoger zijn geweest t.o.v. 2021.

Figuur 25: Impact sensitiviteitscontroles referentiejaar 2021 rentestanden (bancair)





8. Vooruitblik

De partijen die bij dit onderzoek zijn betrokken, hebben gevraagd een beeld te schetsen van de mogelijke invloed van toekomstige ontwikkelingen op opbrengsten en kosten van het betalingsverkeer. Deze ontwikkelingen worden hieronder kort beschreven en kunnen de basis vormen voor nader onderzoek en verdere discussie na publicatie van dit rapport.

8.1 Ontwikkeling van de rentestand

De rentestand is al geruime tijd laag en ook 2021 werd gekenmerkt door zeer lage rentes. Daarbij werd in toenemende mate een negatieve rente op betaalrekeningen voor particuliere en zakelijke klanten toegepast, doordat banken de saldogrens voor negatieve rente in 2021 verder hebben verlaagd (meestal vanaf € 100.000).

Gelet op de grote afhankelijkheid van de Nederlandse betalingsopbrengsten van netto rentebaten (n.b. 45% van de totale opbrengsten in 2021 bestond uit netto rentebaten), is de evolutie van de toegepaste rentevoet van belang voor een blik richting de toekomst.

Met de (aangekondigde) verhogingen van depositorentes door de ECB (sinds juni 2022) kunnen de inkomsten op rentedragende tegoeden (bijvoorbeeld op obligaties) van banken in de toekomst gaan stijgen. De netto rentebaten van het betalingsverkeer zullen waarschijnlijk niet in dezelfde mate meebewegen met deze stijgende rentestanden, aangezien netto rentebaten afhankelijk zijn van meerdere componenten, namelijk: 1) de rentestand voor vastrentend vermogen, 2) het totaal aan saldi op betaalrekeningen en 3) het gedeelte van de rente-inkomsten dat wordt uitgekeerd aan (of verkregen vanuit) rekeninghouders. Wanneer de hogere renteniveaus van 2022 langere tijd aanhouden, kunnen de rentebaten van banken de komende jaren hoger uitvallen dan in 2021. De mate waarin dit zal plaatsvinden is echter niet zeker, gezien de onzekerheid over de toekomstige waarde van de onderliggende componenten:

- Ten eerste zullen de opbrengsten uit vastrentend vermogen vertraagd stijgen doordat banken balansgelden wegzetten met een bepaalde looptijd (in 2021 ~6 jaar). Dit betekent dat stijgende rentes alleen invloed hebben op de recentere rentedragende tegoeden die worden verhandeld tegen de hogere rentemarges, maar geen invloed hebben op de historische portefeuille;
- Tevens wordt bij stijgende rentestanden een afname van het totaal aan saldi op betaalrekeningen verwacht (ten gunste van spaarrekeningen). Bij hogere rentestanden zullen rekeninghouders bij banken immers meer rente ontvangen op spaardeposito's dan op betaalrekeningen. Een precieze kwantificering hiervan is onzeker omdat een langdurige stijging van rentes zich in het afgelopen decennium niet heeft voorgedaan en de benodigde data daardoor nauwelijks beschikbaar zijn. Daarnaast zal het totale vermogen van rekeninghouders op betaal- en spaarrekeningen ook veranderen over de komende jaren (bijv. door inflatie), wat extra onzekerheid geeft in het bepalen van toekomstige saldi op betaalrekeningen;

- Tenslotte hebben banken in 2021 rente-inkomsten ontvangen vanuit betaalrekeningen door negatieve rente te rekenen op hoge rekeningsaldi. Deze situatie kan zich in de toekomst niet langer voordoen, waardoor de opbrengsten uit negatieve rente snel kunnen afnemen. Ook kunnen banken richting de toekomst rente uitkeren op saldi van betaalrekeningen – met name relevant voor het zakelijke segment. Dit kan de toekomstige netto rentebaten in het betalingsverkeer verlagen.

8.2 Wijziging in de mix van betaalinstrumenten

Gelet op historische trends in het gebruik van verschillende betaalinstrumenten en de blijvende invloed die COVID-19 hierop heeft gehad, is een verdere verschuiving in de mix van betaalinstrumenten aannemelijk. Specifiek betreft dit een verdere afname in contante betalingen (met een verschuiving naar meer debitkaarttransacties), een blijvende groei in online betalen en de komst van online debitkaart-betalingen.

Het CITO-rapport van DNB uit 2021 geeft een doorkijk naar de te verwachten ontwikkeling voor de rol van contant geld binnen het Nederlandse betalingsverkeer. Er wordt in dit rapport een verwachting uitgesproken dat het gebruik van contant geld verder zal dalen met de huidige snelheid en op termijn een eventuele afvlakking. In 2021 was 20% van de toonbanktransacties een contante betaling, waarbij dit aandeel zou kunnen afnemen tot 5%, vergelijkbaar met het huidige cashgebruik in Zweden en Noorwegen. Met bijbehorende dalingen in geldopnames en geldstortingen zullen de totale chartale kosten voor banken dalen, maar de kosten per contante transactie zullen verder toenemen doordat de infrastructuur voor de chartale geldketen in stand moet worden gehouden (Geldmaat-infrastructuur, in handen van en gefinancierd door de drie Nederlandse grootbanken).

Er vindt een verschuiving plaats van contante transacties aan de toonbank naar meer betalingen met debitkaarten. De jaarlijkse groei tussen 2016 en 2021 van 4,7% zal in ongeveer dezelfde mate doorzetten. Tegelijkertijd is het aantal online transacties in deze periode sterker gestegen met een gemiddelde groei van 30% per jaar. Deze ontwikkelingen zullen hun weerslag hebben op de kosten en opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer.

8.3 Aankomende eenmalige investeringen

Evenals in 2021, moeten in de komende jaren eenmalige investeringen gedaan worden voor het optimaliseren van het betalingsverkeer. Het doel van deze investeringen kan verschillen per jaar, maar de verwachting is dat de hoogte van deze éénmalige kosten niet incidenteel zal afwijken van voorgaande jaren (net als in 2021, en in 2005). Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om het creëren van Open Banking APIs, de implementatie van de ISO 20022 elektronische berichtenstandaard (cross-border, voor SEPA betalingsverkeer reeds geïmplementeerd), een eventuele lancering van de Digitale Euro (CBDC), de ondersteuning voor Europese betaalinitiatieven (EPI) of de verdere introductie van nieuwe betaalproducten, zoals RTP (Request to Pay).

8.4 Mogelijke wijziging risico- en compliancekosten

Zoals uit hoofdstuk 4 blijkt, maken de risico- en compliancekosten een substantieel deel uit van de totale kosten van het betalingsverkeer (~20%, namelijk € 885 miljoen). Een deel van deze kosten (~€ 60-110 miljoen) vertegenwoordigde een zogeheten “inhaalslag”. Wellicht zal deze inhaalslag in strikte zin over bepaalde tijd voorbij zijn en zouden de kosten kunnen dalen door samenwerking of digitalisering, maar daar tegenover staat dat de kosten voor risico- en compliance in de komende jaren ook zouden kunnen toenemen (en dus bijkomende investeringen en “inhaalslagen” vereisen), bijvoorbeeld door nieuwe of aangescherpte regulering.

8.5 Inflatie

De wereldwijde inflatoire ontwikkelingen van het afgelopen jaar hebben impact gehad op de kosten en opbrengsten in diverse sectoren. Het Nederlands betalingsverkeer is ook onderhevig aan inflatie en hierdoor kunnen de kosten van het betalingsverkeer oplopen. De mate waarin Nederlandse deelnemers in de betaalmarkt hierop kunnen reageren door dit in de prijs te verrekenen verschilt per product. Tevens bestaat er onzekerheid over de mate waarin de momenteel hoge inflatie voor langere tijd zal aanhouden. Een groeiende inflatie kan een toename van de kosten voor betalingsverkeer met zich meebrengen. Opbrengsten gebaseerd op een percentage van de transactievolumes zouden met deze kosten kunnen meegroeien. Gelet op de grote afhankelijkheid van het Nederlandse betalingsverkeer van (lage) vaste transactie-vergoedingen (in plaats van bedragpercentages) kan inflatie een groter verlies tot gevolg hebben. Daarnaast heeft inflatie ook een impact op rentevoeten, maar gelet op de gemiddelde looptijd van zes jaar, wordt verwacht dat het meerdere jaren zal duren voor een door inflatie verhoogde rentemarge grote impact heeft op het resultaat. Deze verschillende tendensen kunnen ervoor zorgen dat inflatie op korte termijn een negatieve impact heeft op het marktresultaat in Nederland, tenzij inflatie direct in transactievergoedingen kan worden doorberekend.



9. Inzichten

Uit het onderzoek naar de kosten en opbrengsten van het Nederlandse betalingsverkeer voor de banken in 2021 komen een aantal belangrijke observaties naar voren:

- Het betalingsverkeer in Nederland is niet winstgevend voor banken. Zij lijden een verlies van € 570 miljoen. In 2005 was dit een gezamenlijk verlies van € 23 miljoen wat een toename in het verlies betekent van € 547 miljoen. Enerzijds is dit verlies het gevolg van sterk afgenomen netto rentebaten, anderzijds van gestegen risico- en compliancekosten (een vijfde van de totale kosten in 2021);
- Er is een significant verschil in het resultaat dat banken behalen op het zakelijke en particuliere segment. Op het zakelijke segment wordt € 232 miljoen winst gemaakt (cost-income ratio van 87%) terwijl op het particuliere segment € 802 miljoen verlies wordt geleden (cost-income ratio van 144%);
- Binnen het huidige kosten- en opbrengstenmodel voor het Nederlandse betalingsverkeer wordt door de banken op alle betaaldiensten verlies gemaakt, behalve op creditkaarten en rekeningbeheer. Het positieve resultaat op rekeningbeheer (€ 567 miljoen) berust voornamelijk op rente-inkomsten, waarbij opgemerkt moet worden dat de kosten voor betaalproducten die in een pakket zitten aan die producten zelf (chartaal, giraal en kaartbetalingen) zijn toegerekend. Bovendien wordt een positief resultaat behaald met creditkaartbetalingen (€ 132 miljoen voor uitgaande transacties). Op het totaal van chartaal, giraal, debitkaarten (aan de kant van kaarthouders), merchant services en non-SEPA betalingsverkeer lijden de Nederlandse banken een totaal verlies van € 1.270 miljoen;
- Wanneer de Nederlandse resultaten in Europees perspectief geplaatst worden, is de conclusie dat het Nederlandse betalingsverkeer significant verlieslatender is dan het Europees gemiddelde. De negatieve marge van het Nederlands betalingsverkeer t.o.v. andere Europese landen komt met name door relatief lage opbrengsten uit vergoedingen aan de particuliere zijde, bijvoorbeeld maar niet uitsluitend voor debitkaartbetalingen, waar transactievergoedingen (interchange fees) de transactiekosten niet dekken. Het Nederlandse betalingsverkeer is voor haar inkomsten meer afhankelijk (45%) van netto rentebaten, wat hoger is dan het Europese gemiddelde. Dat zie je bijvoorbeeld terug in het feit dat momenteel het aandeel balansopbrengsten binnen rekeningbeheer voor het particuliere segment een kwart hoger is in Nederland (57%) dan in Europa (46%);
- Het Nederlandse betalingsverkeer is erg efficiënt: het transactievolume is meer dan verdubbeld (250%) t.o.v. 2005, terwijl de kosten slechts met 5,2% zijn gestegen. Daarnaast zijn de betalingsverkeerkosten lager t.o.v. het Europees gemiddelde voor zowel het zakelijke als het retail-segment (~30% t.o.v. bbp).

Bovenstaande observaties lijken een solide uitgangspunt voor verdere discussies over de toekomstbestendigheid van het betalingsverkeer.



Appendix 1: Betrokken personen

Banken expert sessies

- Wouter Bartels (ABN AMRO)
- Maurice Hemelaar (ABN AMRO)
- Bernard Korver (ABN AMRO)
- Niek Smits (ING)
- Chiel Keijzer (ING)
- Patricia van Starckenburg-Vlek (ING)
- Han Joosten (Rabobank)
- Edwin Sanders (Rabobank)
- Robert Renskers (de Volksbank)
- Arjen Brans (de Volksbank)
- Carlo Winder (DNB)
- Nicole Jonker (DNB)
- Frans van Beers (Betaalvereniging)
- Miriam Osten (Betaalvereniging)
- Renate de Vree (Betaalvereniging)

Betaalinstellingen expert sessies

- Paul Scholten (Buckaroo)
- Diederik van Wijnbergen (Buckaroo)
- Jan Hartjes (CCV)
- Enny van de Velden (CCV)
- Mireille Melis (CM.com)
- Noor Pierik (CM.com)
- Maurice Jongmans (Online Payment Platform)
- Michiel Rouppe van der Voort (Worldline)
- Bart Tieben (Worldline)
- Nicole Jonker (DNB)
- Marnix Blom (Betaalvereniging)
- Miriam Osten (Betaalvereniging)

- Renate de Vree (Betaalvereniging)

Stakeholder workshops

- Paul Alfing (VNO-NCW en MKB-Nederland)
- Janwillem Burgering (NSO)
- Mark Drabbe (Consumentenbond)
- Michel Dekker (VGI)
- Just Hasselaar (Thuiswinkel.org)
- Martijn van der Kolk (BETA)
- Eus Peters (RND)
- Paul Schoormans (KHN)
- Nicole Jonker (DNB, waarnemer)
- Annick Besançon (MinFin, waarnemer)
- Anna-Sophie Steinbach (MinFin, waarnemer)
- Wouter Bartels (ABN AMRO)
- Gijs Boudewijn (Betaalvereniging)
- Miriam Osten (Betaalvereniging)
- Renate de Vree (Betaalvereniging)

Stuurgroep/sponsorgroep

- Erica Kostelijk (ABN AMRO)
- Narjiss Aydoun (ING)
- Michiel Kwaaitaal (Rabobank)
- Joyce van der Est (de Volksbank)
- Inge van Dijk (DNB)
- Gijs Boudewijn (Betaalvereniging)
- Miriam Osten (Betaalvereniging)
- Renate de Vree (Betaalvereniging)

Overig

- Functionarissen ACM
- Functionarissen MinFin

Appendix 2: Bronvermelding

Naast de vertrouwelijke gegevens die door de verschillende partijen in dit onderzoek zijn aangedragen, is gebruik gemaakt van de volgende, publiek toegankelijke bronnen:

- ABN AMRO – Interchange Fee Regulation (2022)
- Adyen – Jaarverslag (2021)
- Adyen – Tarieven (2022)
- Buckaroo – Betaalmethoden & tarieven (2022)
- CCV – Betaaloplossingen overzicht (2022)
- CCV – Tarieven betaalmethoden (2022)
- CM.com – Pinapparaten overzicht (2022)
- Currence – Jaarverslag (2021)
- Currence – Tarieven iDEAL (2021)
- DNB – Betalen aan de kassa (2021)
- DNB – De Toekomst van de Chartale Infrastructuur in Nederland (2021)
- DNB – DNB Visie op Betalen 2022-2025 (2022)
- ECB – Payment Statistics Netherlands (2021)
- DNB – Rente en verandervermogen (2022)
- ECB – Statistical Data Warehouse (2022)
- ECB – Study on the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE) (2021)
- EMS – Overzicht vaste tarieven (2022)
- European Mobile Payment System Association – General report (2022)
- ESB - De betaalmarkt kent voldoende winstgevende niches voor kleine bedrijven (2022)
- ING – Tarifiering van de verwerking van transacties met betaalpassen en creditcards (2021)
- Mastercard – Interchange fees (2022)
- Mastercard – Interchange fees Nederland (2022)
- McKinsey & Company – Betalingsverkeer in Nederland: een onderzoek naar de opbrengsten en kosten voor het bankwezen (2006)
- McKinsey & Company – Finalta (2022)
- McKinsey & Company – Global Banking Pools (2022)
- McKinsey & Company – Global Payments Map (2022)
- McKinsey & Company – Panorama (2022)

- McKinsey & Company – PFIC (2022)
- Mollie – Tarieven overzicht (2022)
- Panteia – Kosten van het online betalingsverkeer van toonbankinstellingen (2020)
- Panteia – Kosten van het toonbankbetalingsverkeer (2020)
- Rabobank – Interchange fee (2022)
- Thuiswinkel.org – Markt Monitor (2021)
- Visa – Interchange fees (2022)
- Visa – Interchange fees Nederland (2022)
- World Bank – Global Financial Inclusion Databank (2022)
- Worldline – Creditcard en pin acceptatie (2022)
- Worldline – Toonbank betaalautomaten prijzen lijst (2022)
- Worldline – Universal Registration Document (2021)
- WorldPay – Global Payments Report (2021)

Appendix 3: Overlegfora

Tijdens het onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende overlegfora:

- **Banken expert sessies:** doel van deze bijeenkomsten was het vaststellen van de methodiek en het oplossen van bankoverstijgende vraagstukken tijdens de dataverzamelingsfase. Aan de bijeenkomsten werd deelgenomen door de betalingsexperts van de banken op Adviesraad-niveau en hun collega's die bij de data-aanlevering betrokken waren, en verder door betalingsexperts van Betaalvereniging Nederland en DNB. Deze bijeenkomsten vonden in de eerste fase wekelijks plaats, in fase 2 en 3 lag de frequentie op tweewekelijks;
- **Betaalinstellingen expert sessies:** doel van deze bijeenkomsten was het vaststellen van de methodiek en validatie van de uitkomsten over specifiek de acceptatiekant binnen het betalingsverkeer Nederland. Aan de bijeenkomsten is deelgenomen door experts van de betaalinstellingen, van de Betaalvereniging Nederland en van DNB. Tijdens deze bijeenkomsten is terugkoppeling gegeven op de outside-in inschatting van de totale kosten en baten van de acceptatiekant van het betalingsverkeer. Deze bijeenkomsten vonden drie keer plaats over de periode van fase 1 en 2. Bij één bijeenkomst waren ook de banken-experts aanwezig;
- **Stakeholder workshops:** doel van deze bijeenkomsten was het toetsen en onderschrijven van de methodiek en de daarop gebaseerde uitkomsten van de kosten en opbrengstenanalyse, zonder daarover een waardeoordeel uit te spreken. Aan de meetings werd deelgenomen door vertegenwoordigers van de hierboven vermelde stakeholders, een vertegenwoordiger namens de gezamenlijke banken, een vertegenwoordiger van DNB en enkele vertegenwoordigers van de Betaalvereniging Nederland. Deze sessies vonden in elke fase minimaal één maal plaats, in totaal vijf keer;
- **Stuurgroep/sponsorgroep:** deze bestond uit bancaire vertegenwoordigers op het niveau van het Bestuur van Betaalvereniging Nederland, de directie van de Betaalvereniging Nederland en een vertegenwoordiger van DNB. De stuurgroep kwam steeds aan het einde van elke fase bij elkaar;
- Naast de specifieke stakeholderworkshops werd een bredere groep stakeholders via de **stakeholderfora van de Betaalvereniging Nederland geïnformeerd**. Op die manier werden ook andere vertegenwoordigers van consumenten, ondernemers, grote girale gebruikers en ministeries op de hoogte gehouden.