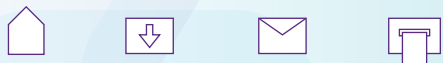


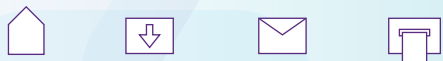
Jaarverslag 2023



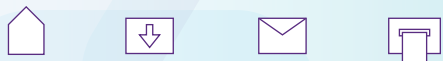


Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	5
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	12
Activiteiten	
Betalen aan de toonbank	21
Betalen van online aankopen	26
Giraal betalen	31
Stabiliteit en veiligheid	41
Diverse projecten	45
Bijlagen	51
Bestuur	52
Directie	52
Governance	53
Ledenlijst	55



Profiel



Collectieve taken in het nationale betalingsverkeer

Profiel

Het betalingsverkeer is de bloedsomloop van onze economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. Daardoor heeft betalingsverkeer het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, de grote hoeveelheid wet- en regelgeving die van toepassing is, de hoge kwaliteitseisen, nieuwe technische mogelijkheden en de enorme aantallen transacties maken het betalingsverkeer complex en dynamisch. Transparantie, inclusiviteit, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer zijn voor Betaalvereniging Nederland belangrijke uitgangspunten. Niet voor niets fungeert onder voorzitterschap van de Nederlandsche Bank (DNB) het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), waarvan de Betaalvereniging prominent lid is, waarin knelpunten in het betalingsverkeer kunnen worden gesignaleerd en opgelost.

De Betaalvereniging organiseert en coördineert de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer voor haar leden. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij de Betaalvereniging zijn gemeenschappelijke taken op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd.

Wij streven naar een optimaal maatschappelijk efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Daartoe verrichten we werkzaamheden die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij een verbindende rol en ontzorgen onze leden waar en wanneer mogelijk.

Bij onze werkzaamheden betrekken wij vertegenwoordigers van eindgebruikers in het betalingsverkeer, onder meer van ondernemers en consumenten. Namens onze leden zijn wij zichtbaar betrokken en aanspreekbaar, en nemen wij waar nodig onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

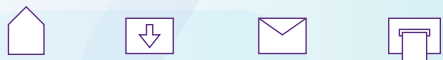


Meest efficiënte en
voortuitstrevende ter wereld

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

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot de meest efficiënte en voortuitstrevende ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen, nieuwe soorten betaaldienstaanbieders, veranderende klantbehoeftes en Europese ambities voor meer soevereiniteit in betalingsverkeer vragen om goede samenwerking tussen alle betrokkenen. Daarbij horen ook een toekomstvast model voor de bekostiging van de betaalinfrastructuur en een gelijk speelveld voor alle aanbieders van betaaldiensten.

Voor meer informatie over ons werkveld, onze taken, onze producten, onze partners en bijvoorbeeld onze historie verwijzen wij graag naar onze **website**. U kunt zich ook aanmelden voor onze **nieuwsbrief Betaaljournaal**. Onze ambities staan in de **Roadmap 2024-2026**.



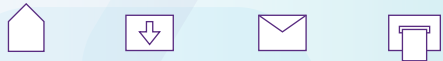
Verslag van het bestuur

[Ledenbijeenkomsten en publicaties >](#)

[Bestuur >](#)

[Ledenvergadering >](#)

[Directie, management en medewerkers >](#)



Ingrijpende wetsvoorstellen

Verslag van het bestuur

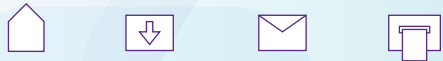
Met genoegen presenteer ik u het twaalfde jaarverslag van Betaalvereniging Nederland, over het jaar 2023.

Het verslagjaar 2023 was voor het betalingsverkeer een jaar van continuïteit én verandering. Zoals elk jaar zijn er ook in 2023 weer miljarden betaaltransacties verwerkt, voor betalers thuis, onderweg of op kantoor, op elk uur van de dag en de nacht. Tegelijk zijn er ook grote veranderingen voor het betalingsverkeer in gang gezet: de Europese Commissie publiceerde ingrijpende wetsvoorstellen met nieuwe spelregels voor instant payments, betaaldiensten en de contante en de (toekomstige) digitale euro. De sector nam een aanloop om de berichtenstandaard ISO 20022 voor betalingsverkeer te actualiseren en besloot op het laatste moment deze migratie nog enkele maanden uit te stellen (tot maart 2024), in het belang van een rimpelloze werking van de betaalinfrastructuur. De minister van Financiën kondigde aan wetgeving op te gaan stellen die waarborgt dat de infrastructuur van contant geld goed toegankelijk en voor gebruikers betaalbaar blijft.

Zowel voor de dagelijkse continuïteit van het betalingsverkeer, als voor grote veranderingen in het speelveld weten leden van de Betaalvereniging elkaar te vinden om samen te werken aan een veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer. Zowel continuïteit als verandering vergen onderlinge samenwerking en een goede relatie met stakeholders. En niet te vergeten kwalitatief hoogwaardige wetgeving die haalbare en uitvoerbare eisen stelt aan de partijen die samen verantwoordelijkheid dragen voor het betalingsverkeer. Op al deze gebieden zijn de activiteiten van de Betaalvereniging gericht.

Meer en meer is het betalingsverkeer een Europese aangelegenheid. Toch is ook nationale samenwerking van blijvend belang. Betaalgewoontes, maatschappelijke verwachtingen en ook betaalstromen zijn grotendeels nationaal. Op nationale schaal komen behoeften aan het licht, worden kansen benut en dienen innovatieve oplossingen zich aan. De nationale samenwerking die we in Nederland met elkaar realiseren dient bovendien vaak als inspiratie voor latere stappen in Europa. Dat is een pluim op de hoed van onze samenwerking, maar dient ook het belang van de Nederlandse betaaldienstverleners die zo in Europa blijvend vooroplopen in kennis en ervaring.

Samenwerking



Veel waardering voor onze rol

Innovatieve oplossingen

Geldland

Uit onderzoek dat de Betaalvereniging heeft gedaan onder stakeholders, leden en de eigen medewerkers blijkt dat onder al deze groepen veel waardering bestaat voor de rol die de vereniging speelt. Tegelijk brengen de onderzoeken ook aan het licht dat niet voor alle betrokkenen de belangen en prioriteiten dezelfde zijn. De vereniging spant zich daarom blijvend in om gezamenlijke belangen te identificeren en om draagvlak te bouwen en te onderhouden voor collectieve samenwerking.

Ledenbijeenkomsten en publicaties

Het jaarlijkse congres van de vereniging werd gehouden in november, met als thema "Tijd voor toegankelijkheid". Zoveel mogelijk mensen moeten zelfstandig hun dagelijkse bankzaken kunnen afhandelen. Toegankelijkheid raakt daarom betaaldienstverleners vanwege hun belangrijke maatschappelijke rol, en kent ook wettelijke aspecten waar de sector zich op moet voorbereiden. De verschillende sprekers van het congres maakten inzichtelijk voor welke opgave instellingen zich geplaatst zien, en hoe innovatieve oplossingen kunnen bijdragen aan een toegankelijk betalingsverkeer voor alle gebruikers. Naast het jaarcongres organiseerde de Betaalvereniging gedurende het jaar diverse andere bijeenkomsten waarop wij onze leden informeerden over ontwikkelingen in het betalingsverkeer en waar zij hun netwerk konden treffen.

Het vervolg van dit jaarverslag geeft een meer gedetailleerde beschrijving van de activiteiten van de Betaalvereniging in de afgelopen periode. De belangrijkste feiten en cijfers over het betalingsverkeer staan op het factsheet-onderdeel van onze website. Verder kunt u ons volgen op social media (LinkedIn en Twitter) of uzelf aanmelden voor ons Betaaljournaal.

Naast onze reguliere informatievoorziening brachten we in 2023 zes edities uit van ons Betaaljournaal. Op deze wijze informeren we leden en stakeholders over ontwikkelingen in het betalingsverkeer en over onze activiteiten. Voor het algemene publiek zijn twaalf video's uitgebracht via het multimediale informatieplatform over betalingsverkeer Geldland. Naast video's publiceren wij via Geldland blogs over onderwerpen die consumenten aangaan.



Perspectieven van alle
betrokken partijen

Bestuur

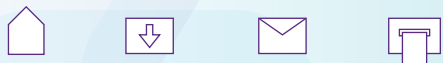
Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair tenminste negen leden. Er zijn drie onafhankelijke bestuurszetels, waaronder de voorzitter, en zes zetels voor bestuurders verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. Daarnaast wonen de Nederlandsche Bank en de Nederlandse Vereniging van Banken de bestuursvergaderingen bij als waarnemer. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat de Betaalvereniging als vereniging van betaaldienstverleners (de aanbodzijde) veel waarde hecht aan borging van het maatschappelijke belang van het betalingsverkeer, de belangen van de betaaldienstgebruikers (de vraagzijde) daaronder begrepen. Tijdens de vergaderingen van het bestuur komen zodoende de perspectieven van alle bij het betalingsverkeer betrokken partijen aan de orde. In de verslagperiode is het bestuur vijfmaal bijeengewees in reguliere vergaderingen. In de bijlage Bestuur en directie vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

Het bestuur kent verschillende bestuurscommissies, waaronder de Auditcommissie, de Remuneratiecommissie en de Selectie- en Benoemingcommissie. De Selectie- en Benoemingscommissie toetst kandidaat-bestuursleden aan het bestuurdersprofiel en draagt geschikt bevonden kandidaten met een positief advies voor benoeming voor aan de Algemene Ledenvergadering. Ten behoeve van de financiële besturing vergadert de Auditcommissie tweemaal per jaar, of vaker indien nodig. De twee vaste vergaderingen staan specifiek in het teken van de begroting respectievelijk de jaarrekening. De Remuneratiecommissie, die in het verslagjaar éénmaal bijeenkwam, adviseert het bestuur over verschillende aspecten van het beloningsbeleid binnen de vereniging.

Ledenvergadering

Vaststelling van de jaarrekening over 2022 door de Algemene Ledenvergadering vond plaats in mei. In november werden twee nieuwe bestuursleden benoemd en werd afscheid genomen van bestuurders Daniël Köhler (zetel voor kleine banken) en Gerjoke Wilmink (onafhankelijk), en werd het reglement van de Remuneratiecommissie geactualiseerd om aan te sluiten bij de in 2022 vereenvoudigde organisatiestructuur van de Betaalvereniging.

Afscheid



Directie, management en medewerkers

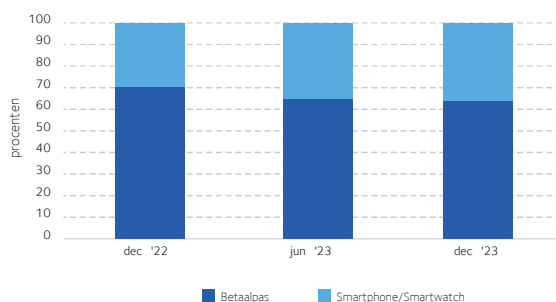
De formatie van de Betaalvereniging lag in het verslagjaar stabiel op ca 19 fte, waarbij verjonging in het personeelsbestand werd bereikt als gevolg van natuurlijk verloop. De directie wordt gevormd door Gijs Boudewijn, bijgestaan door een managementteam van drie personen.

In het vervolg van dit jaarverslag leest u meer over het Nederlandse betaalecosysteem in 2023 en activiteiten van de Betaalvereniging daarin.

Factsheet 2023

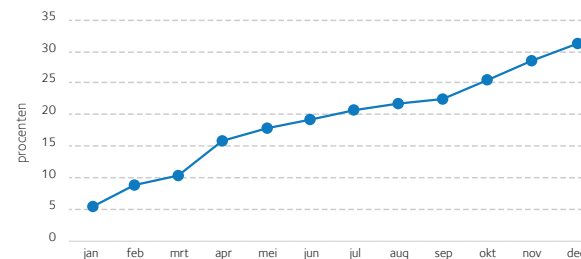
Contactloos betalen mét en zónder betaalpas

Het maandelijkse aandeel contactloze betalingen aan de kassa zonder betaalpas, met een smartphone of smartwatch, is in 2023 toegenomen van 30% naar 37%. Dat aandeel steeg het sterkst in de eerste helft van 2023.



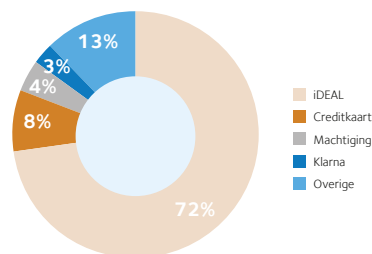
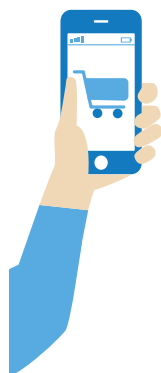
Betaalkaart slaat aan in OV

Sinds juni 2023 kun je overal in het Nederlandse OV reizen met een contactloze betaalkaart. Drie van de tien reizigers die voor het basistarief reizen, checken in en uit met een betaalpas, creditkaart, telefoon of smartwatch.



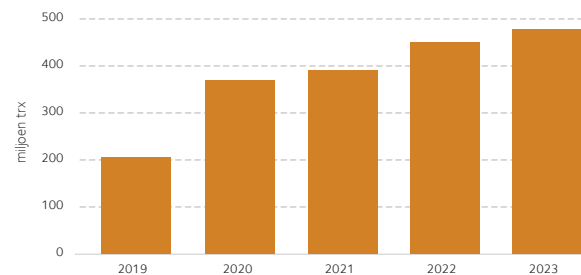
Online betalen blijft groeien, ook na einde van coronabeperkingen

80% van alle betalingen in webwinkels gebeurde in 2023 met iDEAL of met een creditkaart. Betalingen met iDEAL zijn in 2023 toegenomen.



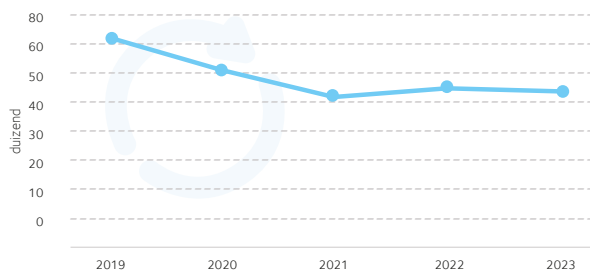
Instant Payments groeien nog steeds

Instant Payments zijn het 'nieuwe normaal' en het gebruik stijgt nog steeds. Die groei is mede te danken aan betalingen die van tevoren worden ingepland, zoals maandelijkse uitkeringen, toeslagen en salarissen.



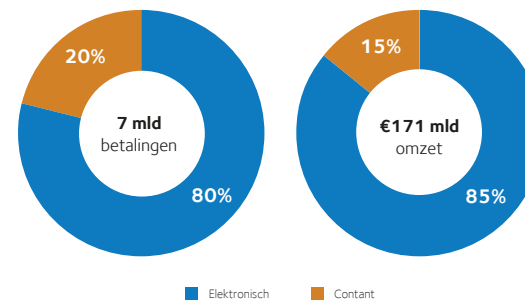
Aantal overstappers stabiel laag

Hoewel driekwart van de gebruikers vindt dat de Overstapservice makkelijk tot zeer makkelijk in het gebruik is, blijft het aantal overstappers al drie jaar op rij stabiel, met niet meer dan 45.000 overstappers per jaar.



Toonbankbetalingen stegen met 6,5%

De omzet steeg met 3,5%. De verdeling tussen pinnen en contant bleef nagenoeg hetzelfde als in 2021 en 2022.



Over de hele linie groeide het aantal betaaltransacties in 2023. Snelle overboekingen stegen bijvoorbeeld met 8,5% en betalingen aan de kassa met 6,5%. De verdeling tussen elektronische en contante betalingen aan de toonbank bleef in 2023 gelijk. Net als de twee voorgaande jaren werd 20% van alle toonbankbetalingen contant afgerekend. U kunt erover lezen in het **persbericht** bij de factsheet 2023.



Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

- Open Banking >
- SEPA Payment Account Access scheme >
- Publicatie PSD3 en PSR >
- Toegankelijkheid >
- Instant Payments wetgeving >
- Wetgeving Contant Geld >
- Digitale euro >
- Consumer Credit Directive 2 >

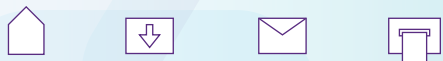
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

Trends en innovaties volgen elkaar snel op. In 2023 staken we onze betaalpas steeds minder in de betaalautomaat en betaalden we vooral contactloos, waarbij 40% van de betalingen eind vorig jaar met een mobiele telefoon of smartwatch gebeurde. Sinds halverwege 2023 kunnen we overal in Nederland in- en uitchecken in het OV met een contactloze betaalpas of creditkaart. Deze betaalmogelijkheid wordt inmiddels stevig omarmd: drie van de tien reizigers die inchecken voor het basistarief (zonder korting), doen dat inmiddels met een betaalpas, creditkaart, smartphone of smartwatch. En via de bank app kunnen we de hele dag door en waar we maar willen ons saldo bekijken en overschrijvingen doen. Die overschrijvingen waren aanvankelijk een hele werkdag onderweg, nu vinden we het de gewoonste zaak van de wereld dat een betaling meteen binnenkomt.



Onze leden werken hard om het betalingsverkeer te verbeteren

Deze ontwikkelingen gaan niet vanzelf. Onze leden werken hard aan deze innovaties om het betalingsverkeer voor hun klanten te verbeteren. Zij opereren in een steeds internationalere context met wereldwijde standaarden. Daarbij zijn nieuwe schakels in de betaalketen opgekomen, met *fintechs* en *big techs*. Komende Nederlandse en Europese regelgeving zal bevorderen dat contant geld goed beschikbaar en bereikbaar blijft. De Europese harmonisatie van het betalingsverkeer schrijdt voort. De EU heeft de ambitie om minder afhankelijk te zijn van niet-Europese aanbieders. In dit hoofdstuk laten we een aantal van deze ontwikkelingen de revue passeren. De Betaalvereniging volgt deze ontwikkelingen en waar nodig ijveren wij voor aanpassingen die het betalingsverkeer in Nederland veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk houden. We gaan specifiek in op de stand van zaken en onze activiteiten in 2023, voor toonbankbetalingsverkeer, online betalen, giraal betalen, beschikbaarheid en veiligheid. In het laatste hoofdstuk passeren nog enkele andere noemenswaardige projecten de revue.



Werkgroep Open Banking

Vergoedingenmodel en rulebook

Open Banking

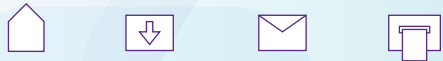
Met de komst van de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) kan een derde partij gratis toegang krijgen tot een betaalrekening wanneer de rekeninghouder daarmee instemt. Met Open Banking kunnen dienstverleners met een vergunning nieuwe, innovatieve betaal- en informatiediensten aanbieden.

De Betaalvereniging biedt met de werkgroep Open Banking een platform aan haar leden om de samenwerking in het Nederlandse Open Banking ecosysteem te bevorderen. In de werkgroep delen we kennis en bespreken we operationele en technische zaken. We volgen sectorinitiatieven en alle ontwikkelingen in wetgeving. Het SEPA Payment Account Access scheme (SPAA) en de publicatie van de Payment Services Regulation (PSR) speelden een belangrijke rol binnen de werkgroep.

SEPA Payment Account Access scheme

Het SPAA-afsprakenstelsel bouwt voort op PSD2 en regelt nieuwe premium Open Banking diensten, zoals het initiëren van doorlopende variabele betalingen of toegang tot de spaarrekening. Hiermee kunnen derde partijen nieuwe diensten aanbieden. Het *scheme* is ontwikkeld in een multi-stakeholder groep onder auspiciën van de European Payments Council (EPC). In November 2023 trad het meest recente rulebook in werking. Banken ontvangen een vergoeding voor hun premium diensten. Het vergoedingenmodel en rulebook staan **op de website van de EPC**.

De werkgroep Open Banking volgt aandachtig het SPAA-*scheme* en verkent mogelijkheden op de Nederlandse markt. Voor belangstellenden organiseerde de Betaalvereniging samen met de werkgroep in april 2023 het evenement “**SPAA: Open access beyond PSD2**”. Open Banking experts spraken er over de mogelijkheden van SPAA.



Nieuwe richtlijn en verordening

Publicatie PSD3 en PSR

Naar aanleiding van een herziening van de richtlijn betaaldiensten (PSD2) in 2022 heeft de Europese Commissie op 28 juni 2023 twee wetsvoorstellen gepubliceerd: een nieuwe Richtlijn Betaaldiensten (PSD3) en een Verordening Betaaldiensten (PSR). Beide voorstellen vloeien voort uit PSD2, waarbij een groot deel van de richtlijn is overgeheveld naar een verordening. Een verordening is direct van toepassing op lidstaten, in tegenstelling tot een richtlijn die eerst moet worden omgezet in binnenlandse wetgeving van iedere lidstaat. Een verordening zorgt voor minder verschillen tussen EU-lidstaten. De nieuwe voorstellen verbeteren enerzijds de rechten en de bescherming van consumenten en anderzijds het Open Banking ecosysteem en de positie van betaalinstanties.

In oktober 2023 heeft de Betaalvereniging samen met leden in de Taskforce PSR gereageerd op de voorstellen van de Europese Commissie. In die **reactie** uitten wij onze zorgen op een aantal voorstellen, zoals rondom Open Banking.

European Accessibility Act (EAA)

Toegankelijkheid

Een van de speerpunten van de Betaalvereniging in 2023 was het thema 'toegankelijkheid'. We voerden vanaf februari een belangrijk deel van het programma Toegankelijk Bankieren uit, in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Banken en met onze leden. U leest er meer over in het hoofdstuk '**Diverse projecten**'. De Betaalvereniging was daarvoor al actief op dit terrein vanwege de European Accessibility Act (EAA) die op 28 juni 2025 van kracht wordt. Via de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) coördineerden wij voor de sector de noodzakelijke acties om aan de EAA te voldoen. De werkgroep is begin 2023 omgevormd tot de 'Taskforce European Accessibility Act (TFEAA)'. De Taskforce deed in 2023 een impactanalyse, sprak onderling over oplossingsrichtingen, besprak uitdagingen met toezichthouder AFM en hield kennissessies met externe experts. Daarnaast hebben we in- en extern meerdere malen de European Accessibility Act toegelicht.



Een impuls aan grensoverschrijdend gebruik van Instant Payments

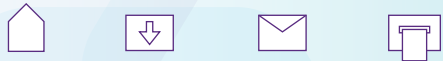
Instant Payments wetgeving

Een belangrijke Europese ontwikkeling is de nieuwe Instant Payments-wetgeving. Op 7 november 2023 **publiceerde de EU een voorlopig akkoord** van de Europese Raad en het Europees Parlement voor de wetstekst. De wetgeving maakt Instant Payments in euro's beschikbaar voor alle burgers, ondernemingen en instellingen die in de Europese Unie of de Europees Economische Ruimte een betaalrekening aanhouden. De wetgeving zorgt verder dat Instant Payments betaalbaar en veilig zijn en zonder belemmeringen kunnen worden verwerkt.

De wetgeving heeft uiteraard impact op banken die nog geen Instant Payments aanbieden maar ook op banken die dat al wel doen. De Betaalvereniging heeft voor beide groepen een programma opgezet om hen te ondersteunen. De eerste verplichtingen treden eind 2024 of begin 2025 in werking.

Terwijl Instant Payments binnen Nederland de gewoonste zaak van de wereld zijn, gold dat tot voor kort nog niet voor grensoverschrijdende betalingen binnen de eurozone. Sinds begin 2022 is volledige grensoverschrijdende bereikbaarheid voor Instant Payments mogelijk, toen aansluiting op het Target Instant Payments Settlement systeem van de ECB (TIPS) verplicht werd. TIPS is een aanvulling op de private infrastructuur waarmee groepen van banken Instant Payments kunnen uitwisselen. De Instant Payment-wetgeving zal een impuls geven aan grensoverschrijdend gebruik van Instant Payments binnen de Europese Economische Ruimte.

De Instant Payments-wetgeving verplicht betaaldienstverleners ook om de combinatie van naam en IBAN van de begunstigde te verifiëren zoals de betaler die invoert. Deze service is bij veel Nederlandse banken al ingevoerd, hoofdzakelijk voor binnenlandse betalingen. De komende wetgeving stelt de verificatie verplicht voor alle overboekingen binnen het gehele SEPA-gebied, zowel bij Instant Payments (SCT Inst) als bij klassieke overboekingen (SCT). Voor alle SEPA-banken is het een uitdaging om tijdig aan deze verplichting te voldoen. Ter ondersteuning zal de European Payments Council (EPC) een nieuwe standaard voor de naam-IBAN-verificatie opstellen (*Verification of Payee – VOP Rulebook*).



Coördinatierol

De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer toepassingen voor Instant Payments zullen ontdekken. Europese initiatieven zoals het SRTP-*scheme* van de EPC (*SEPA Request-to-Pay*), EPI van een groep Europese banken (*European Payments Initiative*) en het SPAA-*scheme* van de EPC kunnen het gebruik van Instant Payments stimuleren.

Medewerkers van de Betaalvereniging hebben in 2023 enkele **artikelen** geschreven met meer achtergrond over de Instant Payments-wetgeving en over het uitrollen van Instant Payments in Nederland.

Wetgeving Contant Geld

Met het Convenant Contant Geld hebben de vier grote banken, Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van consumenten en ouderen, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en De Nederlandsche Bank in april 2022 afgesproken ervoor te zorgen dat contant geld goed beschikbaar en bruikbaar blijft. Op 12 juni 2023 zijn alle partijen overeengekomen het Convenant voort te zetten met enkele aanvullende afspraken die zijn opgenomen in een zogenaamd '**addendum**' in het Convenant; het betreft afspraken over het indexeren van de tarieven voor contant geld. Wij hebben in 2023 onze coördinatierol gecontinueerd op enkele uitvloeisels van het Convenant (o.a. overleg met goede doelen), in nauwe samenwerking met de Taskforce Convenant Contant. We hebben ook gereageerd op het Europese '*cash legal tender*' wetsvoorstel.

Het Convenant geldt in principe voor een periode van vijf jaar. Het heeft geleid tot een extern onderzoek naar opties voor een toekomstvast marktordening en bekostiging van de chartale keten, in opdracht van het ministerie van Financiën en de Nederlandsche Bank. De verwachting was dat het ministerie nog voor het einde van het verslagjaar het in de zomer aangekondigde wetsvoorstel aangaande het chartale betalingsverkeer ter consultatie zou aanbieden. Dit is echter pas in het nieuwe jaar op 26 januari 2024 gebeurd.

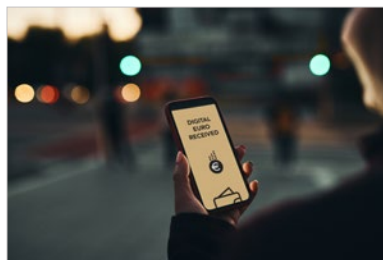
Vorbereidingsfase

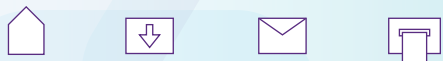
Digitale euro

In 2023 zagen we twee belangrijke mijlpalen voor de digitale euro. De ECB *Governing Council* besloot te starten met de voorbereidingen voor het tot stand brengen van de digitale euro. Daarmee werd een onderzoeksfase afgerond die twee jaar eerder was begonnen. In afwachting van een besluit over de daadwerkelijke uitgifte van de digitale euro wordt in de voorbereidingsfase het ontwerp voor de nieuwe infrastructuur verfijnd en is er ruimte voor tests, experimenten en het vinden van mogelijke technologie-leveranciers.

Tevens publiceerde de Europese Commissie voorstellen voor regelgeving ten aanzien van de euro, zowel voor de nieuwe digitale euro en voor de bestaande contante euro. Een gedegen juridisch kader is een randvoorwaarde voor een besluit van de ECB over eventuele uitgifte van die digitale euro. Volgens de voorstellen moeten consumenten met de digitale euro offline kunnen betalen. De Betaalvereniging pleitte daar al eerder voor. Met de huidige betaalinfrastructuur zijn offline betalingen slechts beperkt mogelijk en een breed beschikbare offline betaalmogelijkheid zou de robuustheid van het betalingsverkeer ten goede komen.

Voor betaaldienstverleners kan de komst van een digitale euro grote gevolgen hebben. De wetgeving omvat verplichtingen voor het aanbieden van digitale eurobetalingen door betaaldienstverleners tegen gereguleerde en mogelijk zelfs niet-kostendekkende tarieven. Bovendien zal de introductie van een nieuw systeem invloed hebben op de marktpositie van bestaande betaaloplossingen. Die bestaande betaaloplossingen zullen te maken kunnen krijgen met substitutie door de digitale euro en bijbehorende negatieve schaafeffecten. Oplossingen die nog in ontwikkeling zijn, treffen in de digitale euro een extra concurrent.





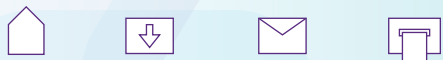
Nauwe samenwerking met de NVB

Lidstaattoptie

De digitale euro heeft niet alleen invloed binnen het betaaldomein: het uitgeven van digitale euro's beïnvloedt ook de financiële stabiliteit van de banksector en de wijze waarop banken financiering aan kunnen trekken. Vanwege deze aspecten, die het betalingsverkeer overstijgen, werkt de Betaalvereniging ten aanzien van de digitale euro nauw samen met de NVB: wij spannen ons samen met de NVB in om met onze expertise bij te dragen aan het ontwerp van de digitale euro. Dat stelt ons tevens in staat om risico's te signaleren die uit (voorlopige) ontwerpkeuzes voortvloeien, om een veilige, betrouwbare, efficiënte en toegankelijke betaalinfrastructuur veilig te stellen.

Consumer Credit Directive 2

Consumentenkrediet is als zodanig geen onderwerp binnen het betaaldomein, maar er zijn wel raakvlakken. Op verzoek van een aantal leden heeft de Betaalvereniging in 2023 met een kleine groep vertegenwoordigers gewerkt aan een *position paper* over de komende Consumer Credit Directive 2 ('CCD2', EU 2021/0171). Zo heeft de CCD2-richtlijn een lidstaattoptie die *deferred* debitkaarten' buiten de scope van de aangescherpte kredietregels, die tot hogere kosten leiden, kan houden. In Nederland vallen de meeste creditkaarten onder de definitie van *deferred* debitkaarten. Wij hebben het ministerie van Financiën gevraagd gebruik te maken van deze lidstaattoptie, omdat anders een verschraving van het aanbod op de markt zal optreden. Het zou er zelfs toe kunnen leiden dat bepaalde klantgroepen niet meer worden bediend omdat het product niet langer kostendekkend kan worden aangeboden.



Activiteiten - Betalen aan de toonbank

Inmiddels 91% van alle pinbetalingen contactloos >

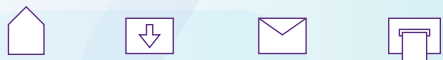
Forse stijging betalingen zonder betaalpas >

Geld terug via Retourpinnen weer toegenomen >

Reizen met betaalpas in OV in 2023 landelijk ingevoerd >

Debit Card Acceptatie (DCA) >





Aandeel pinbetalingen bleef gelijk

Activiteiten - Betalen aan de toonbank

In 2023 is het aantal pinbetalingen gestegen tot 5,61 miljard. Dat is 6,5% hoger dan in 2022. Ten opzichte van het laatste jaar voor corona (2019) is dat een stijging van 22,5%. Het aantal betalingen aan de toonbank met contant geld bedroeg 1,4 miljard. Het aandeel pinbetalingen bleef daarmee in 2023 nagenoeg gelijk met 80%. Het gebruik van contant geld is procentueel al drie jaar stabiel.

De totale bestedingen aan de toonbank zijn in 2023 gestegen naar 169,5 miljard euro (+4,3%). Hiervan verliep € 143 miljard (85%) via pin, terwijl € 26,5 (15%) miljard werd afgerekend met contant geld. De omzet met pinbetalingen is met 3,6% gestegen en de omzet contant geld met ruim 8%.

Het gemiddelde pinbedrag is in 2023 verder gedaald naar €25,42 (in 2022 was het gemiddelde pinbedrag €26,19).

De groei van het aantal transacties tot €10 is absoluut gezien het grootst. Daarnaast valt de sterke groei van gepinde bedragen tussen de dertig en vijftig euro op.

	2022	2023	Groei tov 2022	% groei
Tot 10 euro	2.329.604.036	2.479.029.628	149.425.592	6%
Van 10 tot 20 euro	1.199.124.335	1.267.573.826	68.449.491	6%
Van 20 tot 30 euro	591.480.375	634.263.574	42.783.199	7%
Van 30 tot 40 euro	319.933.547	350.105.936	30.172.389	9%
Van 40 tot 50 euro	197.846.175	216.272.473	18.426.298	9%
Van 50 tot 100 euro	429.948.781	460.288.926	30.340.145	7%
Vanaf 100 euro	202.527.689	206.186.876	3.659.187	2%
Totaal	5.270.464.938	5.613.721.239	343.256.301	

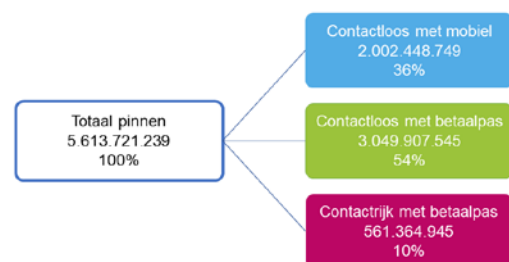
5,1 miljard contactloze betalingen

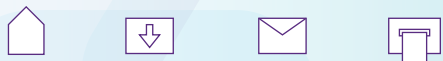
Inmiddels 91% van alle pinbetalingen contactloos

Het gemak van contactloos betalen, met betaalkaart, smartphone of smartwatch is door consumenten volledig omarmd. Doordat iedere rekeninghouder over een contactloos betaalinstrument kan beschikken, dat bovendien op alle Nederlandse betaalterminals wordt geaccepteerd, is in 2023 het aantal contactloze pinbetalingen opgelopen tot 5,1 miljard (2022: 4,6 miljard). Dit is een groei van 11% ten opzichte van 2022. Aan het einde van het jaar was 91% van alle pinbetalingen contactloos. In totaal was hiermee een bedrag van €118 miljard gemoeid (2022: €105 miljard). Het gemiddelde pinbedrag van een contactloze betaling was in 2023 €23,28 (2022: €22,69).

Forse stijging betalingen zonder betaalpas

Contact- én kaartloos betalen, zoals met een smartphone, smartwatch of wearable, nam ook in 2023 aan populariteit toe. In 2023 werd van alle contactloze betalingen bijna 40% zónder kaart gedaan, vooral met smartphones. Afgezet tegen het totale aantal pinbetalingen ging het om 36%. In absolute aantallen: het aantal pinbetalingen met een smartphone of smartwatch bedroeg in 2023 ruim 2 miljard, terwijl dat een jaar eerder nog 1,4 miljard betalingen waren (+ 43%).





19 miljoen Retourpintransacties

Geld terug via Retourpinnen weer toegenomen

Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument het geld steeds vaker elektronisch terug op zijn betaalrekening, met behulp van Retourpinnen. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en wanneer borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties steeg in 2023 fors naar ruim 19 miljoen, van 15 miljoen in 2022. Ditzelfde geldt voor het bedrag dat in totaal retour werd gepind, van €736 miljoen in 2022 naar €886 miljoen in 2023. Het gemiddelde bedrag voor Retourpinnen in 2023 was ongeveer €46,50, zo'n €1,50 lager dan in 2022.

In onze **online factsheet** staan meer feiten en cijfers. Op **PIN.NL** staat veel informatie over pinnen voor ondernemers en consumenten. Ondernemers kunnen daar ook promotiemateriaal online bestellen, voor bij de kassa of op de winkelruit.

Reizen met betaalpas in OV in 2023 landelijk ingevoerd

Arriva introduceerde in maart 2021 als eerste de mogelijkheid om in Lelystad met een betaalpas of creditkaart in zijn bussen te reizen. Sindsdien is deze manier van reizen gefaseerd uitgerold in steeds meer regio's. Sinds 6 juni 2023 is het in Nederland mogelijk om bij alle openbaarvervoerbedrijven in te checken met een betaalpas of creditkaart. Hiermee is Nederland het eerste land ter wereld waar dit in het hele land mogelijk is, in een zogenoemd open loop systeem.

De betaalkaart wint aan populariteit ten opzichte van de OV-Chipkaart. Drie van de tien reizigers die eind 2023 incheckten voor het basistarief (zonder korting), deden dat met een betaalpas of creditkaart, al dan niet op een smartphone of smartwatch.

Drie van de tien reizigers



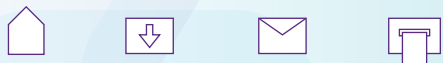
In eerste instantie ging reizen met een betaalpas of creditkaart uitsluitend tegen vol tarief in de tweede klas. Deze manier van in- en uitchecken was daarmee voor reizigers met een abonnement of kortingsmogelijkheid nog niet aantrekkelijk. In september 2023 lanceerde het GVB in Amsterdam als eerste de mogelijkheid om een kortingsproduct voor frequent reizen aan een betaalpas of creditkaart te koppelen. Naar verwachting zullen andere vervoerders het voorbeeld van het GVB in 2024 volgen.

Eind 2024 loopt de huidige samenwerkingsovereenkomst tussen OV-partijen en issuing banken af. In 2023 zijn de besprekingen gestart voor het verlengen van de overeenkomst. De kortingsproposities zullen daar onderdeel van uitmaken.

Debit Card Acceptatie (DCA)

Betaalpassen van de kaartmerken Maestro en V PAY maken plaats voor kaarten van de merken Debit Mastercard en Visa Debit, die internationaal meer gangbaar zijn. Deze vernieuwde betaalpassen worden geleidelijk door de banken uitgegeven. Onder regie van de Betaalvereniging is de acquiring infrastructuur geschikt gemaakt voor acceptatie van deze passen. Daartoe hebben processoren hun systemen zodanig aangepast dat ze transacties met de vernieuwde passen herkennen als gewone pintransacties en ook als zodanig tarifieren. Daarnaast hebben terminalleveranciers hun software aangepast om transacties met Debit Mastercard en Visa Debit naar de juiste acquirer te kunnen routeren.

Het jaar 2023 stond in het teken van de uitrol van aangepaste terminalsoftware en het activeren van Debit Mastercard en Visa Debit op betaalterminals. Ultimo 2023 was ongeveer 92% van alle Nederlandse betaalautomaten klaar voor acceptatie van vernieuwde pinpassen. De feitelijke acceptatie lag zelfs op 98% als gevolg van terminals met bestaande contracten met één tarief voor alle kaartsoorten.



Bijna volledige acceptatiegraad

Inmiddels betalen buitenlanders, klanten van Triodos, Van Lanschot en Knab en een kleine groep klanten van andere Nederlandse banken met een vernieuwde betaalpas. Incidenteel lukt dat, door allerlei oorzaken, nog niet. Om zicht te krijgen op de aard van de incidenten heeft de Betaalvereniging voor banken een meldpunt voor acceptatie-incidenten ingericht. Samen met card *schemes*, acquiring banken en terminalleveranciers onderzoeken we de incidenten om ze te kunnen opvolgen. De voornaamste problemen deden zich in 2023 voor in het onbemande parkeersegment en bij MKB-ondernemers met een verouderde terminal. Na interventie heeft de parkeerbranche het probleem eind 2023 nagenoeg opgelost, en de laatste verouderde terminals worden naar verwachting in de loop van 2024 vervangen. Met een bijna volledige acceptatiegraad zullen de grootbanken in 2024 naar verwachting allemaal beginnen met de massale uitgifte van vernieuwde betaalpassen.

De Betaalvereniging heeft promotiemateriaal zoals (raam)stickers en bordjes over de vernieuwde betaalpassen verspreid onder winkeliers en terminalleveranciers. Dit materiaal kunnen ondernemers kosteloos bestellen op onze website [PIN.NL](#) en toont consumenten dat ze kunnen betalen met hun vernieuwde betaalpas. Daarnaast is in december 2023 een campagne op social media gevoerd.

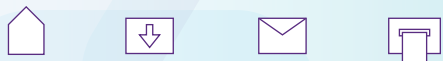


Activiteiten - Betalen van online aankopen

[Aandeel online aankopen gelijk gebleven >](#)

[Shopping Tomorrow >](#)





Activiteiten - Betalen van online aankopen

Nederlanders hebben in 2023 voor 34,7 miljard euro online uitgegeven, een stijging van 3% ten opzichte 2022. Het *aantal* online aankopen laat een lichte stijging zien van 1% en komt uit op 365 miljoen. De stijging online komt doordat in 2023 meer is uitgegeven aan diensten: het aantal aankopen in deze sector is met 4% gestegen, de bijbehorende bestedingen met 10%. Het aantal aankopen aan producten is nauwelijks veranderd: het aantal aankopen is iets gestegen (+1%) en de bestedingen juist iets gedaald (-1%).

Aandeel online aankopen gelijk gebleven

Het aandeel online op de totale aankopen is in 2023 gelijk gebleven: 12% van alle aankopen worden online gedaan, wat goed is voor 31% van de totale bestedingen. Diensten worden verhoudingsgewijs het meest online gekocht: 87% van alle aankopen en 88% van de bestedingen. Door de stijging in online aanschaf van diensten in 2023 is dit aandeel iets toegenomen (+1%).

Het aantal online kopers is in 2023 niet veranderd t.o.v. 2022: 13,9 miljoen Nederlanders van 15 jaar en ouder hebben tenminste 1 online aankoop gedaan. Dat is gelijk aan 96% van alle 15+ Nederlanders. Zij geven gemiddeld 95 euro uit per online aankoop (+2%).

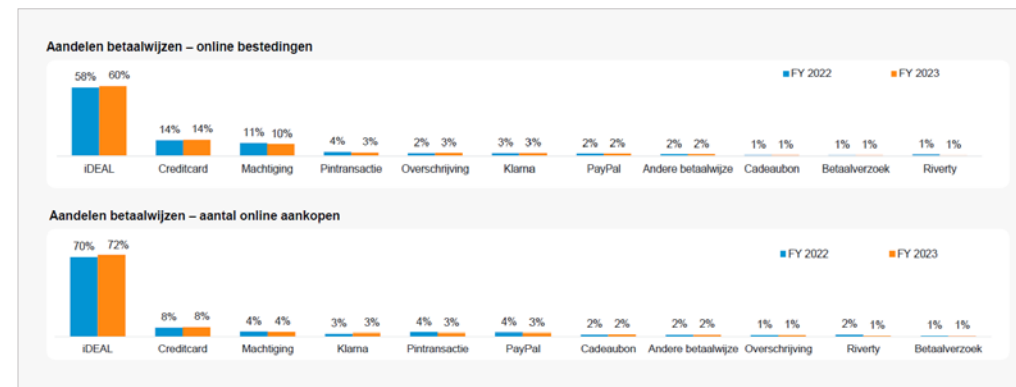
De online cross-border bestedingen laten een sterke toename zien van 13% gestegen t.o.v. 2022. Consumenten gaven over de grens vooral meer uit aan bijvoorbeeld losse vliegtickets en accommodaties (+24%) en pakketreizen (+10%). Ook kleding (+29%), speelgoed (+39%) en doe het zelf/tuin-artikelen (+28%) waren populair. Het *aantal* online cross-border aankopen laat een nog sterkere groei zien dan de online bestedingen: +16% t.o.v. 2022, terwijl het aantal online aankopen in de *domestic* markt stabiliseert. China was de grote stijger als we kijken naar aankooplanden.

Hoewel de meeste aankopen nog steeds via de desktop of laptop gaan, blijft het aandeel smartphone-aankopen gestaag toenemen; het aantal steeg van 33% in 2022 naar 35% in 2023.

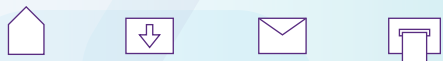
12% van alle aankopen online

Steeds meer via smartphones

iDEAL wordt nog steeds het meest gebruikt voor het betalen van online aankopen. Het aandeel iDEAL binnen online bestedingen steeg van 58% in 2022 naar 60% in 2023. Binnen het aantal online aankopen steeg het aandeel iDEAL van 70% naar 72%.



Binnen de online cross-border bestedingen is het aandeel creditcard verder toegenomen (van 37% naar 40% in online bestedingen). Dit ging niet ten koste van het aandeel iDEAL aangezien zij het grootste aandeel hield met 42% van de online cross border bestedingen. Binnen het aantal online cross-border aankopen is het aandeel iDEAL juist toegenomen (van 46% naar 49%, ten koste van PayPal) en het aandeel creditcard steeg naar 24%.



Nieuwe online betaalmogelijkheden

Shopping Tomorrow

In 2023 onderzocht de Betaalvereniging samen met Currence en Thuiswinkel.org de verwachte toekomstige ontwikkelingen voor online betalingen. Dit gebeurde via expertsessies in het kader van het Shopping Tomorrow programma. Tijdens deze sessies kregen online retailers informatie over de volgende nieuwe online betaalmogelijkheden voorgelegd:

- **Het nieuwe iDEAL**

De meest gebruikte online betaaloplossing in Nederland breidt uit met nieuwe diensten die de betaalervaring voor consumenten eenvoudiger en persoonlijker maken. Met het nieuwe iDEAL kunnen klanten bijvoorbeeld een profiel aanmaken waarin ze persoonlijke voorkeuren opslaan, zoals een voorkeursrekening en een bezorgadres. Bij een betaling herkent iDEAL de gebruiker en hoeft die geen bank meer te kiezen of bezorgadres in te vullen.

- **Open Banking inclusief Pay by Bank**

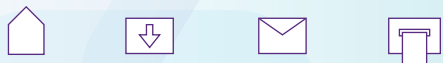
Op grond van de herziene richtlijn betaaldiensten (**PSD2**) kan een derde partij gratis toegang krijgen tot een betaalrekening wanneer de rekeninghouder daarmee instemt. Dit valt onder **Open Banking** en het stelt de derde partij onder meer in staat om een betaling op te starten vanaf de betaalrekening van de rekeninghouder naar de betaalrekening van een online retailer. Buckaroo ontwikkelde hiermee het product Pay by Bank.

- **Upgrade van de betaalpas: Click to Pay**

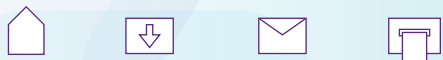
Nederlandse banken zijn begonnen met het vervangen van hun bestaande betaalpassen van de merken Maestro en V PAY door passen van de merken **Debit Mastercard** en **Visa Debit**. Met deze vernieuwde passen kunnen consumenten ook online betalen, zoals ze dat al kunnen met een creditkaart. Click to Pay maakt online kaartbetalingen eenvoudiger omdat klanten hun kaart- en bezorggegevens niet meer bij elke betaling handmatig moeten invullen. Voor Click to Pay maakt een klant éénmalig een persoonlijk profiel aan waaraan die verschillende betaalpassen en creditkaarten kan toevoegen.

- **De digitale euro**

De Europese Centrale Bank onderzoekt op dit moment de invoering van een digitale vorm van contant geld. Mocht de digitale euro gelanceerd worden, dan kan men er ook in de e-commerce mee betalen. In potentie kunnen alle inwoners in de EU met de digitale euro betalen, omdat deze in de gehele EU wordt uitgerold.



De voors en tegens van deze nieuwe betaalmogelijkheden die retailers naar voren brachten staan in een **bluepaper**. Retailers vinden met name dat het gemak voor consumenten centraal moet staan bij de ontwikkeling van betaalmethodes. Ze hechten er ook aan dat een betaalmethode door buitenlandse consumenten gebruikt kan worden, omdat ze steeds meer buiten Nederland verkopen.



Activiteiten - Giraal betalen

[Instant Payments in Nederland >](#)

[Acceptgiro afgeschaft >](#)

[Invoering van wijzigingen van ISO 20022 voor SEPA-betalingen uitgesteld >](#)

[Overstapservice >](#)

[Veel interesse voor uitgifte Nederlands IBAN >](#)

[G-rekening >](#)

[Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude >](#)

[Verbetering beheer- en leefgeldrekening >](#)

[Basisbankrekening >](#)

[Betaalrekeningen voor studenten uit het Caribisch deel van het Koninkrijk >](#)



Activiteiten - Giraal betalen

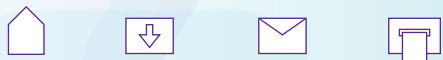
In 2023 werden in het *retail* betalingsverkeer ruwweg 3,75 miljard girale betalingen verwerkt. Dat waren vooral overboekingen en automatische incasso's. Veel girale transacties bestaan uit zogenoemde batchbetalingen. Dit zijn grote 'bundels' betalingen die worden aangeleverd door zakelijke partijen, voor bijvoorbeeld salarisbetalingen, toeslagen en uitkeringen. Deze batchbetalingen worden allemaal elektronisch verwerkt. De zogeheten enkelvoudige overboekingen (ongeveer 1,2 miljard in 2023) worden veelal door consumenten gedaan, via online bankieren of mobiel bankieren. De verwerking hiervan vindt geheel elektronisch plaats. Daarnaast bestaat nog steeds de mogelijkheid om betaalopdrachten op papier te verstrekken.

Instant Payments in Nederland

Sinds de invoering van Instant Payments in Nederland in 2019, worden bijna alle enkelvoudige betaalopdrachten als Instant Payment afgehandeld. Dit betekent dat al deze betalingen direct worden verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Nederland is daarmee één van de koplopers in Europa in het verwerken van Instant Payments.

In 2023 waren er 483 miljoen interbancaire Instant Payment transacties, een stijging van 3% ten opzichte van 2022. Dit aantal komt bovenop het aantal onmiddellijke betalingen tussen rekeninghouders bij dezelfde bank (circa 600 miljoen). Het gebruik van de Instant-Payment-infrastructuur nam in 2023 vooral toe door autonome groei bij enkelvoudige betalingen. Daarnaast worden steeds meer batchbetalingen als Instant Payments verwerkt. Er zijn afspraken gemaakt om deze stroom gedoseerd aan te bieden zodat er geen opstoppingen ontstaan. Wij verwachten dat het verwerken van betaalbatches als Instant Payments stapsgewijs zal groeien.

Steeds meer batchbetalingen
als Instant Payments



Goede alternatieven

Acceptgiro afgeschaft

Op 31 mei 2023 is de allerlaatste papieren Acceptgiro voor Nederlandse banken door UPSS verwerkt. Tot die datum zijn er vorig jaar nog 716 duizend Acceptgiro's verwerkt, de helft minder dan in dezelfde vijf maanden van 2022.

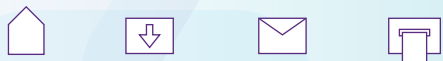
Voorafgaand aan de afschaffing van Acceptgiro hebben wij samen met merkeigenaar Currence en banken regelmatig en doelgericht met verzenders gecommuniceerd. Verspreiders van Acceptgiro, zoals goede doelen, kregen informatie over hoe ze zich konden voorbereiden en welke alternatieven ze kunnen aanbieden aan klanten en donateurs. Consumenten die nog papieren Acceptgiro's gebruikten, kregen bericht van de verzenders van Acceptgiro's over de alternatieven die ze gingen aanbieden.

Diverse publieksmedia hebben er herhaaldelijk aandacht aan besteed. Ook rond de einddatum was de Acceptgiro veel in het nieuws, o.a. met straatinterviews over "de **Tikkie op papier**".

Het NOS Journaal had mooie **archiefbeelden** over de hoogtijdagen van het papieren betalingsverkeer.

Verzenders van Acceptgiro's zijn overgestapt naar goede alternatieven zoals automatische SEPA-incasso's, mobiele betaalverzoeken, betaallinks per e-mail, iDEAL QR-codes en standaard Betaalinstructies op papier.

Voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, zet de charitatieve sector voor haar fondsenwerving een eigen variant van de éénmalige incassomachtiging in: '**Mijn eenmalige gift**'. Deze variant biedt een makkelijke manier om met pen en papier te doneren, naast het papieren overschrijvingsformulier in combinatie met een standaard Betaalinstructie.



Extra inzet en intensieve monitoring

Invoering van wijzigingen van ISO 20022 voor SEPA-betalingen uitgesteld

Voor de interbancaire uitwisseling van girale SEPA-betaaltransacties is er de berichtenstandaard ISO 20022. Een nieuwe versie van die standaard zou samen met wijzigingen in SEPA *Rulebooks* van de EPC in november 2023 worden ingevoerd. Alle betrokken partijen (banken en transactieverwerkers binnen SEPA) moeten daarbij gelijktijdig overgaan naar de nieuwe versie.

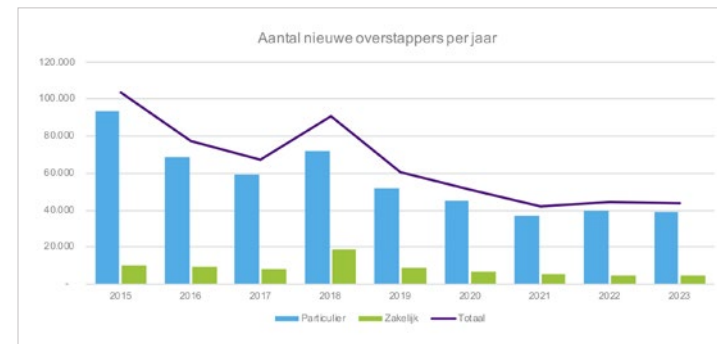
Medio september werd duidelijk dat een aantal partijen de voorbereidingen niet tijdig verantwoord kon afronden. Dit probleem kwam relatief laat naar voren. De EPC zag zich genoodzaakt de invoeringsdatum uit te stellen naar maart 2024, ondanks dat veel partijen wél op schema lagen. De EPC achtte het risico voor de continuïteit van het EU-betalingsverkeer te groot. Het isoleren van de partijen die niet gereed waren, bleek niet mogelijk, mede omdat het volume grensoverschrijdende SEPA-betaaltransacties tegenwoordig aanzienlijk is.

Voor alle partijen en in het bijzonder voor diegenen die wél gereed waren, was het late uitstel een grote tegenvaller, onder meer omdat het tot extra kosten leidde en aansluitende activiteiten ook uitgesteld moesten worden. Met extra inzet en intensieve monitoring (door de Betaalvereniging in Nederland en door de EPC voor heel Europa) bleek eind 2023 dat alle partijen op schema lagen voor de nieuwe invoeringsdatum.

Uiteraard hadden toezichthouders ook aandacht voor het late uitstel. Zowel nationaal als Europees zijn tijdelijk aanvullende rapportages ingericht. Na de invoering zal een brede evaluatie plaatsvinden.

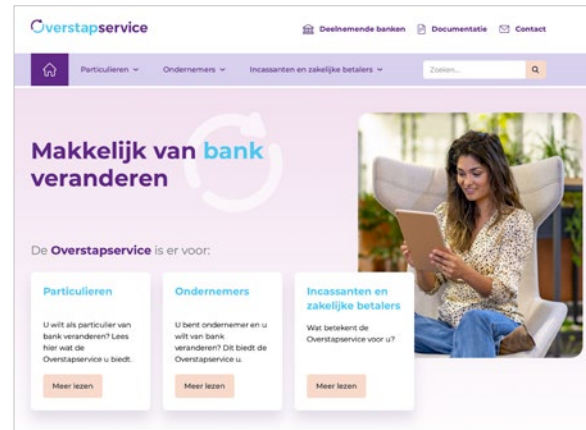
Overstapservice

Klanten moeten met hun betalingsverkeer eenvoudig en makkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. Daarvoor hebben we in Nederland sinds 2004 de Overstapservice waarmee betalingen automatisch worden doorgeleid naar de nieuwe bank. In 2023 maakten 43.645 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Het aantal overstappers verschilt daarmee nauwelijks van de voorgaande drie jaar. In de periode daarvoor maakten meer consumenten gebruik van deze service.



Consumentenonderzoek

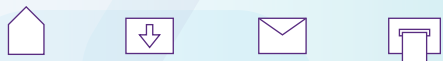
Samen met onze leden werken we voortdurend aan verbetering van de Overstapservice. Er stond voor 2023 weer een consumentenonderzoek gepland om het effect van verbeteringen onder gebruikers te toetsen en om verdere optimalisaties te identificeren. De onderzoeksaanpak uit 2016 was uit privacy-oogpunt niet meer toepasbaar. Daarom hebben we een alternatieve aanpak ontwikkeld, waarbij de nieuwe bank nieuwe overgestapte klanten aan het einde van de looptijd van de Overstapservice uitnodigt om deel te nemen aan de evaluatie. Hiermee ontstaat een continu proces van evalueren. Deze nieuwe aanpak is in december 2023 in gebruik genomen. We zullen de eerste rapportage in de loop van 2024 opleveren.



Veel interesse voor uitgifte Nederlands IBAN

Betaaldienstverleners moeten voor uitgifte van IBANs aan diverse voorwaarden voldoen. Wie in Nederland betaaldiensten verleent en niet is uitgezonderd of vrijgesteld, heeft bijvoorbeeld een vergunning nodig van DNB. Voor het verkrijgen van een Business Identifier Code (BIC oftewel een bankcode) die deel uitmaakt van IBANs, is een registratie bij SWIFT vereist. We hebben afgelopen jaar alle **voorwaarden** op onze website geplaatst, ten dienste van geïnteresseerde betaaldienstverleners.

De belangstelling voor uitgifte van Nederlandse IBANs was in 2023 opvallend groot: maar liefst veertien betaaldienstverleners namen voor informatie contact met ons op. Een jaar eerder waren dat er slechts 4. Onder andere de ECB, DNB en de EPC verwijzen hen naar ons door.



Verplichting voor uitzendondernemingen

G-rekening

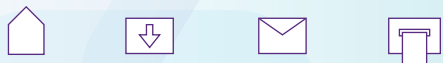
Een g-rekening is een geblokkeerde bankrekening waarvan uitsluitend loonheffingen, premies of BTW aan de Belastingdienst betaald kunnen worden. In 2023 waren er ongeveer 45.000 g-rekeningen.

Om misstanden rond de inzet van arbeidskrachten via malafide uitzendbureaus tegen te gaan, overweegt de overheid de g-rekening te verplichten voor toegelaten uitzendondernemingen. Deze overweging staat in het **wetsvoorstel toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten** van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van oktober 2023.

De impact op g-rekeningen van deze verplichting is groot: de huidige uitvoeringstechniek biedt geen mogelijkheid om het aantal g-rekeningen fors te laten stijgen. Hiervoor zouden de processen rondom de g-rekening eerst verbeterd en gedigitaliseerd moeten worden. Een verkenner van de Belastingdienst bracht in 2023 in kaart hoe de verplichting voor uitzendondernemingen toch uitvoerbaar kan worden. Naast de Belastingdienst, de Betaalvereniging en banken die g-rekeningen aanbieden zijn ook andere schakels in het proces nadrukkelijk betrokken.

De verkenner zal zijn bevindingen in 2024 aanbieden ten behoeve van de politieke besluitvorming over het wetsvoorstel. Daarna volgt een nadere uitwerking in nauwe samenwerking met de Betaalvereniging en de banken die g-rekeningen aanbieden. Na invoering van het wetsvoorstel, het aanbrenge van de noodzakelijke verbeteringen en het digitaliseren van g-rekeningprocessen, zullen banken de verplichting van een g-rekening voor uitzendondernemingen kunnen faciliteren.

Overigens betekent dit niet dat g-rekeningen naar andere doelgroepen kunnen worden uitgebreid. Het voorstel voor optimalisering van de werkprocessen biedt slechts ruimte in groei voor toegelaten uitzendondernemingen.



Versteviging van de grondslag

Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude

Op verzoek van de Tweede Kamer is mogelijk gemaakt dat een gedupeerde van oplichting de naam, het adres en de woonplaats (de NAW) van een vermeende oplichter kan opvragen bij zijn bank. Onze leden hebben de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) begin 2021 ingevoerd onder regie van de Betaalvereniging.

In 2023 verstevigden wij in samenwerking met de NVB en alle leden de grondslag van deze NAW-verstrekking, met een waarborg van het ministerie van Justitie, mede namens het ministerie van Financiën. Deze waarborg houdt in dat het slachtoffer een gerechtvaardigd belang kan hebben om met deze NAW-gegevens toegang te krijgen tot een rechtbank.

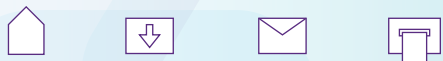
Bij de PNBF vraagt de bank eerst aan de begunstigde van een transactie om het bedrag zelf terug te boeken. Gebeurt dit niet, dan kan de bank, na eigen afweging, de NAW-gegevens van de begunstigde aan de gedupeerde verstrekken. Deze kan daarmee zelf een civielrechtelijke procedure tegen deze persoon voeren. Op verzoek ondersteunen wij onze leden om de PNBF zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, bijvoorbeeld met bemiddeling tussen leden.

Stroomlijnen van processen

Verbetering beheer- en leefgeldrekening

De minister voor Rechtsbescherming heeft ons verzocht om samen met onze leden een oplossing te vinden voor moeilijkheden die bewindvoerders ervaren bij het openen van bankrekeningen voor hun cliënten. De meeste aanvragen leiden gelukkig tot het succesvol openen van een betaalrekening, maar soms leidt de taak van een bank om gedegen klantonderzoek uit te voeren tot vertraging. De sector onderschrijft dat een bewindvoerder binnen wettelijke kaders zo spoedig mogelijk een beheerrekening moet kunnen openen. Daarom werken banken aan het nog beter stroomlijnen van hun interne processen en worden onder regie van de Betaalvereniging interbancaire verbeterpunten in de voorlichting opgepakt.

In de markt zijn enkele initiatieven in ontwikkeling, waarbij bewindvoerders een beheer- en leefgeldrekening kunnen openen ten behoeve van hun cliënt. Wij volgen die met interesse.



Communicatie verbeteren

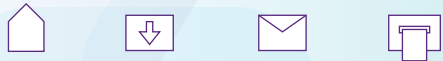
Basisbankrekening voor consumenten en onderzoek oplossing voor zakelijke klanten

Sinds 1 mei 2015 beheert de Betaalvereniging het 'Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten' (Convenant Basisbankrekening). In het Convenant staan afspraken waardoor nagenoeg iedere volwassene in Nederland kan beschikken over een betaalrekening, ook als iemand schulden heeft of dakloos is.

Wij hebben regelmatig overleg met stakeholders om de communicatie en de wijze van aanvragen te verbeteren. In de praktijk blijkt dat zowel bij stakeholders als in de politiek verwarring bestaat over het verschil tussen de Basisbankrekening op basis van het Convenant en de Basisbetaalrekening op grond van de Wet financieel toezicht (Wft). Die verwarring heeft onder andere tot gevolg dat aanvragen soms onnodig lang duren omdat de verkeerde route wordt genomen.

De basisbetaalrekening is voor mensen die permanent in de EU verblijven, in een ander land dan Nederland, en een werkelijk belang hebben bij een Nederlands IBAN. Deze voorziening is bijvoorbeeld voor iemand die in Nederland werkt, studeert of onroerende zaken bezit. Op het wettelijk recht op een basisbetaalrekening zijn uitzonderingsgronden van kracht. Als deze niet van toepassing zijn op de aanvrager, kan die bij iedere willekeurige Nederlandse consumentenbank terecht voor een betaalrekening met basisfunctionaliteit.

De Basisbankrekening is vooral voor Nederlanders van 18 jaar of ouder die niet in aanmerking komen voor een reguliere betaalrekening of basisbetaalrekening. Het gaat dan bijvoorbeeld om iemand zonder vaste verblijfplaats of die alleen in aanmerking komt voor een betaalrekening met ondersteuning van een hulpverleningsinstantie. De aanvrager kan hiervoor in beginsel alleen terecht bij de laatste bank waar hij of zij eerder al een betaalrekening had. Met de basisbankrekening nemen vijf banken een maatschappelijke rol die verder gaat dan wat de wet vereist.



Tijdelijke oplossing

In 2023 hebben banken verbeteringen doorgevoerd in hun eigen communicatie over deze rekeningsoorten. In de loop van 2024 passen wij onze **website voor de Basisbankrekening** aan.

De Basisbetaalrekening bestaat nu alleen voor particulieren. Het ministerie van Financiën heeft in 2023 de bankensector gevraagd om een voorstel voor een basisbetaalrekening voor ondernemers. De NVB, de Betaalvereniging, het ministerie en stakeholders zijn hierover met elkaar in gesprek.

Betaalrekeningen voor studenten uit het Caribisch deel van het Koninkrijk

In 2023 was er speciale aandacht voor jongeren uit het Caribisch deel van het Koninkrijk die in Nederland wilden studeren. Voor veel van hen was het onduidelijk hoe zij aan een Nederlandse betaalrekening (met Nederlands IBAN) konden komen. Zij hebben die nodig om terugkerende studiekosten makkelijk te betalen, een studiebeurs te kunnen ontvangen en de maandelijkse huur te kunnen betalen. Daarvoor kon een tijdelijke voogd in Nederland worden benoemd maar na het studiejaar 2022-2023 was dat geen optie meer.

Het ministerie van Onderwijs en de Rijksdienst Caribisch Nederland benaderden ons voor een oplossing. Wij hebben een tijdelijke oplossing kunnen aandragen waardoor deze jongeren in 2023 een rekening konden openen bij ABN AMRO, ING of Rabobank. Onzekerheid of alle betrokken studenten tijdig een BSN zouden krijgen, was daarbij een complicerende factor. Vanaf 2024 krijgen deze jongeren via DUO alsnog tijdig een BSN, zodat zij daarmee eenvoudig een rekening naar keuze kunnen aanvragen.



Activiteiten - Stabiliteit en veiligheid

Wederom nauwelijks storingen in het toonbankbetalingsverkeer >

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren >

Samenwerken en informatie delen voor veiligheid >



Activiteiten – Stabiliteit en veiligheid

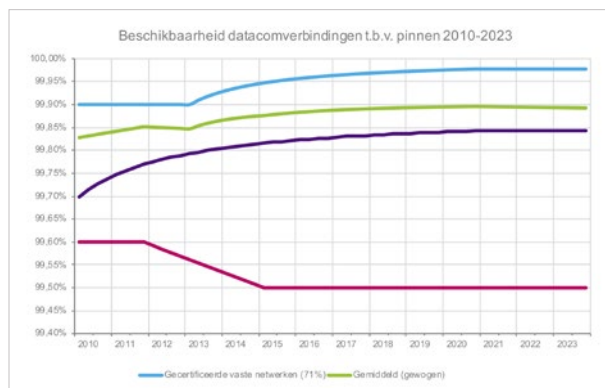
Wederom nauwelijks storingen in het toonbankbetalingsverkeer

De beschikbaarheid van de pinketen is al jaren zeer hoog. In 2023 was de **beschikbaarheid 99,89%**, net als in voorgaande jaren.

Het aantal grote storingen waarbij meer dan 5% van de transacties mislukt, is in de loop der tijd duidelijk teruggelopen van dertien storingen in 2011 naar drie in 2023. Maatregelen door banken, deels ingegeven door wettelijke eisen, en door winkeliers hebben hieraan bijgedragen. Kleinere storingen komen incidenteel voor, waarbij ondernemers internet- of telecomstoringen of een defecte betaalautomaat als belangrijkste oorzaken noemen.

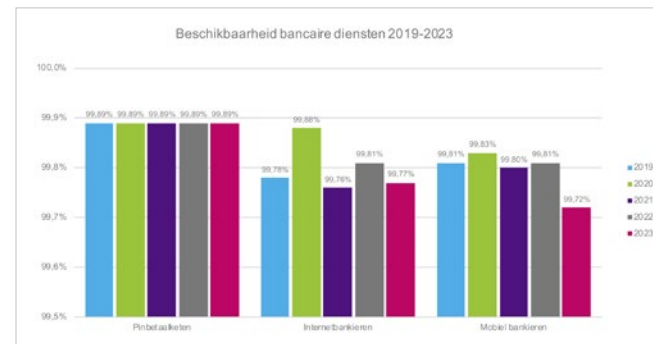
Drie storingen in 2023

We streven naar de hoogst mogelijke stabiliteit van de pinketen maar mocht zich toch een storing voordoen, dan kunnen winkeliers de gevolgen voor henzelf en voor klanten beperkt houden met goede **terugvalopties**.



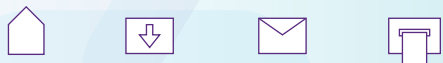
Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

De beschikbaarheid in 2023 van Internetbankieren (via een webbrowser) was 99,77% en die van mobiel bankieren (via een mobiele app) was 99,72% (gewogen gemiddelde van alle banken). Daarmee was de beschikbaarheid iets lager dan in 2022, toen die voor allebei 99,81% was. De beschikbaarheid per bank publiceren wij op onze website. Hiervoor verstrekken zeven banken maandelijks hun **beschikbaarheidsgegevens**.



Samenwerken en informatie delen voor veiligheid

Het werkveld Veiligheid is in 2022 door de Betaalvereniging overgedragen aan de NVB. Het primaat voor het bijhouden van fraudestatistieken en het coördineren van preventieve maatregelen (waaronder voorlichtingscampagnes) ligt bij de NVB. Wij blijven wel betrokken bij dit werkveld, o.a. via het PI-ISAC en door aan te sluiten op het fraude-overleg in NVB-verband. Voor een veilig betalingsverkeer blijven wij samenwerken en informatie delen met onze leden en stakeholders.



17 betaalinstanties

PI-ISAC

In 2020 hebben wij voor betaalinstanties het PI-ISAC overlegplatform ingericht (Payment Institutions – Information Sharing & Analysis Centre). In het PI-ISAC participeren naast betaalinstanties ook banken, via de NVB. Inmiddels participeren 17 betaalinstanties in het PI-ISAC. Het Digital Trust Centre vertegenwoordigt de overheid en het LMIO (Landelijk Meldpunt Internetoplichting) en de FIU (Financial Intelligence Unit Nederland) neemt namens de landelijke politie deel aan het PI-ISAC.

Het doel van dit samenwerkingsverband is om fraude en cybercriminaliteit in het digitale betalingsverkeer te beheersen. Daartoe worden tussen de deelnemers op grond van strikte vertrouwelijkheid praktijkervaringen met fraude gedeeld, evenals *best practices* voor het beheersen van fraude en cybercriminaliteit. Hiermee willen de deelnemers de weerbaarheid van de gehele betaalsector vergroten.

Activiteiten - Diverse projecten

[Toegankelijk Bankieren >](#)

[Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur >](#)

[Afhandeling van contant geld door waardetransporteurs heringericht >](#)

[Overname Digitaal Incassomachtigen van Currence >](#)

[Betaalrekening voor vluchtelingen uit Oekraïne >](#)

[Onderzoek rond nieuwe online betaalmiddelen >](#)



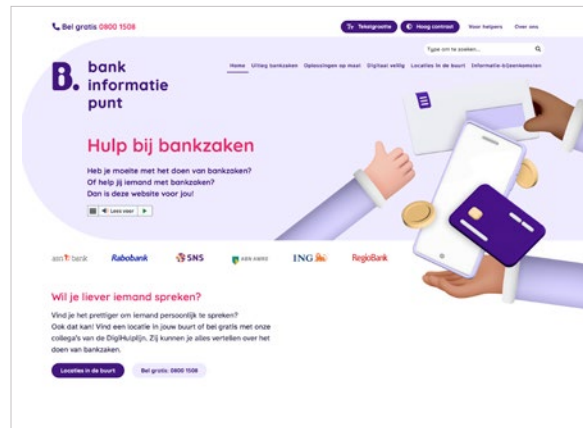
Bankzaken zelf regelen

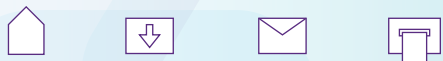
Activiteiten – Diverse projecten

Toegankelijk Bankieren

In januari 2023 bracht DNB een rapport naar buiten waaruit bleek dat 2,6 miljoen Nederlanders niet alle bank- en betaaldiensten zelfstandig uitvoeren en in het algemeen moeite hebben met digitale dienstverlening. In antwoord daarop beloofden de grotere banken meer hulp te bieden en is het programma Toegankelijk Bankieren opgezet.

Het doel is dat zoveel mogelijk bankklanten hun alledaagse betalingen en bankzaken zelf kunnen regelen. Daarbij moeten zij ook de juiste informatie en de vele vormen van ondersteuning makkelijk en snel kunnen vinden. De uitvoering van het programma Toegankelijk Bankieren is in handen van accessibility managers van de vier grootste banken, medewerkers van de NVB en medewerkers van Betaalvereniging Nederland, onder leiding van een programmaleider van de NVB (die bestuurlijk verantwoordelijk is). Het programma bestaat uit vijf werkstromen (Toegankelijkheidsroute, Bankinformatiepunten, telefonische ondersteuning, educatie en hulpmiddelen, en toegankelijke en inclusieve websites, apps en producten).





In 2023 is onder andere de website **Bankinformatiepunt.nl** ontwikkeld voor iedereen die zelf moeite heeft met dagelijkse bankzaken of die anderen helpt met bankzaken. De website bevat uitleg en verwijzingen naar extra hulp. Daarnaast heeft een pilot met fysieke bankinformatiepunten plaatsgevonden bij bibliotheken, wijkcentra en in een Geldmaatwinkel. De tevredenheid over deze bankinformatiepunten was hoog, het aantal bezoekers viel tegen. Er is geconcludeerd dat in 2024 een tweede pilot moet plaatsvinden die langer duurt en waar meer bekendheid aan de informatiepunten wordt gegeven via lokale netwerken. De tweede pilot vindt plaats in bibliotheken. Verder is allerlei oefenmateriaal over online bankieren ontwikkeld en hebben de banken hun telefonische toegankelijkheid verbeterd.

In 2026 zijn twee indicatoren van belang (te meten door DNB) voor verbeteringen in producten en diensten en voor interbancaire activiteiten in samenwerking met belangenorganisaties en de communicatie eromheen:

- Verkleining van het verschil tussen de algemene tevredenheid over dagelijkse bankzaken en de tevredenheid bij mensen in een kwetsbare positie naar 1 procentpunt (tussen 2016 en 2021 was die opgelopen naar 6 procentpunten verschil).
- Vermindering van het aantal mensen dat niet zelfstandig dagelijkse bankzaken kan uitvoeren van 1 op de 6 naar 1 op de 7 volwassenen.

Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur

De betrouwbaarheid van pinbetalingen in Nederland is hoog. Toch zijn er incidenteel storingen waardoor pinnen tijdelijk niet mogelijk is. Om dan te kunnen afrekenen is contant geld nog steeds de belangrijkste terugvalmogelijkheid. Contant geld wordt echter steeds minder gebruikt en er zijn steeds meer mensen die weinig of geen contant geld op zak hebben. Als zich dan een pinstoring voordoet, is contant geld geen toereikende terugvaloptie meer.

In het Convenant Contant Geld zijn afspraken gemaakt over waarborgen voor contant geld als betaalmiddel in Nederland. De convenantpartijen hebben ook aangegeven dat er adequate elektronische terugvalopties moeten zijn, gezien de toenemende afhankelijkheid van pinbetalingen. Wij hebben daartoe het project 'Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur' opgezet.

Communicatiecampagne

In 2023 zijn we gestart met een communicatiecampagne om ondernemers bewust te maken van het feit dat contant geld niet altijd een geschikt alternatief is bij een pinstoring en dat ze moeten nadenken welke oplossing zij willen aanbieden. We hebben de pagina's over pinstoringen op PIN.NL geactualiseerd. Er staat een **overzicht van de verschillende terugvalopties** en ondernemers kunnen met een interactieve vragenlijst geschikte oplossingen vinden. Deze campagne krijgt in 2024 een vervolg. Met de retailsector zijn afspraken gemaakt hoe de boodschap in 2024 verder onder de aandacht gebracht kan worden van ondernemers.

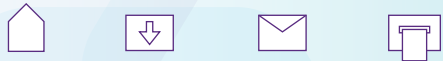


Afhandeling van contant geld door waardetransporteurs heringericht

Dienstverleners in de betaalketen voor contant geld hebben de administratieve afhandeling voor waardetransporteurs en geldverwerkers opnieuw ingericht. De herziene inrichting zorgt ervoor dat contant geld van ondernemers efficiënt, betrouwbaar, veilig en bovenal toekomstbestendig kan worden afgehandeld.

Waardetransporteurs vervoeren contant geld tussen ondernemingen (vooral winkels) en geldverwerkers. Geldverwerkers verzorgen met name het 'giraliseren' van contant geld: het tellen en administreren van het contante geld van ondernemers en het laten bij- of afboeken op hun betaalrekeningen. De processen daaromheen waren aan modernisering toe, vooral omdat ze niet meer toekomstbestendig waren.

Voor contant geld dat ondernemers via de automaten en afstortkluisen van Geldmaat afstorten, was er voor het giraliseren al een samenwerkingsverband tussen ABN AMRO, ING en Rabobank. Er is voor gekozen om dit voor waardetransporteurs ook door Geldmaat te laten uitvoeren, in opdracht van hetzelfde samenwerkingsverband.



Nieuwe aanpak

De nieuwe aanpak is op 23 oktober 2023 succesvol ingevoerd. Voortaan is de afhandeling in handen van Geldmaat. Daarmee is een mooie basis gelegd voor de huidige en toekomstige afhandeling van contant geld via zelfstandige waardetransporteurs en geldverwerkers in Nederland.

Bij de herinrichting waren ABN AMRO, ING, Rabobank, Geldmaat en waardetransporteur Brink's betrokken. Betaalvereniging Nederland voerde de regie. DNB zag erop toe dat de nieuwe inrichting voldoet aan alle wet- en regelgeving.

Overname Digitaal Incassomachtigen van Currence

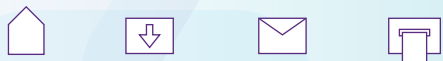
Medio 2023 heeft Currence de Betaalvereniging verzocht om de activiteiten en verantwoordelijkheden voor Digitaal Incassomachtigen over te nemen (DIM, de Nederlandse eMandate). Wij hebben dat verzoek ingewilligd en samen met Currence een memorandum of understanding opgesteld. In het memorandum staan afspraken over de overdracht van het operationele beheer en de wens van Currence om ook de BV van Currence Digitaal Incassomachtigen (DIM BV) formeel-juridisch over te dragen. Samen met Currence hebben we een project opgestart om beide zaken te regelen.

Voor de overdracht van het operationele beheer hebben we de werkprocessen, procedures en de inrichting van de ondersteunende systemen gescheiden van de overige Currence-activiteiten. De overdracht kan naar verwachting begin 2024 worden afgerond.

Betaalrekening voor vluchtelingen uit Oekraïne

Kort na de Russische aanval op Oekraïne, in februari 2022, kregen vluchtelingen uit Oekraïne onder meer het recht om binnen de EU te verblijven en betaald te werken. Nederlandse betaaldienstverleners hebben vervolgens binnen een maand gezorgd dat een grote groep meerderjarigen met goede documenten die onder de richtlijn vallen een betaalrekening konden openen. Voor vluchtelingen uit Oekraïne die minder goed gedocumenteerd naar Nederland kwamen, zijn in de loop van 2022 nadere afspraken gemaakt met het ministerie van Financiën en DNB. Door de acceptatie van minder gangbare identiteitsdocumenten komt nagenoeg iedere vluchteling uit Oekraïne inmiddels in aanmerking voor een betaalrekening.

Overdracht naar verwachting begin 2024



Ruim 91.000 rekeningen

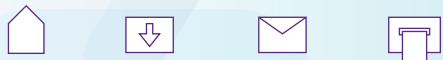
De Betaalvereniging monitort de gegevens over onboarding van deze vluchtelingen die enkele banken en het ministerie van Justitie en Veiligheid aanleveren. Tot en met 2023 zijn ruim 91.000 rekeningen verstrekt aan meerderjarigen uit Oekraïne die vallen onder de EU Beschermingsrichtlijn (30.000 in 2023). Er waren eind 2023 circa 125.000 meerderjarige vluchtelingen die zich na februari onder de beschermingsrichtlijn hadden ingeschreven in Nederland. Daarvan hebben bijna 36.000 zich weer laten uitschrijven (waaronder 'derdelanders'). In de loop van 2023 heeft de Oekraïense ambassade haar beleid gewijzigd voor het verstrekken van een zogeheten 'Certificaat van Identiteitsvaststelling'. Hierdoor kunnen banken die dit document onder bepaalde omstandigheden nodig hadden, niet meer altijd alle noodzakelijke identificatiecontroles uitvoeren. Ze moeten dan sommige aanvragen voor een betaalrekening afwijzen. Wij zijn in gesprek met het ministerie en de IND over een oplossing voor dit probleem. Vooralsnog moeten de hierdoor getroffen Oekraïners een nieuw Oekraïens paspoort aanvragen via Oekraïense instanties.

Onderzoek rond nieuwe online betaalmiddelen

De introductie van de kaartmerken Debit Mastercard en Visa Debit bij Nederlandse consumenten leidt niet alleen tot veranderingen aan de fysieke toonbank maar ook bij webwinkels. Met deze kaartmerken kan namelijk ook online worden betaald, wat met de huidige passen van Maestro en V PAY niet kan. Ook Click-to-Pay doet zijn intrede en het nieuwe iDEAL biedt een aantal nieuwe mogelijkheden, zoals betalen in 3 termijnen. We schreven erover in het hoofdstuk **Betalen van online aankopen**. Dit betekent voor Nederlandse webwinkels dat zij nieuwe betaalmethoden op verschillende manieren kunnen aanbieden. Daarbij is voor ondernemers van belang dat hun conversie niet af- maar juist toeneemt. De klant moet niet in verwarring raken en zo snel mogelijk een keuze kunnen maken.

Behoeftte aan informatie

In 2023 zijn we een onderzoek gestart om na te gaan in hoeverre betaaldienstaanbieders hierover al keuzes hebben gemaakt en gedachten hebben over hun betaalpagina. Het lijkt hen niet erg bezig te houden. Ze weten welke ontwikkelingen er aankomen en ze zijn zich bewust van afbreukrisico's, maar ze waren zich nog niet aan het voorbereiden. Er is wel een duidelijke behoefte aan informatie over hoe klanten omgaan met verschillende manieren van presenteren. In 2024 doen we een onderzoek onder consumenten, waarna we het eindrapport kunnen aanbieden. In het kader van Shopping Tomorrow 2024 zullen we nader onderzoek doen naar de toegankelijkheid (het bedieningsgemak) van betaalpagina's met bestaande en nieuwe online betaalmiddelen.



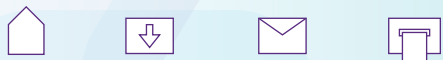
Bijlagen

[Bestuur >](#)

[Directie >](#)

[Governance >](#)

[Ledenlijst >](#)



Bijlagen

Bestuur

Het bestuur is per november 2023 als volgt samengesteld:

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Gottfried Leibbrandt (1961), voorzitter, oud-CEO SWIFT
- Guus Slik (1958), oud-directeur Superunie
- John Visser (1965), oud-adjunct-directeur Consumentenbond, aangetreden per 15 november 2023

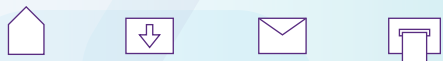
Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

- Narjiss Aydoun, (1983), Head of payments and cards, ING
- Maartje Cremers (1988), Chief Daily Use en directielid bij Knab, namens de kleine banken, aangetreden per 15 november 2023
- Joyce van der Est (1965), directeur Bankieren bij De Volksbank, namens de middelgrote banken
- Erica Kostelijk (1969), Transaction Banking ABN AMRO
- Michiel Kwaaitaal (1974), Directeur betalen en sparen, Rabobank
- Enny van de Velden (1961), tot 1-1-2024 CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstanties

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) nemen als waarnemer deel aan de bestuursvergaderingen van de Betaalvereniging.

Directie

- Gijs Boudewijn (1958), directeur



Governance

De Betaalvereniging is een kleine en efficiënte organisatie, gericht op het ontzorgen van haar leden. Alle aanbieders van betalingsverkeer op de eindmarkt kunnen lid worden van de vereniging. De vereniging kent verschillende organen:

Algemene ledenvergadering (ALV)

Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

Bestuur

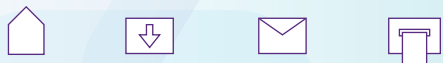
Het bestuur beslist inhoudelijk over belangrijke onderwerpen, stelt beleidskaders op en staat de directie met advies terzijde. De belangrijkste taken van het bestuur zijn onder meer het bepalen van de strategie, stellen van beleidskaders, benoemen en ontslaan van de directie, goedkeuren van het jaarplan en de begroting en toezien op de kwaliteit van uitvoering.

Directie

Het bestuur stelt de algemeen directeur (directie) aan die verantwoordelijk is voor de uitvoeringsorganisatie. Tot de taken van de directie behoren onder meer het formuleren van beleidsvoorstellen, het uitvoeren van de dagelijkse bedrijfsactiviteiten, het besluiten over toetreding van nieuwe leden en het houden van toezicht op de handhaving van regels.

Adviesraad

De adviesraden adviseren de directie – gevraagd en ongevraagd – over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging. Er is een adviesraad voor kredietinstellingen en een adviesraad voor betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen.

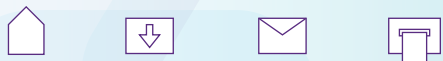


Werkgroepen

In werkgroepen vindt op tactisch en operationeel niveau de beleidsvoorbereiding plaats, in samenwerking met de specialisten van de aanbodzijde. De werkgroepen kunnen de directie gevraagd en ongevraagd van advies voorzien. De belangrijkste werkgroepen zijn de werkgroepen Giraal, Cards, Chartaal, Taskforce European Accessibility Act (TFEAA), Open Banking, Betalingsverkeer Statistiek, en Juridische Zaken.

College van Beroep

Een onafhankelijk college van beroep maakt verweer tegen besluiten over toetreding en certificering mogelijk, als partijen er met de directie, het bestuur en tenslotte met de beroepscommissie van het bestuur niet uitkomen.



Ledenlijst

Van de Betaalvereniging zijn de volgende betaaldienstverleners lid¹

- ABN AMRO
- Achmea Bank
- Aegon Bank (incl. Knab)
- American Express
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America Europe DAC
- Bank of China
- Bank of Chaabi du Maroc
- Brand New Day
- BNP Paribas
- Buckaroo
- bung
- CCV
- China Construction Bank (Europe)
- Citco Bank Nederland
- Citibank
- CM.com
- Commerzbank
- Credit Europe Bank
- De Volksbank (SNS, ASN Bank en RegioBank)
- Demir Halk Bank
- Deutsche Bank
- Finom Payments
- GarantiBank International
- GWK Travelex
- HSBC Bank
- ICEPAY
- ICS Cards
- ICBC (Europe)
- ING
- InsingerGilissen, a Quintet Private Bank
- J.P. Morgan
- KBC Bank
- LeasePlan Corporation
- Lloyds Bank
- Modulr
- MUFG Bank
- Nationale Nederlanden Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- Online Betaalplatform
- Rabobank
- Revolut Bank
- Saxo Bank (voorheen BinckBank)
- Société Générale Bank Nederland
- Svenska Handelsbanken AB
- Triodos Bank
- Van Lanschot Kempen
- Volkswagen bank
- Worldline
- WorldPay
- XXImo Financial Services
- Yoursafe

¹ Stand per 1 februari 2024.