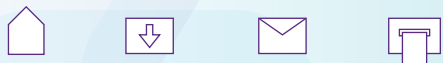


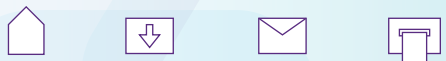
# Jaarverslag 2022





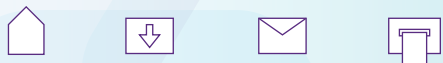
## Inhoud

<b>Profiel</b>	<b>2</b>
<b>Verslag van het bestuur</b>	<b>5</b>
<b>Ontwikkelingen in het betalingsverkeer</b>	<b>12</b>
<b>Activiteiten</b>	<b>23</b>
Toonbankbetalingsverkeer	23
Betalen online aankopen	28
Giraal betalen	32
Stabiliteit en veiligheid	40
Diverse projecten	45
<b>Bijlagen</b>	<b>52</b>
Bestuur	53
Directie	53
Governance	54
Ledenlijst	56



# Profiel





## Profiel

Het betalingsverkeer is de bloedsomloop van onze economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. Het heeft daardoor 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. De Betaalvereniging is dan ook prominent lid van het MOB (Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer) dat onder voorzitterschap van De Nederlandse Bank (DNB) staat. Het MOB analyseert en bespreekt onder andere maatschappelijke knelpunten in het Nederlandse betalingsverkeer en doet voorstellen om die op te lossen.

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. 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.

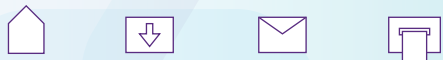


## De kracht van samenwerken

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 deelnemers zijn hierbij van harte welkom.

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot het meest efficiënte en vooruitstrevende ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. 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 voor de komende jaren staan in onze **Roadmap 2023-2025**.



# Verslag van het bestuur

[Bestuur >](#)

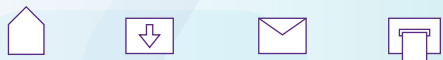
[Ledenvergadering >](#)

[Directie en personeel >](#)

[Activiteiten >](#)

[Governance >](#)

[Tot slot >](#)



## Verslag van het bestuur

Met genoegen presenteer ik u het elfde jaarverslag van Betaalvereniging Nederland, over het jaar 2022.

### Bestuur

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair tenminste negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke bestuurders, waaronder de voorzitter, en zes zetels voor bestuurders verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat de Betaalvereniging als vereniging van betaaldienstverleners (de aanbodzijde) veel waarde hecht aan de maatschappelijke rol 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 zesmaal bijeengewees in reguliere vergaderingen. In de **bijlage Bestuur en directie** vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In mei 2022 is tijdens de algemene ledenvergadering Gottfried Leibbrandt geïnstalleerd als onafhankelijk voorzitter van de Betaalvereniging. Deze rol werd na het aftreden van Lex Hoogduin in november 2021 waargenomen door onafhankelijk bestuurslid Gerjoke Wilmink. Met zijn aantreden is het bestuur weer op reguliere sterkte (negen bestuursleden).



Gottfried Leibbrandt

Nieuwe voorzitter Betaalvereniging

Het bestuur kent verschillende bestuurscommissies, waaronder de Auditcommissie en de Selectie- en Benoemingscommissie. De Selectie en Benoemingscommissie toetst bestuurskandidaten aan het bestuurdersprofiel en draagt geschikt bevonden kandidaten voor aan de Algemene Ledenvergadering. In het verslagjaar rondde deze commissie haar selectie en voordracht van de nieuwe voorzitter in mei af en werd in november definitief invulling gegeven aan de positie van directeur van de Betaalvereniging. Ten behoeve van de financiële sturing aan de Betaalvereniging 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.

## Ledenvergadering

Vaststelling van de jaarrekening over 2021 door de Algemene Ledenvergadering vond plaats in mei. Tijdens die vergadering werd ook de liquidatie van de niet langer benodigde entiteit Betalingsverkeer Services B.V. goedgekeurd, alsmede het gedeeltelijk terugstorten van ledenkapitaal aan de oorspronkelijke inbrengers. Dit kapitaal kon als gevolg van de gewijzigde omvang van de verenigingsactiviteiten worden geretourneerd. In november werd goedkeuring verleend voor het aanpassen van de statuten van de vereniging. De aanpassingen waren vooral van huishoudelijke aard.

## Directie en personeel

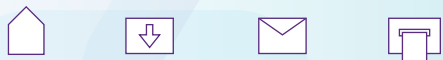
Sinds 1 maart 2021 was de dagelijkse leiding van de Betaalvereniging in handen van Gijs Boudewijn als directeur ad interim. Na het aanstellen van een nieuwe bestuursvoorzitter, in mei 2022, kon de directiefunctie definitief ingevuld worden. Dit mondde uit in het aanstellen van Gijs Boudewijn als directeur op 17 november 2022.



Gijs Boudewijn

Nieuwe algemeen directeur  
Betaalvereniging





## Aanpassing voor debitkaart-acceptatie

Het aantal medewerkers van de Betaalvereniging bleef in het verslagjaar stabiel op circa 18 fte's. In de nasleep van de organisatorische ontvlechting met Currence werd in de loop van 2022 de entiteit Betalingsverkeer Services B.V. opgeheven. Deze B.V. trad onder meer op als formele werkgever. Om deze organisatorische vereenvoudiging mogelijk te maken traden de medewerkers daarom per 1 mei in dienst bij de Betaalvereniging.

### Activiteiten

De Betaalvereniging streeft naar een veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Het is essentieel dat deze vier doelen worden nagestreefd vanuit een heldere en breed gedragen visie op het betalingsverkeer. Op onze **website** staat een verdere toelichting op onze rol en onze kijk op het betalingsverkeer. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer die de komende jaren zijn te verwachten, zijn vastgelegd in onze **Roadmap**.

De vereniging kent een breed scala aan activiteiten, van de zorg om contant geld beschikbaar te houden en om digitaal betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk te laten zijn tot de voorbereiding op de komst van de digitale euro. Om focus aan te brengen en impact te maken formuleert het bestuur jaarlijks speerpunten voor de vereniging. In 2022 betrof dat de duurzame bekostiging van het Nederlandse betalingsverkeer, het realiseren van digitale terugvalvoorzieningen in de betaalinfrastructuur, het optimaliseren van debitkaart-acceptatie in Nederland en het bewerkstelligen van toegankelijk betalingsverkeer.

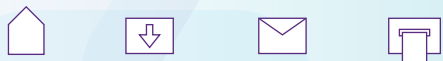
Met deze speerpunten zijn in 2022 goede resultaten bereikt. Twee daarvan springen eruit. Enerzijds konden in oktober na een intensief proces met onze leden en stakeholders de resultaten van onderzoek naar de kosten en baten voor financiële instellingen van het Nederlandse betalingsverkeer worden gepubliceerd. Anderzijds kon over het gebruik door toonbankinstellingen van digitale alternatieven voor het pinnen, in geval van storingen, worden gerapporteerd. Beide thema's blijven ook de komende tijd aandacht vragen: de kosten van het betalingsverkeer die onze leden moeten maken overstijgen de inkomsten substantieel, wat vragen oproept over de toekomstbestendigheid van de bekostiging. Met het afnemen van de rol van cash wint de beschikbaarheid van een robuuste set digitale alternatieven aan belang.

### Russische inval in Oekraïne van invloed op het betalingsverkeer

Het is van groot belang dat zoveel mogelijk Nederlanders zelfstandig hun dagelijkse bankzaken kunnen blijven afhandelen. Toegankelijkheid is dankzij gezamenlijke inspanningen van de leden meer en meer een integraal onderdeel geworden van het aanbod van betaaldiensten, terwijl ook het inzicht in de gevolgen van verdergaande digitalisering is verdiept. Daarmee kunnen verbeteringen in de toegankelijkheid van het betalingsverkeer worden doorgevoerd; dat is relevant voor iedereen. Tenslotte werd het merendeel van de infrastructuur voor debitkaart-acceptatie in 2022 aangepast.

Net als in de voorgaande jaren waren ook de ontwikkelingen op het wereldtoneel van invloed op de Nederlandse betaalinfrastructuur. De maatschappelijke impact van corona hebben we in 2022 goeddeels achter ons weten te laten. De Russische inval in Oekraïne in februari leidde echter tot de komst van een groot aantal Oekraïense vluchtelingen naar Nederland. Om hen in staat te stellen deel te nemen aan het maatschappelijk leven in Nederland, zijn voorzieningen getroffen waarmee ze in Nederland een betaalbankrekening kunnen openen. Dit is in goede samenwerking tussen veel betrokken partijen ingericht, zodat het overgrote deel van de in Nederland verblijvende Oekraïners nu over een betaalrekening beschikt. Ook op andere vlakken werkte de oorlog door in het Nederlands betalingsverkeer. Zo moest bijvoorbeeld vanwege de gestegen brandstofprijzen het reserveringsbedrag voor kaartbetalingen bij onbemande tankstations worden verhoogd; bij het incassoproduct ontstond een noodzaak om opnieuw te kijken naar risicobeheersing bij (mogelijk) faillissement van energieleveranciers. Tot slot verloor de Betaalvereniging dit jaar één lid als gevolg van een faillissement dat mede werd veroorzaakt door sancties tegen Rusland.





## Bepaalde actualisering van de statuten

Voor een uitgebreidere beschrijving van de activiteiten die de Betaalvereniging in de afgelopen periode heeft verricht, verwijst ik naar de volgende **hoofdstukken**. 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**.

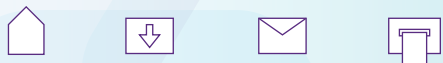
Naast onze reguliere informatievoorziening brachten we in 2022 zes edities uit van ons **Betaaljournaal**. Op deze wijze hebben we onze leden en stakeholders op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer en van onze activiteiten.

Het jaarcongres na de algemene ledenvergadering (ALV) van mei stond in het teken van toegankelijkheid van het betalingsverkeer: "Allemaal digitaal?". In november werd het onderwerp *Open Banking* behandeld in een goedbezochte bijeenkomst. Naast grote evenementen hebben we ook diverse kleinere informatiebijeenkomsten en webinars verzorgd, zowel voor leden als voor stakeholders.

## Governance

Bestuur en directie werken voortdurend aan het doeltreffend en efficiënt functioneren van de Betaalvereniging, waarbij we het belangrijk vinden het vertrouwen van onze leden en stakeholders te genieten en te behouden. Dat vertrouwen is essentieel voor het brede draagvlak dat wij nodig hebben om onze centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer goed te kunnen vervullen. Onder regie van de nieuwe voorzitter van de vereniging is na diens aantreden nader gekeken naar de governance van de vereniging. Dit heeft geleid tot behoud van de bestaande opzet van de vereniging, met een beperkte actualisering van de statuten, onder meer om deze in lijn te brengen met nieuwe wettelijke bepalingen (de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen, WBTR) en om met meer flexibiliteit te kunnen vergaderen en besluiten. De nieuwe statuten zijn in de ALV van november goedgekeurd en aan het eind van het jaar van kracht geworden.

De Betaalvereniging heeft in het verslagjaar twee nieuwe leden mogen verwelkomen. Drie leden zegden op, waarvan twee vanwege beëindiging van hun activiteiten.



## Periode van transitie

### Tot slot

Het Bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. Het was een periode van transitie, onder meer wat betreft het voorzitterschap en de invulling van de directiefunctie. Er moest ook een nieuwe balans gevonden worden na de organisatorische aanpassingen, eind 2021. Daarbij werden activiteiten overgedragen aan de Nederlandse Vereniging van Banken en er vond een ontvlechting plaats van de Currence-organisatie. Nu breekt, dankzij de stappen die zijn gezet in 2022, een stabielere periode aan. De Betaalvereniging kan zich daarin concentreren op de missie en de doelstelling van veilig, betrouwbaar, toegankelijk en efficiënt betalingsverkeer die de leden verbindt.

Het bestuur dankt de directie voor de prettige en professionele samenwerking en alle medewerkers voor de getoonde inzet in 2022.



# Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

[Factsheet Betalingsverkeer 2022 >](#)

[Convenant Contant Geld >](#)

[Toegankelijk betalingsverkeer >](#)

[Digitale euro >](#)

[Coördinatie standaarden >](#)

[Open Banking >](#)

[PSD2-herziening en wetsvoorstel Instant Payments >](#)

[SEPA Payment Account Access \(SPAA\) scheme >](#)

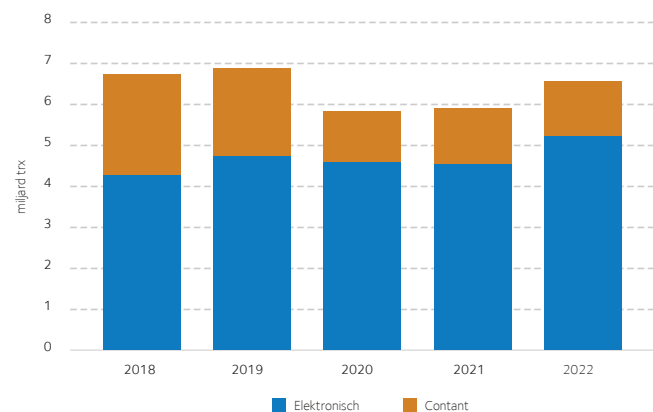
[API's: Berlin Group >](#)

[SRTP >](#)

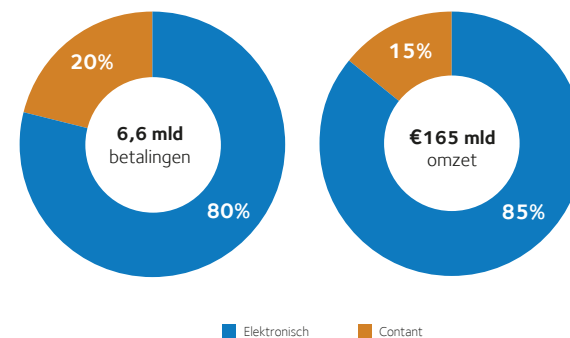
## Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

### Factsheet betalingsverkeer 2022<sup>1</sup>

**Aantal toonbankbetalingen stijgt maar is nog niet op pre-coronaniveau**



**Verdeling toonbankbetalingen in 2022**

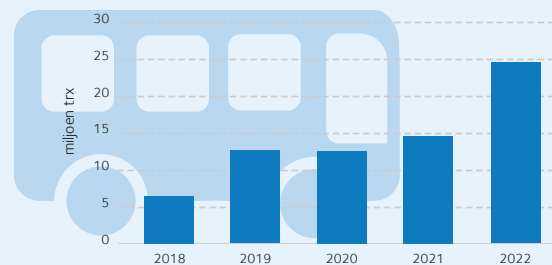


Het opheffen van coronabeperkingen in fysieke winkels heeft bijgedragen aan het herstel van betalingen aan de winkelkassa met pinpassen en contant geld. Één op de vijf toonbankbetalingen was vorig jaar contant, net als in 2021.

<sup>1</sup> Deze infographic is separaat te downloaden via de [website](#).

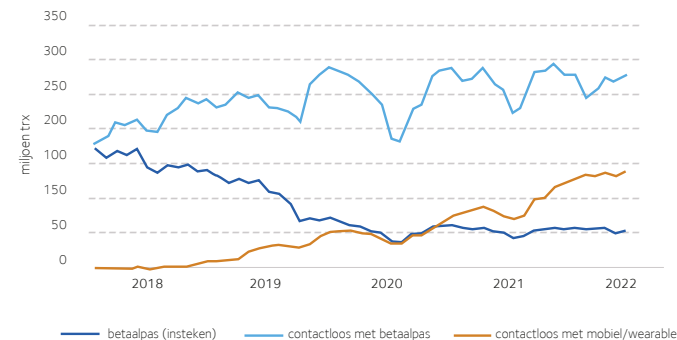
### Pinbetalingen in het OV sterk in opmars

Het aantal pinbetalingen in bussen, trams, metro- en treinstations is in 2022 met 65% toegenomen. Dat komt vooral door het invoeren van in- en uitchecken in het OV met betaalpassen (OVpay).

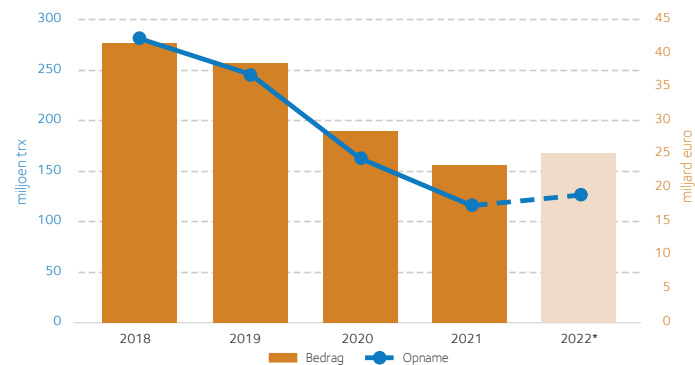


### Bijna een derde van alle pinbetalingen is kaartloos

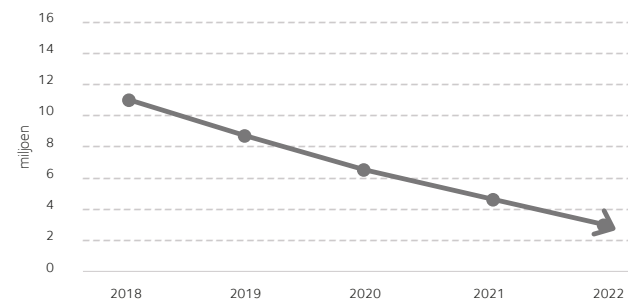
In december was 30% van alle pinbetalingen kaartloos met een mobiel of wearable. Bij nog maar één op de tien pinbetalingen wordt de betaalpas in de betaalterminal gestoken.



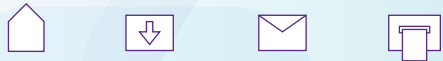
### Geldopnames na jarenlange daling weer omhoog



### Verdere daling aantal schriftelijk ingestuurde Acceptgiro's



\* De aantallen voor geldopnames, contante en creditkaartbetalingen in 2022 zijn voorlopige schattingen. Definitieve cijfers volgen in april 2023. Cijfers worden na publicatie Betalen aan de kassa 2022 gewijzigd en voetnoot verdwijnt..



## Internationalisering van het betalingsverkeer

Trends en innovaties rondom betalen gaan razendsnel. Contactloos afrekenen met een betaalpas of smartphone is in korte tijd normaal geworden. Nieuwe schakels zijn daarbij opgekomen in de betaalketen, waaronder fintechs en big techs. Intussen wordt het betalingsverkeer steeds internationaler. We werken met wereldwijde standaarden en via Europese regelgeving wordt bevorderd dat nationale verschillen worden opgeheven en gemakkelijker over de grenzen heen betaald kan worden. De Betaalvereniging volgt deze ontwikkelingen en ijvert waar nodig voor aanpassingen waardoor het betalingsverkeer in Nederland veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk kan blijven.

Betalingsverkeer gaat altijd door. We hebben dat kunnen merken in de coronajaren. Bedrijven gingen op slot en mensen bleven thuis, maar het betalingsverkeer draaide overuren, niet zozeer vanwege de grote aantallen transacties, want die namen licht af, maar bijvoorbeeld wel om de verschuiving naar online betalen en naar contactloos betalen aan de kassa te faciliteren.

Deze periode lijkt nu alweer ver achter ons te liggen. In het **persbericht** waarin we terugblikten op het voorbije jaar blijkt dat toonbank- en online betalingen samen weer boven het pre-coronaniveau zijn gekomen. In 2022 zijn er met contant geld, pinpassen, iDEAL en creditkaarten, aan de winkelkassa en online, zo'n 8 miljard transacties verricht, voor een totaalbedrag van €282 miljard. Dat is meer dan in 2019, het laatste jaar vóór corona. Toen werden er 7,73 miljard betalingen aan de kassa en online verricht. Dit alles naast 3,5 miljard girale betalingen.

## Instant Payments gestegen

Het gebruik van papieren Acceptgiro's is in 2022 wederom met 30% afgenomen. Op 1 juni 2023 schaft producteigenaar Currence de Acceptgiro volledig af. Het aantal Instant Payments is met 12% gestegen, enerzijds omdat meer Nederlandse banken het product zijn gaan ondersteunen en anderzijds omdat zakelijke batch-betalingen steeds vaker ook als Instant Payments worden verwerkt.



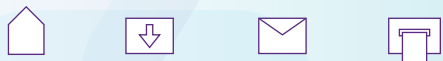
## Maatschappelijk belang van contant geld

### Convenant Contant Geld

Ongeveer één op de vijf toonbankbetalingen ging in 2022 contant, net als voor corona. Een cash transactie wordt steeds duurder, vooral door de hoge vaste kosten. Hoe contant geld ook in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te houden voor cash-afhankelijke groepen, is een zorg van alle betrokkenen in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Daarom hebben zij op 7 april 2022 een **Convenant Contant Geld** afgesloten. DNB en het ministerie van Financiën gaven vervolgens adviesbureau PwC opdracht tot **een onderzoek** dat scenario's moet opleveren om contant geld te handhaven, tegen acceptabele maatschappelijke kosten en mogelijk met gedeeltelijke publieke financiering. Hierover kunt u meer lezen in het hoofdstuk over **toonbankbetalingen**.

In het algemeen is het een grotere uitdaging geworden om het betalingsverkeer toekomst vast te bekostigen. De rentemarges op rekeningsaldi zijn jarenlang weggevallen, als gevolg van de lage en zelfs negatieve rentestanden. Als gevolg van het lage Nederlandse prijspeil voor betaaldiensten hebben Nederlandse spelers een andere uitgangspositie in Europese initiatieven. Er moet bovendien worden voldaan aan steeds meer wet- en regelgeving en aan grotere vragen vanuit de maatschappij voor innovatie en toegankelijkheid. De Betaalvereniging heeft in 2022 gezorgd voor een **feitenbasis** van waaruit hierover verdere discussies kunnen worden gevoerd.





## Toegankelijk betalingsverkeer

Door de toenemende digitalisering van het betalingsverkeer is de toegankelijkheid van betaaldiensten in het geding gekomen voor mensen die daar moeite bij ondervinden. De **Bereikbaarheidsmonitor 2021** liet zien dat de meeste consumenten de toegankelijkheid van betaaldiensten positief waarderen en tevredener zijn dan een paar jaar geleden. Mensen uit diverse kwetsbare groepen waarderen de toegankelijkheid echter gemiddeld significant lager en ervaren juist een achteruitgang<sup>2</sup>.

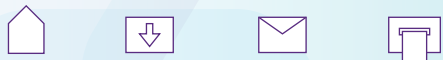
Begin 2023 publiceerde **DNB zijn rapport** ' Digitalisering van het betalingsverkeer: een uitkomst voor de één, een uitdaging voor de ander'. Daaruit blijkt dat 2,6 miljoen Nederlanders hun bankzaken niet helemaal zelfstandig kunnen regelen, mede omdat ze de snelle digitalisering in de samenleving niet kunnen bijbenen. De banken hebben naar aanleiding van dit rapport beloofd om de toegankelijkheid van betalen en bankieren voor deze Nederlanders te verbeteren, in hun '**Commitment** van banken voor beter toegankelijk betalingsverkeer'. Toegankelijkheid en inclusie in het betalingsverkeer staan daarom in 2023 wederom hoog op de agenda van de Betaalvereniging.

De toegankelijkheid van het betalingsverkeer vergt meer dan alleen de inzet van elke individuele aanbieder. Digitale betaaloplossingen dienen zo toegankelijk mogelijk te worden ontworpen en gebouwd zodat ook ouderen, mensen met een beperking en mensen die moeite hebben met digitalisering, ze kunnen gebruiken. Ook is van belang dat mensen die niet digitaal vaardig zijn zoveel mogelijk zelf hun dagelijkse betalingen kunnen regelen en de weg naar de vele vormen van ondersteuning kunnen vinden.

Toegankelijkheid was niet voor niets **één van de speerpunten van de Betaalvereniging in 2022**. In de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) coördineerden wij voor de sector de noodzakelijke acties die geïmplementeerd moeten zijn bij het in werking treden van de European Accessibility Act (EAA) per 28 juni 2025. De werkgroep deed een impactanalyse, sprak onderling over oplossingsrichtingen en besprak uitdagingen met het ministerie van Binnenlandse Zaken. De overheid is al langer intern op weg in het toegankelijk maken van websites.

In het verlengde van de EAA hebben de WTI-leden – samen met de voorzitter van de Werkgroep Juridische Zaken Betaalvereniging – ook een bijdrage geleverd aan de reactie op het wetsvoorstel Implementatie Toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten, in casu Richtlijn (EU) 2019/882.

<sup>2</sup> DNB Visie op Betalen 2022-2025



De digitale euro kan op termijn  
een belangrijke aanvulling zijn

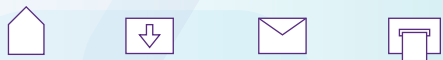
In nauw overleg met de *Accessibility Managers* van banken, collega's van DNB en vertegenwoordigers van belangenorganisaties heeft de Betaalvereniging acties uit het Actieplan Toegankelijkheid van het MOB gecoördineerd. Dit leidde onder andere tot verbeterde interne processen bij banken, een gezamenlijke bancaire pilot met **drie openbare informatiepunten** en een verdubbeling van het aantal financiële zorgcoaches voor kwetsbare bankklanten. Ook zijn **best practices** ontwikkeld in samenwerking met de Oogvereniging, over de omgang van hun achterban met digitale bankproducten. Ten slotte is in kaart gebracht wat oudere klanten weerhoudt om digitaal te bankieren. Dat bood handvatten aan hun omgeving om daarover in gesprek te gaan.

## Digitale euro

De digitale euro is mogelijk een aanvullend, innovatief en veilig digitaal EU-betaalmiddel naast eurobiljetten en -munten. Sinds 2021 werken de Europese Commissie en de Europese Centrale Bank (ECB) aan het vormgeven van een digitale euro en de mogelijke inbedding daarvan in regelgeving. DNB is als onderdeel van het Eurosysteem nauw betrokken bij een onderzoek dat de ECB startte en naar verwachting wordt afgerond in oktober 2023.

Het onderzoek verkent een veelheid aan ontwerpaspecten voor de digitale euro, waaronder het distributiemodel, het verevenen van transacties, gebruikstoepassingen en gegevensbescherming. Stakeholders worden zowel op Europees als nationaal niveau intensief betrokken bij het ECB-onderzoek. In Nederland is de sector betrokken via een overleg met het digitale-euro-team van DNB en via het MOB. Vóór de zomer van 2023 wordt vanuit de Europese Commissie een eerste voorstel verwacht voor inbedding van de digitale euro in Europese wetten en verdragen. Dit traject is randvoorwaardelijk voor een eventueel besluit van de ECB medio 2026 om de digitale euro daadwerkelijk te realiseren.

De Betaalvereniging monitort de ontwikkelingen in de ECB-onderzoeksfase, in afstemming met de NVB en met leden. Daarbij leveren wij langs verschillende routes bijdragen aan het proces, met een focus op een goede inpassing van de digitale euro in het Nederlandse retail betaallandschap.



## ISO20022-standaard

### Coördinatie standaarden

De Nederlandse betaalinfrastructuur is gebaseerd op sector-brede afspraken, procedures en productspecificaties. Deze vinden hun basis in Europese en wereldwijde afspraken en een scala aan aanvullende (technische) standaarden. Wij volgen internationale standaardisatie-ontwikkelingen actief en nemen het initiatief om zo nodig zaken te coördineren. De Betaalvereniging neemt actief deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en marktinitiatieven en is voorzitter van een Nederlandse schaduwcommissie<sup>3</sup> van de ISO.

In de komende jaren zullen 's werelds belangrijkste betalingsverkeerinfrastructuren een transformatie ondergaan als reactie op de toegenomen digitalisering, focus op kostenbesparingen en de introductie van *realtime services*. Betalingsverkeerinfrastructuren stappen daarbij over naar de ISO20022-standaard voor het uitwisselen van elektronische berichten tussen financiële instellingen.

Eurolanden hebben zich voorbereid en testen uitgevoerd voor de migratie van TARGET2 naar ISO20022-berichten. Deze migratie zou aanvankelijk in november 2022 plaatsvinden, maar is door de ECB uitgesteld naar maart 2023. De Betaalvereniging coördineerde het Nederlandse testtraject in samenwerking met DNB en de leden. Daarnaast zal het SEPA-transactieverkeer per november 2023 migreren naar een nieuwere ISO-versie. Ook hier zal zorgvuldig getest gaan worden. Deze migraties hebben een impact op Europese banken die vergelijkbaar is met de invoering van SEPA in 2014.

Standaardisatie speelt niet alleen in het girale domein, maar ook in het kaartdomein. Daar loopt op dit moment een discussie over twee berichtenstandaarden. Aangezien ook in het digitale euro-programma van de ECB een keuze gemaakt zal worden over berichtenstandaarden, is het belangrijk om deze ontwikkelingen goed te volgen. De Nederlandse bancaire bezetting in diverse internationale werkgroepen is daarom geoptimaliseerd.

<sup>3</sup> De ISO Technical Committee TC68, een committee binnen de ISO die internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten ontwikkelt en beheert.



## Lancering werkgroep Open Banking

Betaalbaar, veilig en zonder  
belemmeringen

### Open Banking

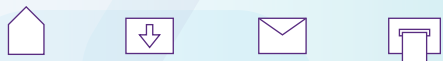
Met de komst van de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) kan een derde partij gratis toegang krijgen tot een betaalrekening wanneer de rekeninghouder daarmee instemt. Dit staat ook wel bekend als *open banking*. Met *open banking* kunnen nieuwe, innovatieve betaal- en informatiediensten op de markt komen.

In 2022 is de Betaalvereniging de Werkgroep *Open Banking* gestart. Met de werkgroep biedt de Betaalvereniging een platform voor haar leden om de samenwerking in het Nederlandse *open banking* ecosysteem te bevorderen. In de werkgroep worden kennis gedeeld, ontwikkelingen in wetgeving en sectorinitiatieven nauwkeurig gevolgd en operationele en technische zaken besproken.

### PSD2-herziening en wetsvoorstel Instant Payments

Om het potentieel van PSD2 mogelijk verder uit te nutten heeft de Europese Commissie een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitgevoerd. De Betaalvereniging heeft met haar leden een **visie** op de 'targeted consultation' PSD2 gegeven. Dit is een van vier onderdelen van de Europese PSD2-evaluatie. Op basis van de evaluatie zal de Commissie naar verwachting in juni 2023 komen met wetgevingsvoorstellen voor een 'open finance' raamwerk. Dit raamwerk wil een hoog niveau van beveiliging voor Europese retailbetalingen waarborgen, onder andere door monitoring van de invloed op fraudeniveaus van de verplichte invoering van Strong Customer Authentication (SCA) op grond van PSD2.

Op 26 oktober 2022 heeft de Commissie een ander belangrijk wetgevingsvoorstel gepubliceerd om Instant Payments beschikbaar te maken in alle EER-landen. Het voorstel moet ervoor zorgen dat Instant Payments in euro in de hele EU betaalbaar en veilig zijn en zonder belemmeringen worden verwerkt. Wij hebben de impact die het wetsvoorstel met zich meebrengt voor onze leden verkend en we hebben bij de Europese Commissie **gereageerd op het wetsvoorstel**, zowel als Betaalvereniging namens onze leden als via de European Banking Federation (EBF).



Meer toegevoegde waarde

NextGenPSD2 API-raamwerk

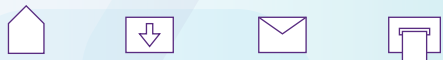
## SEPA Payment Account Access (SPAA) scheme

Het aanbod van rekeninginformatie- en betaalinitiatiediensten door derde partijen is tot nu toe relatief beperkt. Grote innovaties blijven uit in de markt, vindt de Europese Commissie. Het SPAA scheme kijkt verder dan PSD2 en definieert nieuwe premium *open banking* diensten op basis van API's, zoals bijvoorbeeld het initiëren van doorlopende variabele betalingen of het verschaffen van toegang tot spaarrekeningen. Hiermee kunnen derde partijen meer diensten met toegevoegde waarde aanbieden. Bovendien kunnen banken een vergoeding ontvangen voor het aanbieden van deze premium functionaliteiten.

Onder auspiciën van de European Payments Council (EPC) werken Europese banken en derde-partijen samen om het scheme te ontwikkelen. De Betaalvereniging coördineert de Nederlandse deelname aan die ontwikkeling, samen met de Werkgroep Open Banking. In september 2022 heeft de werkgroep **gereageerd op de SPAA Rulebook consultatie**. Eind november 2023 moet het scheme live gaan.

## API's: Berlin Group

Banken ontwikkelen digitale 'toegangspoortjes' om toegang tot een betaalrekening te faciliteren voor derde partijen, ook wel bekend als een application programming interface (API). Dergelijke API's faciliteren niet alleen de verplichte PSD2 toegang maar straks ook de SPAA Scheme premium functies. De zogeheten Berlin Group is het belangrijkste samenwerkingsinitiatief dat zorgt voor standaardisatie van de API's beschreven in het NextGenPSD2 API-raamwerk. De Betaalvereniging is vanaf het begin nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van het raamwerk en mede daardoor wordt het door alle Nederlandse banken gebruikt. De Betaalvereniging is lid van de Berlin Group en levert namens haar leden inhoudelijke bijdragen.



### *Redirect-mechanisme*

## S RTP

*SEPA Request To Pay* (SRTP) is een berichtensysteem voor digitale betaalverzoeken dat door de EPC voor tal van betaalsituaties ontwikkeld wordt. Het SRTP-Rulebook schetst regels en standaarden voor partijen die als dienstverlener willen aansluiten. In 2022 verscheen versie 3.0 van dit Rulebook (ingang per 30 november 2023). Daarin kreeg voor het eerst het *redirect*-mechanisme voor e-commerce een plaats, zoals Nederland voor iDEAL kent. Bij een *redirect* wordt de betaler vanuit de webwinkel tijdelijk omgeleid naar zijn bank om de betaling te controleren en veilig goed te keuren. Verder is de ontwikkeling van API-technologie voor SRTP nieuw in het rulebook en is er gewerkt aan regels voor certificering.

SRTP wordt overigens nog niet breed omarmd; eind 2022 waren er pas twee dienstverleners in Europa die SRTP- diensten mogen aanbieden. De verwachting is dat SRTP in combinatie met QR-technologie van betekenis kan worden om Instant Payments te initiëren.

## Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Bijna 90% van alle pinbetalingen is contactloos >

Forse stijging betalingen zonder kaart, met smartphone (en wearable) >

Geld terug via Retourpinnen weer toegenomen >

Chartale infrastructuur blijvend onder druk >

Iets meer geldopnamen >

Uitrol reizen met betaalpas in OV in 2022 bijna afgerond >



Aantal toonbankbetalingen  
loopt iets terug

Hoge acceptatie  
contactloos betalen

## Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

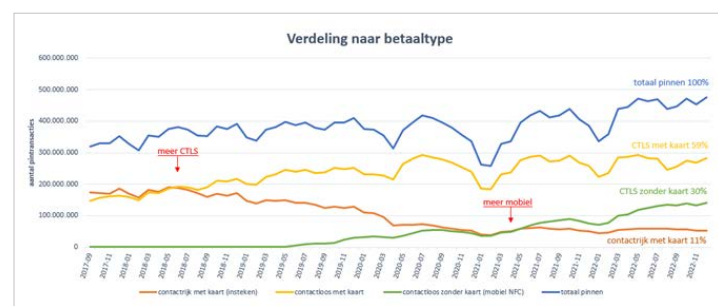
Begin 2022 waren nog corona-beperkingen van kracht, zoals winkel- en horecasluitingen, waardoor er minder betalingen aan de toonbank werden gedaan. In de loop van het jaar gingen we terug naar de situatie van voor corona. In 2022 is het totale aantal betalingen met cash en pinpassen aan de winkelkassa met 18% gestegen ten opzichte van 2021. Het opheffen van coronabeperkingen in fysieke winkels heeft zeker aan deze inhaalslag bijgedragen, al lag het totale aantal toonbankbetalingen met 6,6 miljard transacties nog niet zo hoog als in 2019. In december is met 5 miljard pinbetalingen binnen één kalenderjaar wél een nieuwe mijlpaal bereikt. Het gemiddelde pinbedrag in 2022 was €26,19 (2021: €27,36).

### Bijna 90% van alle pinbetalingen is contactloos

Het gemak van contactloos betalen, met betaalkaart, smartphone of wearable is door consumenten volledig omarmd. Doordat iedere betaalrekeninghouder over een contactloos betaalinstrument kan beschikken dat bovendien op alle Nederlandse betaalterminals wordt geaccepteerd, is in 2022 het aantal contactloze pinbetalingen opgelopen tot 4,6 miljard. Dit is een groei van 20% ten opzichte van 2021. Aan het einde van het jaar was 90% van alle pinbetalingen contactloos (2021: 87%). In totaal was hiermee een bedrag van €105 miljard gemoeid (2021: €89 miljard). De toename van contactloos betalen was zowel bij hoge als lage bedragen waarneembaar. Het gemiddeld pinbedrag van een contactloze betaling was in 2022 €22,69 (2021: €23,11).

## Forse stijging betalingen zonder kaart, met smartphone (en wearable)

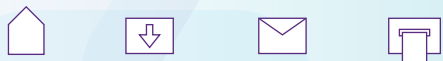
Contact- én kaartloos betalen, zoals met een smartphone, smartwatch of wearable, werd in 2022 steeds populairder. Eind 2022 werd ruim 33% van alle contactloze betalingen zónder kaart gedaan, vooral met smartphones. Ten opzichte van het totale aantal pinbetalingen was dit 30%. Het aantal pinbetalingen met een smartphone bedroeg in 2022 ruim 1,4 miljard, een stijging van bijna 78% ten opzichte van 2021.



## 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 is in 2022 fors gestegen naar 15,2 miljoen, van 9,2 miljoen in 2021. Ditzelfde geldt voor het bedrag dat in totaal retour werd gepind, van €417 miljoen in 2021 naar €736 miljoen in 2022. Het gemiddelde retourpinbedrag steeg van €45 naar €48.

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



Convenant Contant Geld

Geldmaat

## Chartale infrastructuur blijvend onder druk

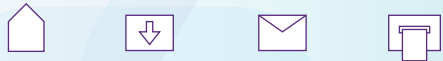
Het is van maatschappelijk belang dat contant geld goed beschikbaar en bereikbaar blijft voor mensen die ervan afhankelijk zijn. Het aandeel contante betalingen stabiliseerde ten opzichte van de coronajaren 2020/2021 en veerde niet helemaal terug naar het niveau van voor de pandemie. In 2022 was 20% van alle betalingen aan de toonbank contant. In het laatste jaar voor de pandemie, 2019, was dit 30%. De bekostiging van de chartale keten – distributie, opnemen en afstorten van contant geld – komt als gevolg van het afnemende gebruik van contant geld door consumenten onder druk te staan. Ook zijn er zorgen over de hoge kosten van contant geld, o.a. voor beveiliging en door inflatie, en daarmee zorgen over de betaalbaarheid van contant geld.

Dat vraagt om overleg, naar goed poldermodel. Onder regie van DNB zijn er afspraken gemaakt om contant geld de komende tijd goed te laten functioneren. Die afspraken zijn op 7 april 2022 vastgelegd in het **Convenant Contant Geld**. De Betaalvereniging en 22 andere schakels uit de keten voor contant geld ondertekenden het convenant: de grote banken, vertegenwoordigers van consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en De Nederlandsche Bank zelf. Het convenant geldt in principe voor een periode van vijf jaar. Uiterlijk eind juli 2023 zou er meer duidelijkheid moeten zijn over het vervolg.

Uitvloeisel uit het convenant is de opdracht van het ministerie van Financiën en DNB aan een externe consultant om een onderzoek te doen naar opties voor de toekomstvaste marktordening en bekostiging van de chartale keten. Op basis van het onderzoek zullen DNB en het ministerie van Financiën advies uitbrengen aan de Tweede Kamer. Daarna kan de politieke besluitvorming plaatsvinden.

## Iets meer geldopnamen

In 2022 werd weer iets vaker contant geld opgenomen dan in 2021. De beschikbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van contant geld blijft hoog: meer dan 99,5% van alle Nederlanders woont op minder dan 5 km van een gelduitgiftepunt. Met een afnemende vraag in het vooruitzicht hebben de grootbanken in 2018 samen Geldmaat opgericht, voor het beheer van een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk. Dankzij Geldmaat kan contant geld in Nederland beschikbaar, toegankelijk en veilig worden gehouden voor consumenten en ondernemers. Dat werd in 2018 omgedoopt tot Geldmaat, voor het beheer van een bankonafhankelijk geldautomaatnetwerk.



Hoge acceptatie door  
gebruiksgemak

**Geldmaat** beoogt contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven. In 2022 heeft Geldmaat de uitrol van zijn automatenpark voor het opnemen en afstorten van contant geld (munten en bankbiljetten) voortgezet. Dit werd wel bemoeilijkt door een gebrek aan beschikbare locaties en door de coronacrisis en de daarmee gepaard gaande personeelstekorten. Gelukkig nam het aantal plofkraken sterk af, als gevolg van door Geldmaat genomen veiligheidsmaatregelen, met forse investeringen die in de periode 2020-2022 zijn gedaan.

### Uitrol reizen met betaalpas in OV in 2022 bijna afgerond

Na een haalbaarheidsstudie in 2016 en een intentieverklaring in 2017, startten de Betaalvereniging, banken en creditkaartuitgever International Card Services (ICS) in samenwerking met het OV met de voorbereidingen voor het reizen met contactloze betaalpassen en creditkaarten in het openbaar vervoer. In maart 2021 begon vervoerder Arriva in Lelystad kleinschalig met het gebruik van betaalkaarten, al dan niet op smartphones, voor het in- en uitchecken. Begin 2022 is de intentieovereenkomst omgezet naar een structurele samenwerkingsovereenkomst.

Steeds meer **OV-vervoerders** begonnen de nieuwe manier van in- en uitchecken aan te bieden. Opgedane ervaringen werden gebruikt om verdere verbeteringen in de techniek en de communicatie door te voeren. De ervaringen van zowel de reizigers als OV-partijen bleken positief. Reizigers waarderen vooral dat zij geen afzonderlijke OV-chipkaart meer nodig hebben en gewoon gebruik kunnen maken van hun bankpas. De NS startte in 2022 met een landelijke pilot voor een beperkte groep reizigers. Inmiddels biedt NS de mogelijkheid onbeperkt aan voor met name incidentele reizigers die tegen het volle tarief reizen. Met de OV-partijen zijn afspraken gemaakt om in de toekomst ook het reizen met korting en op abonnement met de bankpas mogelijk te maken.

Gedurende 2022 heeft het gebruik van de bankpas in het OV vooral lokale publiciteit gehad. Landelijke publiciteit volgde bij de introductie door de NS. In de voorlichting over de nieuwe makkelijke manier van in- en uitchecken, wordt naar aanleiding van eerste ervaringen benadrukt dat reizigers dezelfde pas (fysiek of op een mobiel) moeten aanbieden bij het uitchecken die ook gebruikt is voor het inchecken. Dit moet voorkomen dat een reiziger ongemerkt en onbedoeld met twee verschillende passen in- en uitcheckt en daardoor twee keer het maximumtarief betaalt.

## Activiteiten - Betalen online aankopen

Lichte verschuiving van online aankopen naar fysieke winkels >

Groei voor online aankopen diensten, daling voor producten >

iDEAL-gebruik gestabiliseerd >

Online aankopen steeds vaker op smartphone >



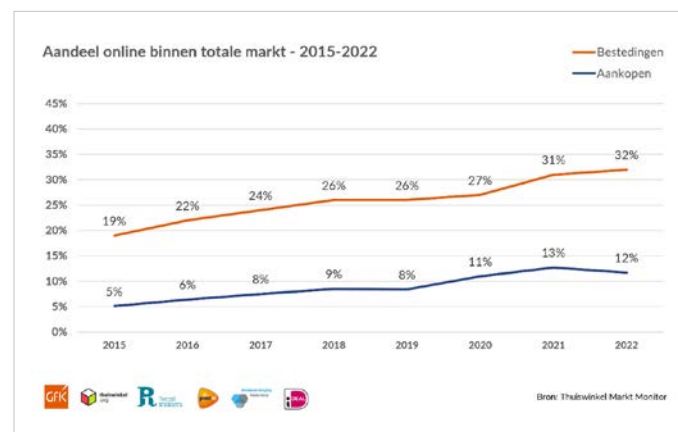
## Activiteiten - Betalen online aankopen

### Lichte verschuiving van online aankopen naar fysieke winkels

Het aandeel Nederlanders dat online bestelt, is het afgelopen jaar gelijk gebleven: 97% van de Nederlanders van 16 jaar of ouder kocht online. Er is echter minder vaak online gekocht dan in 2021. We zagen een lichte verschuiving naar aankopen in de fysieke winkels. Waar we in 2021 nog 13% van al onze aankopen online deden, is dat in 2022 gezakt naar 12%.

Ondanks deze verschuiving lag het aandeel online nog steeds boven het niveau van 2019, de tijd voor corona, en zelfs hoger dan in 2020, tijdens corona. Het aandeel online in de totale bestedingen groeide daarentegen van 31% naar 32%. Dit valt te verklaren door een absolute groei van bestedingen aan diensten.

Consumenten kochten hun producten en diensten weer iets vaker in de fysieke winkel, maar aan de diensten die ze online kochten, gaven ze meer uit.

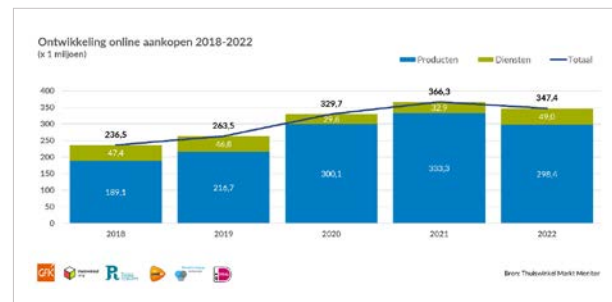
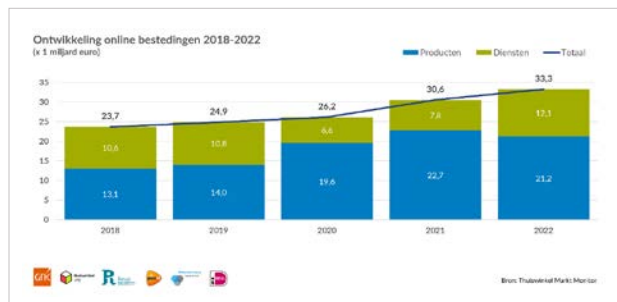


Versoepeling van de reisbeperkingen  
 boost online aankopen

## Groei voor online aankopen diensten, daling voor producten

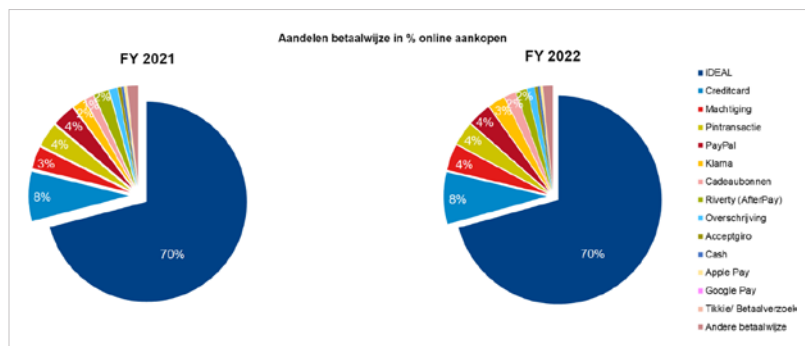
We zagen gedurende 2022 een stijging in het aantal online aankopen en bestedingen voor diensten, maar juist een krimp voor producten. Vooral het eerste en het laatste kwartaal van 2022 lieten een sterke groei van de online bestedingen aan diensten zien vergeleken met 2021. Dit is mede te verklaren door het verschil in marktomstandigheden: anders dan in het laatste kwartaal van 2021 was in hetzelfde kwartaal van 2022 geen lockdown met bijbehorende reisbeperkingen en in het eerste kwartaal van 2022 was deze korter dan die in 2021. De stijging in de dienstensector werd met name veroorzaakt door de vele aankopen van tickets voor attracties en evenementen en reis-gerelateerde aankopen.

De daling van het aantal online aankopen en bestedingen voor producten was zichtbaar gedurende het hele jaar en gold voor alle categorieën, behalve voor voeding en drogisterij-artikelen. Dit kwam vooral doordat mensen steeds vaker online boodschappen deden.



## iDEAL-gebruik gestabiliseerd

iDEAL is nog steeds het meest gebruikte betaalmiddel voor online aankopen. 70% van deze transacties werd afgerekend met iDEAL, hetzelfde percentage als in 2021. iDEAL kende ook de meeste gebruikers: 96% van van alle online kopers heeft deze betaalwijze minstens één keer gebruikt in 2022. Ten opzichte van 2021 was het aantal consumenten dat een creditkaart heeft gebruikt, gestegen van 28% naar 31%. Dit hangt vooral samen met de toename in aankopen van diensten, die vaker met een creditkaart werden betaald. Het toegenomen aantal gebruikers heeft echter niet geleid tot een hoger aandeel op het totaal aantal aankopen dan in 2021. Dat bleef stabiel op 8%.



## Online aankopen steeds vaker op smartphone

Hoewel nog steeds de meeste online aankopen via een laptop of desktop worden gedaan (51%) is het gebruik van smartphones daarbij de afgelopen jaren sterk toegenomen. In 2022 steeg het aandeel online aankopen met een smartphone van 29% naar 33%. Kijken we nog verder terug dan zien we dat dit aandeel in 5 jaar tijd meer dan verdubbeld is, van 13% naar 33%.





## Activiteiten - Giraal betalen

[Instant Payments >](#)

[G-rekening >](#)

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

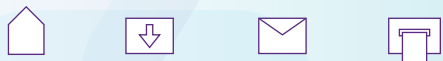
[Beheer- en leefgeldrekening >](#)

[Basisbankrekening >](#)

[Incasso's, machtigingen en Melding Onterechte Incasso \(MOI\) >](#)

[Overstapservice >](#)

[Acceptgiro >](#)



Nederland is één van de  
koplopers in Europa

## Activiteiten - Giraal betalen

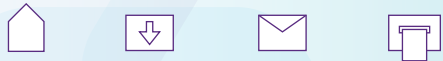
Uit cijfers van DNB tot en met 2021 over het retailbetalingsverkeer blijkt dat jaarlijks ruwweg 3,5 miljard girale betalingen worden verricht. Dat zijn vooral overboekingen en automatische incasso's. Veel girale transacties bestaan uit zogenoemde batchbetalingen. Dit zijn grote 'bundels' betalingen die worden aangeleverd door zakelijke partijen, voor bijvoorbeeld salarisbetalingen, toeslagen en uitkeringen. Deze batchbetalingen worden allemaal elektronisch verwerkt. De zogeheten enkelvoudige overboekingen (ruim 1 miljard) worden veelal door consumenten gedaan via online bankieren of mobiel bankieren. Ook deze verwerking vindt geheel elektronisch plaats. Daarnaast bestaat nog steeds de mogelijkheid om betaalopdrachten op papier te verstrekken.

### Instant Payments

Na de invoering van Instant Payments in 2019 worden nu bijna alle enkelvoudige betaalopdrachten die online worden gegeven als een Instant Payment afgehandeld. Dit betekent dat al deze betalingen direct worden verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Nederland blijft daarmee een van de koplopers in Europa in het gebruik van Instant Payments. In 2022 waren dat 445 miljoen interbancaire transacties, een stijging van 12% ten opzichte van 2021. Deze aantallen komen bovenop de bijna 600 miljoen betalingen tussen rekeninghouders bij dezelfde bank. Deze worden al veel langer direct afgehandeld.

Het gebruik van de Instant Payments-infrastructuur nam in 2022 vooral toe door autonome groei van de kanalen online en mobiel. Daarnaast worden steeds meer batchbetalingen als Instant Payments verwerkt. Er zijn afspraken gemaakt om deze stroom gedoseerd aan te bieden zodat er geen overbelastingen ontstaan. Wij verwachten dat het als Instant Payments verwerken van betaalbatches stapsgewijs zal groeien.

Een belangrijke ontwikkeling op Europees niveau is het voornemen van de Europese Commissie om het aanbieden van Instant Payments verplicht te stellen voor alle betaaldienstaanbieders binnen de Europese Economische Ruimte (EER) die nu alleen reguliere overschrijvingen in euro ondersteunen. De concept-tekst van de daarvoor benodigde verordening is eind 2022 **gepubliceerd**, zodat marktpartijen daarop konden reageren. De definitieve tekst wordt in de loop van 2023 verwacht.



Meer toepassingen maken  
groei mogelijk

Wanneer de verordening van kracht wordt, zullen in Nederland actieve banken die nu geen Instant Payments aan hun rekeninghouders aanbieden, deze alsnog in hun productaanbod moeten opnemen. De Betaalvereniging zal een programma opzetten om deze banken daarbij te ondersteunen. De nieuwe verordening bevat vrijwel zeker ook verplichtingen voor het informeren van de betaler of de ingevoerde naam en het IBAN bij elkaar horen. Deze mogelijkheid is in Nederland al sinds begin 2017 operationeel onder de naam IBAN-Naam Check. Het uitrollen ervan op Europese schaal zal elders binnen SEPA nog de nodige aandacht en uitwerking vragen.

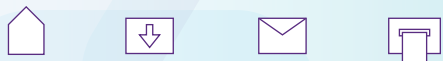
Terwijl Instant Payments binnen Nederland de gewoonste zaak van de wereld zijn, gold dat tot voor kort nog niet voor grensoverschrijdende betalingen binnen de eurozone. Volledige grensoverschrijdende bereikbaarheid voor Instant Payments is sinds begin 2022 mogelijk, toen aansluiting op het Target Instant Payments Settlement systeem (TIPS) van de ECB verplicht werd. TIPS is een aanvulling op de private infrastructuur die groepen van banken bedienen om Instant Payments uit te wisselen (voor Nederlandse betaaldienstverleners zijn dat Worldline en EBA Clearing).

De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer toepassingen voor Instant Payments zullen ontdekken. Ook de eerdergenoemde initiatieven op Europees niveau zoals het SRTP scheme van de EPC, het European Payments Initiative (EPI) van een groep Europese banken en het EPC SPAA scheme kunnen voor een verdere stimulans in het gebruik van Instant Payments zorgen.

## G-rekening

Een G-rekening is een reeds lang bestaande geblokkeerde bankrekening waarvan uitsluitend loonheffingen (loonbelasting, premie volks- en werknemersverzekeringen) en btw aan de **Belastingdienst** betaald kunnen worden. De G-rekening wordt momenteel ook overwogen als één van de mogelijkheden om misstanden rond de inzet van arbeidskrachten via malafide uitzendbureaus tegen te gaan. Dit staat in een wetsvoorstel voor een certificeringsstelsel voor uitzendbureaus dat op 1 juli 2022 is **gepubliceerd**. De Belastingdienst heeft vervolgens een *verkenner* aangesteld die in 2023 de mogelijkheden in kaart moet brengen tot verplicht gebruik van G-rekeningen door gecertificeerde uitzendondernemingen. Uitbreiding van het aantal G-rekeningen vergt verbetering en digitalisering van de G-rekeningsystematiek bij banken. Hierover moeten met het ministerie van Financiën nieuwe afspraken worden gemaakt.

Verplicht certificeringsstelsel



PNBF

## 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 de vermeende oplichter kan opvragen bij zijn bank. De gedupeerde kan daarmee zelf een civielrechtelijke procedure tegen deze persoon voeren. De procedure hiervoor is de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) die de banken onder regie van de Betaalvereniging hebben ingevoerd. 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 verstrekken.

Wij blijven samen met onze leden kritisch bezien of deze procedure nog past nog past in het beleid van banken, waarop steeds strengere privacy-regelgeving van toepassing is. Daarbij hebben wij ook met interesse gekeken naar een pilot van de politie waarin met twee incasso-organisaties werd samengewerkt. Deze organisaties ontvingen de NAW-gegevens van de begunstigde bij oplichting zodat zij in opdracht van de slachtoffers, via de civielrechtelijke route de oplichter konden sommeren het geld terug te betalen. Bij deze aanpak zou het aantal PNBF-aanvragen bij banken flink af kunnen nemen, omdat het zal leiden tot minder onterechte aanvragen. Bovendien kunnen aanvragen van meerdere gedupeerden van dezelfde oplichter worden samengevoegd. De Betaalvereniging volgt deze ontwikkeling met interesse.

## Beheer- en leefgeldrekening

De minister voor Rechtsbescherming heeft de Betaalvereniging verzocht om met de banken een oplossing te vinden voor door bewindvoerders ervaren moeilijkheden bij het openen van bankrekeningen voor hun cliënten. Wij onderschrijven dat een bewindvoerder binnen wettelijke kaders zo spoedig mogelijk een beheerrekening moet kunnen openen. De meeste aanvragen leiden probleemloos tot het succesvol openen van een bankrekening.

Banken ervaren hierbij wel een grote tegenstelling in enerzijds hun taak om gedegen klantonderzoek uit te voeren en anderzijds de snelheid die voor bewindvoering noodzakelijk is. Daarom werken banken aan het nog beter stroomlijnen van hun interne processen. Onder regie van de Betaalvereniging worden interbancaire verbeterpunten in de voorlichting opgepakt.

Verbeterpunten in de voorlichting



Regels van incassanten worden  
getoetst aangescherpt

## Basisbankrekening

Sinds 1 mei 2015 beheert de Betaalvereniging het 'Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten', ofwel het Convenant Basisbankrekening. In 2022 had de Betaalvereniging regelmatig overleg met stakeholders om de communicatie en de wijze van aanvragen van een niet-reguliere betaalrekening te verbeteren. Er bleek soms verwarring met de Basisbetaalrekening op grond van de Wet financieel toezicht (Wft). Verbeteringen worden collectief en per bank doorgevoerd. Vervolgens zal de **website over de Basisbankrekening** in de eerste helft van 2023 worden aangepast.

## Incasso's, machtigingen en Melding Onterechte Incasso (MOI)

In 2022 stegen de prijzen van energie en gingen enkele leveranciers in de energiesector failliet. Dat leidde tot een aanmerkelijke toename van zowel het aantal storneringen<sup>4</sup> als het aantal meldingen van onterechte incasso's<sup>5</sup>. De Betaalvereniging en de banken hebben daarop de gezamenlijke regels aangescherpt waarop incassanten worden getoetst. Daarbij is vooral van belang dat incassanten rechtsgeldige machtigingen verkrijgen en dat daarop ook wordt gehandhaafd. De uitvoering ligt bij de individuele banken, in overleg met incassanten. In 2023 zal bovendien worden onderzocht welke verbeteringen mogelijk zijn bij het efficiënt en soepel verkrijgen van geldige machtigingen. Het gemak voor consumenten en de mogelijkheid om een incasso binnen 8 weken terug te draaien of binnen 13 maanden een beroep op de MOI te doen, blijven daarbij uiteraard ongewijzigd.

<sup>4</sup> Bij een stornering vraagt de klant van een incassant aan zijn eigen bank om een incasso terug te draaien. Dit kan onvoorwaardelijk binnen 8 weken na de afboeking.

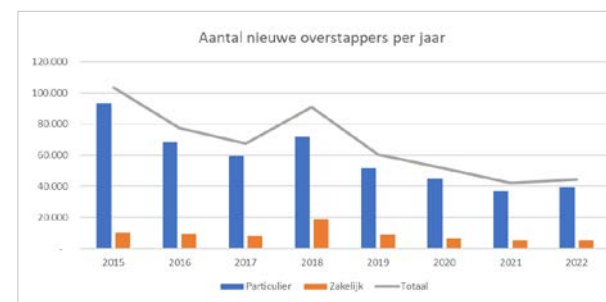
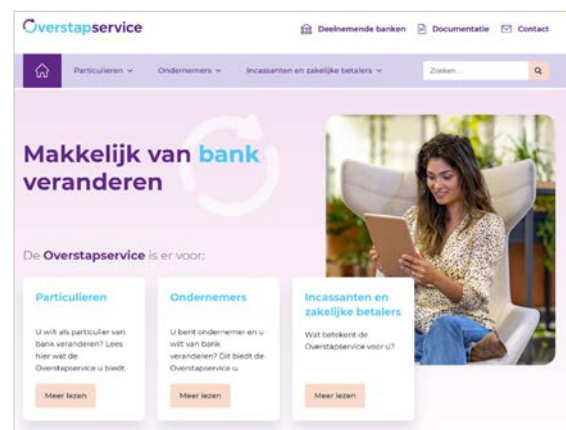
<sup>5</sup> Bij een Melding Onterechte Incasso (MOI) voldoet de incasso of de machtiging naar de mening van de klant niet aan de voorwaarden.

Men maakt iets meer gebruik van de Overstapservice

## Overstapservice

Klanten moeten makkelijk met hun betalingsverkeer eenvoudig en makkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. Dit wordt in Nederland sinds 2004 gefaciliteerd door de Overstapservice. In 2022 maakten 45.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Dit betekent een bescheiden stijging van 7% ten opzichte van 2021. In de jaren daarvoor daalde het gebruik.

Samen met onze leden evalueren wij de Overstapservice voortdurend en brengen we verbeteringen aan. Na de verbeteringen die in 2021 zijn ingevoerd waren er in 2022 geen aanpassingen nodig. Het systeem werkt goed en is stabiel. De banken hebben zich gericht op het actief bij zakelijke betalers en incassanten onder de aandacht brengen dat ze een melding krijgen als ze bij een overboeking of incasso nog het oude IBAN gebruiken, mét daarin het nieuwe IBAN. De betaler of incassant kan dan het nieuwe IBAN in zijn administratie opnemen en voortaan gebruiken.



Laatste volledige jaar

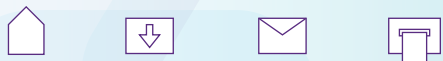
## Acceptgiro

Het jaar 2022 was het laatste volledige jaar dat er in Nederland met de gestandaardiseerde (papieren) Acceptgiro betaald kon worden. Net zoals in 2021 daalde het aantal op papier ingediende Acceptgiro-transacties sterk, met bijna 31%. Uit onze maandelijkse analyses bleek een consistente afname van het gebruik van de papieren Acceptgiro's, zowel door verspreiders als door betalers. Eind 2022 stuurde het leeuwendeel van de nog geregistreerde Acceptgiroverspreiders beduidend minder of helemaal geen Acceptgiroformulieren naar hun relaties. Ongeveer 1.800 Acceptgiroverspreider beëindigden het Acceptgirocontract met hun bank. Hierdoor werden in heel 2022 nog maar 3,1 miljoen betalingen verricht met op papier ingestuurde gele Acceptgiroformulieren.



Op verzoek van Currence (de producteigenaar van Acceptgiro) coördineert Betaalvereniging Nederland de afbouw van Acceptgiro. Conform het afbouwschema ontvangen consumenten vanaf 1 maart 2023 bijna geen Acceptgiro's meer. Na 31 mei 2023 worden ze definitief niet meer op papier verwerkt. Licentiehouders en certificaathouders, zoals drukkerijen en servicebureaus, werden in 2022 geïnformeerd over de tijdlijnen tot wanneer Acceptgiro's nog actief verspreid en ingestuurd kunnen worden. Ook werd de beëindiging van licenties en certificaten tijdig aangekondigd en opgestart. Tijdens vergaderingen van het MOB en haar werkgroepen in 2022, werden de voortgang bij de afbouw en aandachtspunten in het afbouwscenario gerapporteerd en besproken.

Betalvereniging Nederland coördineert  
de afbouw van Acceptgiro



Heldere communicatie en relevante informatie vergroten de acceptatie van andere alternatieven

### Alternatieven voor Acceptgiro ontwikkeld met stakeholders

Tijdens periodiek overleg met girale stakeholders en bancaire licentiehouders werd herhaaldelijk bevestigd dat veel verspreiders gedurende het jaar reeds overstapten naar goede alternatieven zoals de **Europese incasso**, **iDEAL QR-code** en **standaard Betaalinstructie**. Banken hebben daarbij veel advies en informatie op maat gegeven, vooral aan verspreiders van Acceptgiro's.

Daarnaast werd er in samenwerking met de charitatieve sector een specifieke variant van de éénmalige machtiging ontwikkeld ('**mijn eenmalige gift**'). Goede doelen kunnen dit goed herkenbare papieren formulier vanaf begin 2023 inzetten voor hun fondsenwerving. Naast het papieren overschrijvingsformulier in combinatie met een standaard Betaalinstructie biedt dit ook een manier om met pen en papier giften te blijven doen. Dat is vooral van belang voor mensen in een kwetsbare positie. Informatie over de afbouw van Acceptgiro en beschikbare alternatieven werd op diverse websites, zoals **www.acceptgiro.nl**, gepubliceerd. Ook wordt daar gratis beeldmateriaal beschikbaar gesteld aan Acceptgiroverspreiders, waarmee zij hun relaties kunnen informeren dat de Acceptgiro definitief verdwijnt.

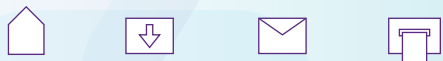




## Activiteiten - Stabiliteit en veiligheid

Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer >

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren >



Ondernemers hebben  
incidenteel ongemak

## Activiteiten – Stabiliteit en veiligheid

### Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer

De beschikbaarheid van de pinketen is al jaren zeer hoog. In 2022 was deze **beschikbaarheid** 99,89%.

Het aantal grotere storingen, waarbij meer dan 5% van de transacties mislukt, is in de loop der tijd duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar nul in 2022. Maatregelen door banken, deels ingegeven door wettelijke eisen, en door winkeliers hebben hieraan bijgedragen.

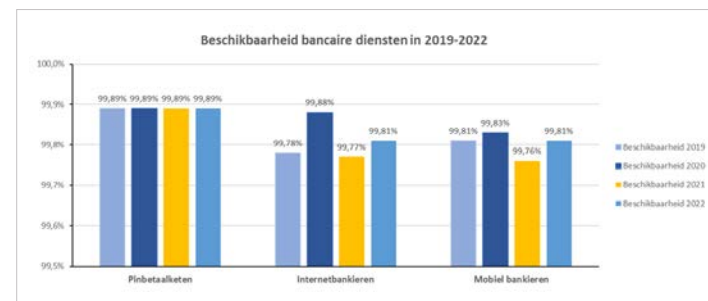
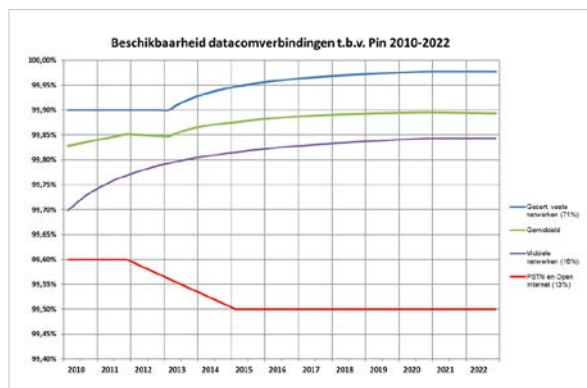
Kleinere storingen komen incidenteel voor, bijvoorbeeld in meerdere filialen van een supermarkt. Uit een **enquête onder 450 ondernemers** blijkt 38% van de ondervraagden nooit last te hebben van een pinstoring. De overige ondernemers hebben er incidenteel last van. Als belangrijkste oorzaken worden storingen aan de internet- of telecomverbinding of aan de betaalautomaat genoemd.

Onze focus ligt op maatregelen die de stabiliteit van de pinketen nog verder verhogen. Mocht zich desondanks een storing voordoen, dan zijn er **mogelijkheden** om de gevolgen voor de consument en de winkelier zo klein mogelijk houden.

## Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

De beschikbaarheid van Internetbankieren en mobiel bankieren via een app was in 2022 voor beide kanalen 99,81%. Daarmee was de beschikbaarheid iets beter dan in 2021, toen die 99,77%, respectievelijk 99,76% was.

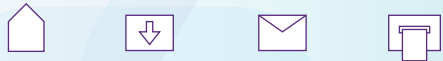
Bankspecifieke **beschikbaarheidscijfers voor internet- en mobiel bankieren** publiceren wij op onze website. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken maandelijks beschikbaarheidsgegevens.



## Samenwerking en delen van informatie

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid te borgen. Omdat per 2022 het werkveld Veiligheid is overgegaan van de Betaalvereniging naar de NVB, ligt daar nu ook het primaat voor het bijhouden van fraudestatistieken en het coördineren van preventieve maatregelen en voorlichtingscampagnes. De Betaalvereniging blijft wel zijdelings betrokken bij dit werkveld, o.a. via het PI-ISAC en is ook aangesloten op het fraude-overleg in NVB-verband.

Waarborgen van de veiligheid



## Payment Institutions – Information Sharing & Analysis Centre

## Spoofing

### PI-ISAC

In 2020 heeft de Betaalvereniging voor betaalinstanties een overlegplatform ingericht, het PI-ISAC (Payment Institutions – Information Sharing & Analysis Centre). In het PI-ISAC participeren naast betaalinstanties ook banken (via de NVB). De overheid is vertegenwoordigd (via het Digital Trust Centre) en de landelijke politie is ook betrokken. Het doel van dit samenwerkingsverband is om fraude en cybercriminaliteit in het betalingsverkeer te beheersen. Daartoe worden tussen de deelnemers op strikt vertrouwelijke basis praktijkervaringen met fraude en best practices met beheersing van fraude en cybercriminaliteit gedeeld. Hiermee willen de deelnemers de weerbaarheid van de gehele betaalsector vergroten. Inmiddels participeren 15 betaalinstanties in de PI-ISAC.

### Frauderapportage wordt in 2022 door de NVB verzorgd

De NVB rapporteert over de drie belangrijkste fraudecategorieën in het betalingsverkeer, over phishing, gestolen en verloren betaalpassen en over card-not-present-fraude (CNP, online fraude met creditkaarten). Daarnaast worden door de NVB-schadecijfers verzameld van bankhelpdeskoplichting.

### Totale schade door fraude licht gedaald

De totale schade door fraude in het betalingsverkeer is licht gedaald, van €62,6 miljoen in 2021 naar €60,8 miljoen in 2022, zo blijkt uit de **fraudecijfers** van de NVB. Vooral phishing en bankhelpdeskoplichting zijn belangrijke soorten fraude in het betalingsverkeer.

Bankhelpdeskoplichting wordt ook wel ‘spoofing’ (‘nabootsen’) genoemd, omdat de oplichter zich voordoeft als bankmedewerker. In 2022 bedroeg de schade door deze soort fraude €50,9 miljoen. Na een pijlsnelle toename in de voorgaande twee jaar, lijkt deze fraudevorm nu een halt te worden toegevoerd. In de tweede helft van 2022 is de schade met een derde gedaald ten opzichte van de eerste helft.

Bij phishing worden slachtoffers via e-mail of mobiele berichtendiensten (meestal via SMS) misleid om geheime toegangscode of vertrouwelijke bank- en persoonsgegevens prijs te geven. Daarbij worden vaak valse websites ingezet die sterk lijken op echte websites van banken. De schade bedroeg zo'n €3,6 miljoen in 2022, een sterke daling van 67% in vergelijking met 2021. Berichtendiensten en ontvangers van phishing kunnen de valse berichten steeds beter onderscheppen en herkennen.

### Voorlichtingscampagne

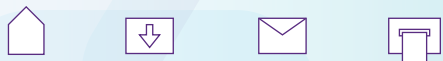
Eind 2022 heeft de NVB samen met haar leden een geheel nieuwe **voorlichtings- en bewustwordingscampagne** over fraude en oplichting gelanceerd, **Zo Werkt Fraude!** De campagne zorgt in 10 lessen dat je fraude snel kunt herkennen en voorkomen, met behulp van podcasts en video's.





## Activiteiten - Diverse projecten

- [Betaalrekening voor vluchtelingen uit Oekraïne >](#)
- [Onderzoek kosten & baten betalingsverkeer >](#)
- [Debit Card Acceptatie in Nederland >](#)
- [Herinrichting storten en bestellen chartaal geld >](#)
- [Alternatieve terugvaloplossingen in geval van storingen >](#)



Processen en duidelijke  
randvoorwaarden

Legaliseren met een apostille

## Diverse projecten

### Betaalrekening voor vluchtelingen uit Oekraïne

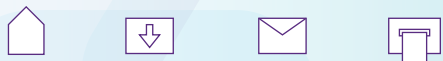
Als gevolg van de Russische aanval op Oekraïne ontstond eind februari een grote toestroom van vluchtelingen. Vluchtelingen uit Oekraïne kregen op besluit van de Europese Raad een speciale status binnen de Europese Unie. Ze moesten zo snel mogelijk toegang krijgen tot basisbankdiensten, zoals een bankrekening en een betaalpas. Er was voor deze groep geen kant-en-klare oplossing omdat ze vaak geen geldige en internationaal erkende identiteitspapieren kunnen overleggen.

De Betaalvereniging trok samen met de NVB op om te borgen dat de eisen van de toezichthouder werkbaar waren voor aanbieders van betaalrekeningen. Daardoor konden die aanbieders alsnog snel hulp bieden. Er was intensief overleg met onze leden, de rijksoverheid, gemeenten, DNB, IND, Vluchtelingenwerk en de Oekraïense ambassade in Nederland. Dit leidde tot stroomlijning van processen en er werden duidelijke randvoorwaarden opgesteld. Begin april was het voor de meeste Oekraïense vluchtelingen mogelijk om een betaalrekening aan te vragen.

Banken en andere betaaldienstverleners konden in de loop van het jaar **steeds meer vluchtelingen op basis van minder gangbare identiteitsdocumenten onboarden**. Met de door ons ontwikkelde 'vertaalkaart identiteitsdocumenten' konden ook paspoorten in het cyrillisch worden verwerkt. De Oekraïense ambassade breidde bovendien het door haar uitgegeven 'certificaat van identiteitsvaststelling' uit.

In totaal werden in het verslagjaar onder de beschermingsrichtlijn van de EU circa 60.000 Nederlandse IBAN's uitgegeven. Voor Oekraïense vluchtelingen die willen terugkeren zodra dat veilig kan, zijn met de toezichthouder afspraken gemaakt over het te zijner tijd beëindigen van de relatie met de klant.

Tenminste voor de duur van de beschermingsrichtlijn blijft de Betaalvereniging het operationele aanspreekpunt. Meer informatie is te vinden op onze **Oekraïne webpagina** en via **Refugeehelp.nl**.



## Onderzoek kosten & baten betalingsverkeer

De Betaalvereniging heeft in oktober 2022 het ‘**Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen in 2021**’ aangeboden aan haar leden en stakeholders. Daarmee beschikken we voor het eerst sinds 2006 weer over een ‘scherpe foto’ van de kosten en opbrengsten.

De kern van het onderzoek zijn gegevens van de vier grootste Nederlandse betaalbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank) over 2021. Deze gegevens zijn door McKinsey & Company geanalyseerd en verwerkt tot een landelijk beeld. Daarnaast zijn de kosten en baten van zakelijke betaaldiensten onderzocht, in samenwerking met de betaalinstanties die lid zijn van de Betaalvereniging, en is Nederland vergeleken met andere landen. Vertegenwoordigers van betaaldienstgebruikers en DNB hebben de onderzoeksmethodiek gevalideerd en de onderzoeksresultaten zijn uitgebreid met hen besproken en geaccepteerd.

Ons betalingsverkeer is zeer efficiënt met zeer lage kosten. Verder is gebleken dat de tarieven voor het gebruik van betaaldiensten veel lager is dan gemiddeld in Europa. Opvallend is (helaas) dat het betalingsverkeer in Nederland verlieslatend is (-13%), terwijl dat overal elders in Europa winstgevend is (gemiddeld +33%). Dat komt niet zozeer door de kosten die financiële instellingen maken om het betalingsverkeer aan te bieden (die zijn een derde lager dan gemiddeld in Europa), maar door de lagere opbrengsten. Inwoners in andere landen betalen gemiddeld hogere tarieven voor betaaldiensten en het aanhouden van een betaalrekening. In de rest van Europa zijn banken aanzienlijk minder afhankelijk van onvoorspelbare rentebaten.

Het transactievolume is meer dan verdubbeld t.o.v. 2005 (van zo’n 4 miljard elektronische betalingen tot circa 10 miljard), terwijl de verwerkingskosten slechts met 5% zijn gestegen. Niettemin leden de banken in 2021 een gezamenlijk verlies van €570 miljoen op hun betaaldienstverlening. In 2005 was dit nog een verlies van €23 miljoen. Waar het zakelijke betalingsverkeer een positief resultaat van € 232 miljoen liet zien, leden banken op het particulier betalingsverkeer in Nederland een verlies van € 802 miljoen. Het verlies is enerzijds het gevolg van sterk afgenomen netto rentebaten, anderzijds van gestegen risicobeheer- en compliancekosten.

Ons betalingsverkeer is efficiënt  
met lage kosten

In 2021 €570 miljoen verlies





## Algemene acceptatie VISA Debit en Debit Mastercard

## Transacties tegen pintarieven getarifeerd

Gevoeligheidsanalyses laten zien dat autonome macro-economische ontwikkelingen de verliezen niet zullen terugdringen. Tegenover een stijging van de rente staat een toenemende inflatie. De huidige vaste vergoedingen voor de meeste producten helpen niet in dit opzicht. De verliezen kunnen alleen door een combinatie van maatregelen worden teruggedrongen.

Bij publicatie van het onderzoek eind oktober hebben wij samen met onze leden uitgesproken dat we een open dialoog met alle betrokkenen willen aangaan. Wij willen in overleg met alle betrokken stakeholders vaststellen hoe de hoogwaardige veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en inclusiviteit van ons betalingsverkeer toekomstbestendig bekostigd kan worden.

### Debit Card Acceptatie in Nederland

De in ons land gangbare debitkaarten ('pinpassen') van de kaartmerken Maestro en V PAY worden door alle Nederlandse toonbankondernemers geaccepteerd. Wereldwijd en in toenemende mate in de landen om ons heen zijn inmiddels honderden miljoenen debitkaarten in omloop die aan de Nederlandse toonbank slechts beperkt geaccepteerd worden: kaarten van de nieuwe merken Debit Mastercard en Visa Debit. Al in 2019 is in het MOB geconcludeerd dat dit een onwenselijke situatie is. Hierdoor moesten buitenlandse bezoekers, in een land dat nota bene bekend staat om het hoge aandeel pinbetalingen, vaak hun toevlucht nemen tot contant geld. Belanghebbenden waren het erover eens dat betalingen met Visa Debit en Debit Mastercard net zo algemeen geaccepteerd moeten worden als betalingen met V PAY en Maestro. Sinds Mastercard in 2021 heeft aangekondigd dat vanaf medio 2023 geen Maestro-kaarten meer uitgegeven mogen worden in onze regio, is deze noodzaak alleen maar groter geworden.

In het afgelopen jaar is onder regie van de Betaalvereniging op projectmatige wijze de acquiring infrastructuur geschikt gemaakt voor verwerking van betalingen met Debit Mastercard en Visa Debit. Processoren hebben hun verwerkingsprocessen zodanig aangepast dat acceptanten Debit Mastercard en Visa Debit transacties tegen pintarieven getarifeerd krijgen. Terminalleveranciers hebben software voor hun betaalterminals aangepast en deze vervolgens uitgerold naar hun terminals. Aan het einde van het jaar kon bijna overal betaald worden met Visa Debit en Mastercard Debit in Nederland. Een zeer beperkt aantal oudere betaalautomaten kan niet meer voorzien worden van nieuwe software. Deze automaten zullen in 2023 vervangen moeten worden.

Promotiemateriaal gratis beschikbaar

Banken blijven verantwoordelijk

Eindgebruikers mogen geen hinder hebben van de herinrichting

De Betaalvereniging ontwikkelde POS-materiaal dat kosteloos **kan worden besteld op PIN.NL**. Op die manier kunnen consumenten zien dat zij ook met Debit Mastercard en Visa Debit kunnen betalen aan de Nederlandse toonbank.

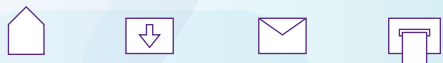
Naar verwachting zullen de resterende betaalautomaten in het eerste kwartaal van 2023 worden aangepast. Dat is ruim op tijd voordat de banken in Nederland beginnen met de uitgifte van betaalpassen van de merken Debit Mastercard en Visa Debit.



## Herinrichting storten en bestellen chartaal geld

Naast het afstorten en opnemen via Geldmaat-automaten, kunnen retailers contant geld (biljetten en munten) ook afstorten en bestellen via een geldverwerker of waardetransporteur zoals Brink's. De geldverwerker verricht hierbij de meeste operationele processen. Daarnaast verzorgt die de administratie, waarover periodiek wordt gerapporteerd aan betrokken ketenpartijen. Ook al zijn de activiteiten grotendeels uitbesteed aan deze geldverwerker of waardetransporteur, de betrokken banken blijven hiervoor verantwoordelijk en zijn gehouden aan de Wwft. In dat kader moet onder andere de herkomst van het afgestorte contante geld worden gemonitord.

Met het vooruitzicht dat bepaalde contracten per 1 juli 2022 zouden aflopen, ontstond de mogelijkheid voor banken, Brink's en DNB om het proces van afstorten en opnemen te herzien. In 2021 is hiertoe een project opgezet. Vanwege onze neutrale rol is ons gevraagd om het projectmanagement op ons te nemen. Uitgangspunt voor het project is dat de eindgebruikers, retailers, geen last moeten hebben van de herinrichting. Zij moeten gewoon geld kunnen blijven afstorten en bestellen bij de geldverwerker. De herinrichting heeft uiteraard wel impact op de verwerkingsprocessen bij Brink's en de betrokken banken.



## Voldoen aan controleverplichtingen

In 2022 is een belangrijk deel van het project afgerond. Inmiddels worden effectief en efficiënt transactiegegevens aangeleverd bij de banken van retailers die met Brink's werken, zodat die banken aan hun controleverplichtingen kunnen voldoen. Daarnaast is besloten tot een aanvullende, fundamentele aanpassing voor de financiële en administratieve afhandeling. Met de nieuwe aanpak zullen afhandeling van de geldvoorraad en girale mutaties worden verwerkt zoals dat ook voor Geldmaat is ingericht door ABN AMRO, ING en Rabobank. Daarmee wordt een toekomstvaste en efficiënte ondersteuning van de chartale afhandeling geborgd. Dit project zal uiterlijk eind 2023 worden afgerond.

## Alternatieve terugvaloplossingen in geval van storingen

De betrouwbaarheid van het pinbetalingsverkeer is hoog. Toch komt het incidenteel voor dat er verstoringen zijn waardoor pinnen tijdelijk (en veelal lokaal) niet mogelijk is. Om dan toch te kunnen afrekenen is contant geld nog steeds de belangrijkste terugvalmogelijkheid. Er zijn echter steeds minder mensen die contant geld op zak hebben. Als zich een storing voordoet, is contant dan geen toereikende terugvaloptie meer. Het Convenant Contant Geld stelt dat het wenselijk is dat er adequate elektronische terugvalopties zijn, gezien de toenemende afhankelijkheid van pinbetalingen.

## Project 'Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur'

De Betaalvereniging is in het voorjaar van 2022 gestart met het project 'Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur'. Doel van het project is ervoor zorgen dat iedere retailer in Nederland uiterlijk eind 2023 kan beschikken over een digitale terugvaloptie bij een pinstoring. Mogelijke terugvalopties voor pinnen zijn bijvoorbeeld een mobiele girale overboeking, een mobiel (iDEAL-) betaalverzoek, een uitgestelde pinbetaling, een door de retailer aangeboden QR-code om een betaling mobiel te initiëren of een extra pinterminal die anders (mobiel) is aangesloten.

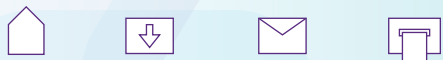
Contant geld wordt door veel ondernemers nog gezien als een belangrijke terugvaloptie. Uit een **enquête** onder winkeliers blijkt echter dat vooral kleinere ondernemers al gebruik maken van terugvalopties zoals een mobiele girale overboeking of een mobiel betaalverzoek. Deze oplossingen zijn voor grote, drukke winkels, zoals supermarkten, in de praktijk minder geschikt. Voor die winkels zijn er nu nog weinig goede alternatieven. Het project is er daarom op gericht dat ook deze retailers de beschikking krijgen over adequate terugvalopties naast contant geld.



### Alternatieve digitale terugvaloptie voor pinnen

Het project kent drie fasen. In de eerste en reeds afgeronde fase is een beeld verkregen van de huidige beschikbare oplossingen, oplossingen in ontwikkeling en de reeds gebruikte oplossingen. De tweede fase betreft het stimuleren van nog niet (grootschalige) beschikbare terugvalopties en het coördineren van de ontwikkeling daarvoor door marktpartijen. Daarmee is in de tweede helft van 2022 een start gemaakt. In de derde fase hebben betaaldienstverleners hun proposities beschikbaar en bieden zij deze aan.

Voor een grote groep winkeliers zijn nu al terugvalopties beschikbaar. Daarom wordt er ook gewerkt aan een communicatiecampagne om het bewustzijn bij winkeliers te vergroten.



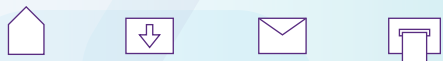
## Bijlagen

[Bestuur >](#)

[Directie >](#)

[Governance >](#)

[Ledenlijst >](#)



## Bijlagen

### Bestuur

#### De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Gottfried Leibbrandt (1961), oud-CEO SWIFT, aangetreden per mei 2022
- Guus Slik (1958), oud-directeur Superunie
- Gerjoke Wilmink (1960), directeur-bestuurder Alzheimer Nederland

#### Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

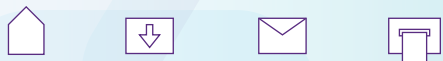
- Erica Kostelijk (1969), Transaction Banking ABN AMRO
- Joyce van der Est (1965), directeur Bankieren bij De Volksbank, namens de middelgrote banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstellingen
- Michiel Kwaaitaal (1974), Directeur Betalen en Sparen, Rabobank
- Daniël Köhler (1980), Directeur Retail Banking, Triodos Bank Nederland, namens de kleine banken
- Narjiss Aydoun (1983), Head of Payments and Cards, ING

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

Gijs Boudewijn was sinds maart 2021 ad interim-directeur en is in november 2022 door het bestuur benoemd tot 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

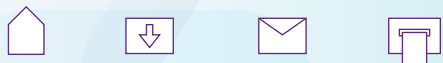
Het bestuur beslist inhoudelijk over belangrijke onderwerpen, stelt beleidskaders op en staat de directie met advies terzijde. De belangrijkste taken van het bestuur zijn onder meer het bepalen van de strategie, stellen van beleidskaders, benoemen en ontslaan van de directie, goedkeuren van het jaarplan 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, Toegankelijkheid & Inclusiviteit, 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 lid<sup>6</sup>

- ABN AMRO
- Achmea Bank
- Aegon Bank (incl. Knab)
- American Express
- Avangate - Verifone
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America Merrill Lynch
- Bank of China
- Bank of Chaabi du Maroc
- Brand New Day
- BNP Paribas
- Buckaroo
- bunq
- CACEIS Bank Netherlands Branch
- 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
- GarantiBank International
- GWK Travelex
- HSBC Bank
- ICEPAY
- ICS Cards
- Industrial Bank of China
- ING
- InsingerGilissen, a Quintet Privat Bank
- J.P. Morgan
- KBC Bank
- LeasePlan Bank
- Lloyds Bank
- Modulr
- MUFG Bank
- Nationale Nederlanden Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- Online Betaalplatform
- Plaid
- Rabobank
- Saxo Bank (voorheen BinckBank)
- Société Générale Bank Nederland
- Svenska Handelsbanken AB
- Triodos Bank
- Van Lanschot Kempen
- Volkswagenbank Bank
- Worldline
- WorldPay
- Yoursafe

<sup>6</sup> Stand per 1 februari 2023.