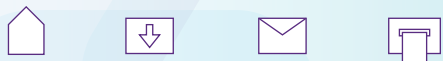


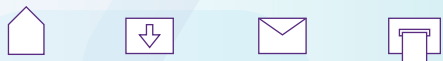
Jaarverslag 2021





Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	5
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	11
Activiteiten	
Toonbankbetalingsverkeer	19
Online betalen	28
Giraal betalingsverkeer	35
Stabiliteit betaalketens	43
Veiligheid betalingsverkeer	46
Bijlagen	55
Bestuur	56
Directie	56
Governance	57
Ledenlijst	59



Profiel





Regie over collectieve taken

Profiel

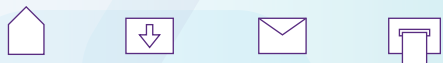
Het betalingsverkeer is de bloedsomloop van onze economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. Het heeft daardoor het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, de grote hoeveelheid wet- en regelgeving die van toepassing is, de hoge kwaliteitseisen, nieuwe technische mogelijkheden en de enorme aantallen transacties maken het betalingsverkeer complex en dynamisch. Daarbij zijn transparantie, inclusiviteit, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer belangrijke uitgangspunten.

Betaalvereniging Nederland organiseert en coördineert de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer voor haar leden. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen. Bij de Betaalvereniging zijn de 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 wij werkzaamheden die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een gedreven, relevante en verbindende rol 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.

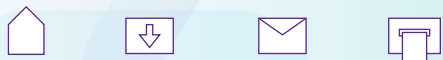
In de *Single Euro Payments Area* (SEPA) zijn standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld. Door Europese wetgeving zijn de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter heeft gekregen,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



Efficiënt en vooruitstrevend

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot de meest efficiënte en vooruitstrevende ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen, nieuwe soorten betaaldienstaanbieders, veranderende klantbehoeftes en Europese ambities voor meer soevereiniteit in betalingsverkeer vragen om goede samenwerking. 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 2022-2024**.



Verslag van het bestuur

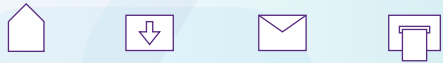
[Bestuur >](#)

[Directie en personeel >](#)

[Activiteiten >](#)

[Tot slot >](#)





Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het lustrumjaar 2021, dat in veel opzichten een markant jaar was in de tienjarige geschiedenis van de Betaalvereniging.

Bestuur

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair tenminste negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke bestuurszetels, 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 tien maal bijeen geweest in reguliere vergaderingen. In de bijlage Bestuur en directie vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In november 2021 kondigde voorzitter Lex Hoogduin in de algemene ledenvergadering aan terug te treden uit het bestuur. Als gevolg daarvan is de voorzitterspositie vacant en wordt het voorzitterschap tijdelijk waargenomen door onafhankelijk bestuurslid Gerjoke Wilmink. In de algemene ledenvergadering van mei 2022 zal naar verwachting een nieuwe onafhankelijke voorzitter kunnen worden gepresenteerd.

De te verwachten ontwikkelingen in het betalingsverkeer voor de komende jaren zijn verankerd in de **Roadmap**. Het Bestuur heeft binnen het aandachtsgebied van de vereniging speerpunt dossiers geformuleerd om focus aan te brengen in de activiteiten. Voor 2021 was het samen met de leden en ketenpartijen aanpakken van fraude daar één van. Daarnaast is een toekomstvast bekostiging van de betaalinstructuur, die noodzakelijk is om betrouwbaarheid en innovatie te borgen, een punt van zorg. Veel betrokkenen zien dat de betaalinstructuur nu bekostigd wordt op een manier die op termijn niet goed houdbaar is. Een maatschappelijke discussie over de risico's en oplossingen voor deze situatie ontbreekt echter nog.

Terugtrekken voorzitter

Zorg over toekomstvast
bekostiging betaalinstructuur

Directeur met pensioen

In het kader van het speerpunt wordt beoogd de randvoorwaarden voor een dergelijke discussie te creëren. Tenslotte zal de Betaalvereniging haar bijdrage leveren aan het verlagen van de kosten van contant geld, waarvan het gebruik door consumenten al jaren daalt. De Betaalvereniging onderzoekt goedkopere, digitale alternatieven die kunnen dienen als terugvaloptie ingeval van onverhoopte storingen in de elektronische betaalinfrastructuur, die overigens zeer robuust is en nagenoeg 100% beschikbaar is.

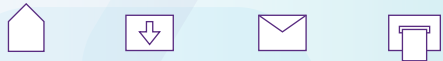
Het bestuur kent meerdere bestuurscommissies. De Selectie en Benoemingscommissie toetst bestuurskandidaten aan het bestuurdersprofiel en draagt geschikt bevonden kandidaten met een positief advies voor benoeming voor aan de Algemene Ledenvergadering. De Auditcommissie vergadert tweemaal per jaar, of vaker indien nodig. De twee vaste vergaderingen staan specifiek in het teken van de begroting resp. de jaarrekening.

De vaststelling van de jaarrekening over 2020 van de Betaalvereniging door de Algemene Ledenvergadering vond plaats in mei.

Directie en personeel

Per 28 februari 2021 is Piet Mallekoote wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd teruggetreden als directeur. Wij hebben uitgebreid afscheid van hem genomen in de vorm van een online symposium en een online receptie waarbij veel leden en relaties hun waardering voor Piet uitspraken. Piet heeft met zijn tomeloze energie en dossierkennis een grote bijdrage aan het goed functioneren van het betalingsverkeer geleverd. Wij zijn hem daarvoor zeer erkentelijk.





Kleinere organisatie

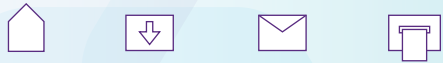
Gijs Boudewijn is per 1 maart Piet opgevolgd als directeur ad interim. Met het afscheid van Piet Mallekoote is ook een eind gekomen aan de organisatorische verwevenheid tussen de Betaalvereniging en productbeheerder Currence. Deze laatste organisatie gaat als eigenaar van onder meer het iDEAL betaalmerk haar eigen weg, met een eigen directie en eigen personeel dat niet langer is verbonden aan de Betaalvereniging. In de loop van 2021 zijn de circa 12 Currence medewerkers uit dienst getreden van de gezamenlijke personeels-b.v. die de twee organisaties verbond. Mede door de herschikking van taken tussen Betaalvereniging en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) is de formatie van de Betaalvereniging teruggelopen van circa 24 fte naar zo'n 18 fte bij aanvang van 2022.

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.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de activiteiten die de Betaalvereniging in de afgelopen periode heeft verricht, verwijst ik naar de hierna volgende hoofdstukken. De belangrijkste feiten en cijfers over het betalingsverkeer staan op het factsheet-onderdeel van onze website, factsheet.betalvereniging.nl. Verder kunt u ons volgen op social media (**LinkedIN** en **Twitter**) of zich aanmelden voor de nieuwsbrief Betaaljournaal.

Naast onze reguliere informatievoorziening brachten we in 2021 drie afleveringen van betaalTV uit en zes edities van de nieuwsbrief Betaaljournaal. Op deze wijze hebben we onze leden en stakeholders op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer en onze activiteiten.

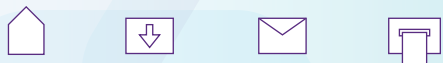


Onverminderd relevant

Binnen de mogelijkheden die daarvoor in het coronajaar 2021 waren, organiseerden we evenementen, vooral in de vorm van webinars. In februari organiseerden we het **symposium Alledaags & Academisch** ter gelegenheid van het afscheid van Piet Mallekoote. De bijeenkomst aansluitend aan de ALV van mei stond in het teken van veiligheid van het betalingsverkeer. Het lustrum-jaarcongres in november kon helaas geen doorgang vinden. In plaats daarvan is aansluitend aan de digitaal gehouden algemene ledenvergadering een ledenbijeenkomst gehouden waarbij is stilgestaan bij het tienjarig bestaan van de Betaalvereniging en het belang van samenwerking in de betaalinfrastructuur in de toekomst. Naast grote evenementen hebben we ook diverse kleinere webinars verzorgd, zowel voor leden als voor stakeholders.

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 behouden. Dat vertrouwen is essentieel voor het brede draagvlak dat wij nodig hebben om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te kunnen vervullen. In 2021 heeft het bestuur zich gebogen over een interne evaluatie van de taken en rollen van de Betaalvereniging. Belangrijkste uitkomst is dat rollen en taken die de Betaalvereniging uitvoert onverminderd relevant zijn voor de instellingen die samen de betaalinfrastructuur in Nederland vormgeven en onderhouden. Samen met de NVB is vervolgens onderzocht in welke vorm de voor de sector belangrijke, niet uitsluitend aan het betalingsverkeer verbonden thema's fraude en cybersecurity het best geadresseerd kunnen worden. Als gevolg hiervan is besloten de bancaire samenwerking op deze thema's onder te brengen bij de NVB. De vier medewerkers van de Betaalvereniging die zich met deze onderwerpen bezighouden zijn per eind 2021 overgegaan naar de NVB. De operationele betrokkenheid van de Betaalvereniging op deze thema's concentreert zich daarmee meer op de belangen van betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen. In het belang van de effectiviteit van de activiteiten van de Betaalvereniging is verder de relatie tussen Bestuur, adviesraden en directie verduidelijkt en in de reglementen vastgelegd. In het komend jaar zal, onder regie van de nieuwe voorzitter van de vereniging, nader gekeken worden naar de governance van de vereniging in relatie tot de doelstellingen.

De Betaalvereniging heeft in het verslagjaar tot en met het opstellen van dit jaarverslag geen nieuwe leden mogen verwelkomen. Eén bank trok zich terug uit de markt en twee betaalinstanties gaan als gevolg van een overname samen verder als één instelling.



Betaalinfrastructuur robuust en weerbaar

Tot slot

Het Bestuur kijkt met tevredenheid terug op het afsluiten van de verslagperiode. Het tweede lustrum van de Betaalvereniging viel samen met uitzonderlijke maatschappelijke omstandigheden. De betaalinfrastructuur heeft zich robuust en weerbaar getoond in alle dynamiek en heeft zo bij kunnen dragen aan een ordelijke verloop van het maatschappelijk leven. Met de herschikking van rollen, taken en organisatie van de Betaalvereniging in 2021 openen zich nieuwe perspectieven voor een opnieuw relevante bijdrage van de vereniging en haar leden aan veilig, betrouwbaar, efficiënt en toegankelijk betalingsverkeer in Nederland. De benoeming, in het voorjaar van 2022, van een nieuwe onafhankelijke voorzitter voor de Betaalvereniging completeert deze transitie.

Het bestuur dankt de directie voor de prettige en professionele samenwerking en alle medewerkers voor de getoonde inzet in het voor velen niet gemakkelijke jaar 2021.

Amsterdam, 21 april 2022

Namens het bestuur,

Gerjoke Wilmink, waarnemend voorzitter



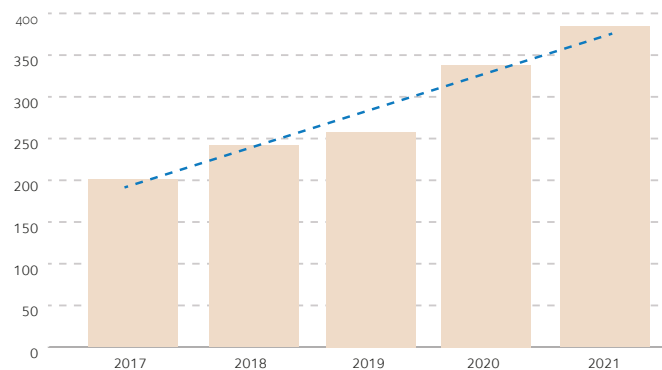
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

[Factsheet Betalingsverkeer 2021 >](#)

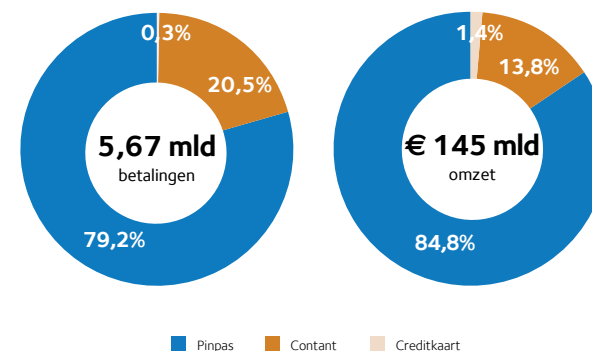
[Ontwikkelingen >](#)

Factsheet betalingsverkeer 2021¹

Corona gaf in 2021 boost aan online betalen

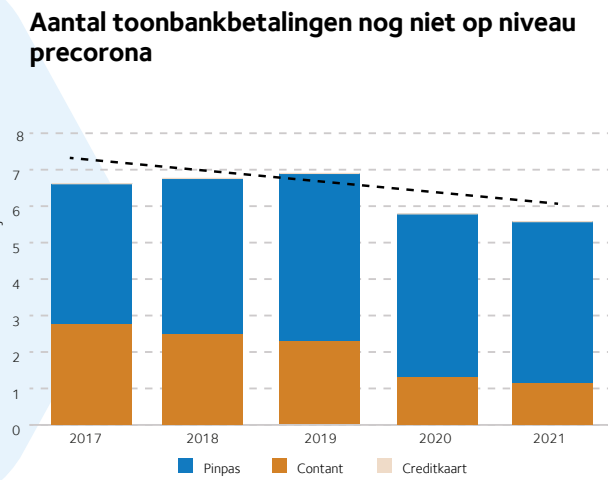
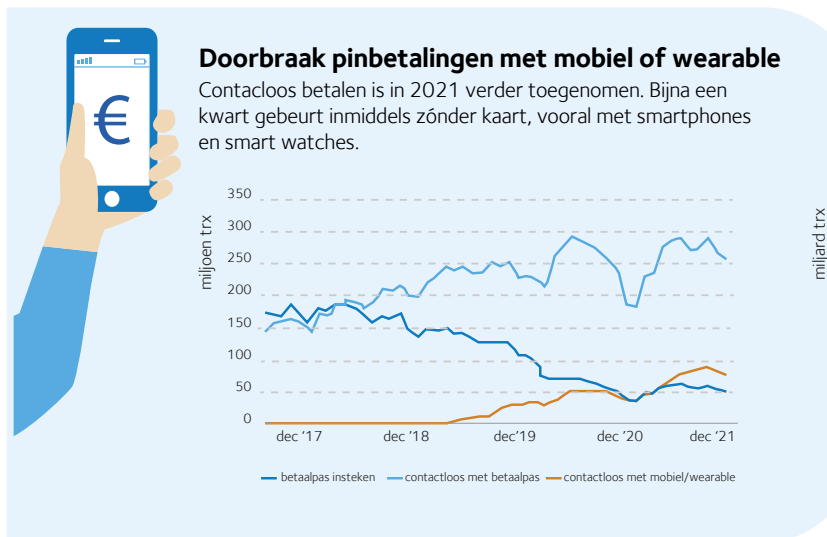


Verdeling toonbankbetalingen in 2021

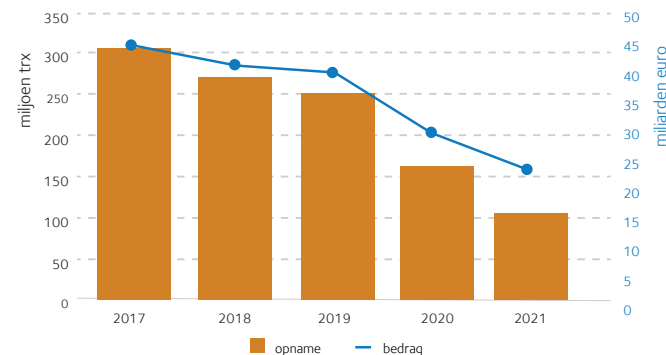


Online steeg flink in 2021, waarbij bedacht moet worden dat het aantal betalingen in webwinkels ongeveer een tiende is van het aantal betalingen aan de kassa die ongeveer gelijk bleven.

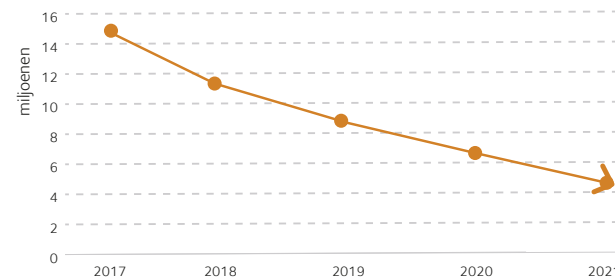
¹ Deze infographic is separaat te downloaden via de **website**.

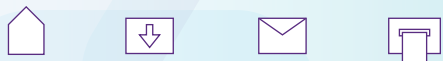


Aantal geldopnamen en opgenomen bedrag blijven dalen



Dalende trend aantal schriftelijk ingestuurde Acceptgiro's zet door





Minder toonbanktransacties,
meer online

Feitenbasis

Ontwikkelingen

De afgelopen twee coronajaren drukten hun stempel op het betalingsverkeer, zoals te lezen is in het **persbericht** waarin we terugblikten op het voorbije jaar. Net als in het eerste coronajaar was het totale aantal toonbanktransacties en geldopnames lager dan voor de pandemie, terwijl het aantal e-commerce transacties fors toenam.

Het aantal elektronische betalingen aan de toonbank is gelukkig alweer bijna terug op het niveau van vóór corona. Contante betalingen blijven achter en worden steeds duurder, met name door de hoge vaste kosten. Hoe contant geld ook in de toekomst beschikbaar en betaalbaar te houden is een zorg van alle betrokkenen in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Hierover kunt u meer lezen in het hoofdstuk over **toonbankbetalingen**.

Meer in het algemeen is een toekomstvaste bekostiging van het betalingsverkeer een uitdaging die groter is geworden door het wegvallen van rentemarges op saldi, door Europese initiatieven waarbij Nederlandse spelers een andere uitgangspositie hebben dan de spelers in de meeste andere landen en door steeds grotere vragen vanuit de maatschappij om aan te voldoen. De Betaalvereniging zal in 2022 zorgen voor een feitenbasis van waaruit verdere discussies hierover gevoerd kunnen worden.

PSD2 review

Op 20 oktober 2021 heeft de Europese Commissie aan de Europese Bankautoriteit (EBA) advies gevraagd over een aantal specifieke onderwerpen die verband houden met de toepassing en impact van de 'EU Richtlijn betreffende betalingsdiensten' (PSD2). Het EBA-advies zal worden meegenomen in de PSD2-review die al eerder was aangekondigd in de **Retail Payment Strategy**.

Periodiek overleg

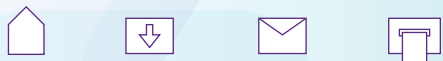
Rulebook van de SEPA Request-to-Pay (SRTP) in werking

In juni 2021 is de eerste versie van de European Payments Council's rulebook van de SEPA Request-to-Pay (SRTP) regeling in werking getreden. Het rulebook schetst regels en standaarden die het mogelijk maken voor in aanmerking komende SRTP-serviceproviders om zich aan te sluiten bij en deel te nemen aan het schema. De nieuwste versie van het rulebook, v2.0, kan bij de **EPC** online worden opgehaald.

Digitale euro

De digitale euro wordt gezien als een aanvullend, innovatief en veilig digitaal EU-betaalmiddel naast eurobiljetten en -munten. Begin 2021 kwamen de Commissie en de ECB overeen om samen te werken aan de analyse van verschillende ontwerpopties voor de digitale euro en de gevolgen daarvan voor de regelgeving. De Nederlandsche Bank (DNB) is nauw betrokken bij het onderzoek dat daarop startte. Naast ontwerp mogelijkheden wordt gekeken naar gebruikerswensen en de manier waarop financiële intermediairs diensten kunnen verlenen op basis van de digitale euro. De Europese Commissie bracht een verklaring uit met **nadere toelichting**. Samen met de NVB en haar leden overlegt de Betaalvereniging periodiek met DNB over de ontwikkelingen.





Stakeholderbijeenkomsten

Herziening betalingsstatistieken

De betalingsstatistieken van de ECB zijn met een EU-verordening **fundamenteel herzien**. De wijziging houdt in dat de rapportageverplichtingen fors worden uitgebreid. De nieuwe rapportagevereisten weerspiegelen met name recente ontwikkelingen op het gebied van betalingstransacties, het verzamelen van fraudegegevens en grensoverschrijdende kaartbetalingen, uitgesplitst naar individuele categoriecodes van verkopers en ontvangende landen. Vanaf 1 januari 2022, te beginnen met de rapportageperiodes Q1 2022 en H1 2022, zullen sommige items driemaandelijks worden gerapporteerd en de meeste items halfjaarlijks.

Vanuit de Werkgroep Betalingsverkeer Statistiek (WBS) van de Betaalvereniging wordt in frequente bijeenkomsten met de leden de impact en noodzakelijke verplichtingen besproken en waar nodig met DNB afgestemd.

Dialogoog met stakeholders

De Betaalvereniging heeft ook in 2021 de verbinding gezocht met stakeholders rond ontwikkelingen in het betalingsverkeer. De Betaalvereniging organiseerde diverse stakeholderbijeenkomsten over girale onderwerpen, kaartbetalingen, de toekomst van contant geld, veiligheid en toegankelijkheid.

Als uitvloeisel van overleg dat eerder plaatsvond binnen de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) vond binnen de Betaalvereniging periodiek overleg plaats tussen toonbankinstellingen en banken. Gesproken werd over actuele thema's op het gebied van veiligheid, betrouwbaarheid en efficiency. Eén van de gezamenlijke activiteiten was een update van het onderzoek 'Kosten van het toonbankbetalingsverkeer' over het jaar 2020. Al sinds de jaren '90 vinden regelmatig onderzoeken plaats naar de kosten van het toonbankbetalingsverkeer. Het nieuwe onderzoek is begin 2022 **gepubliceerd**.

Van tijdelijk naar permanent

Consumenten waren huiverig om betaalautomaten aan te raken tijdens de pandemie. Daarom besloten de banken tot een tijdelijke verhoging van de cumulatieve limiet (van € 50 naar € 100) en de transactielimiet (van € 25 naar € 50) voor contactloos betalen zonder pincode. Deze verhoging leidde tot een toename van het aantal contactloze betalingen. In 2021 is de verhoging van de limieten definitief geworden.



Bereikbaarheid en toegankelijkheid extra belangrijk in woelige tijden

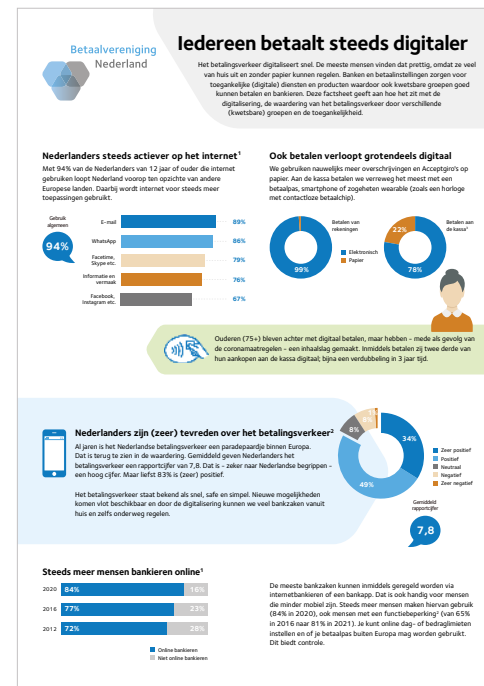
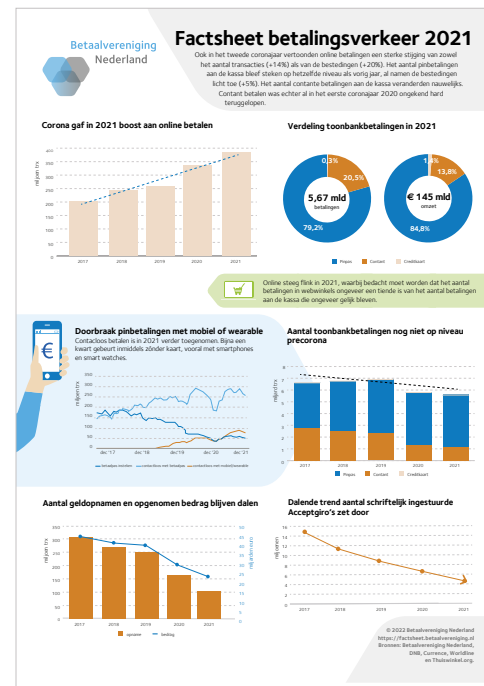
De toenemende digitalisering – ook in het betalingsverkeer – kent naast veel voordelen ook een keerzijde. De bereikbaarheid en inzetbaarheid van contant geld voor mensen in een kwetsbare positie is een terugkerend onderwerp van discussie. Kwetsbare groepen zoals senioren of mensen met een (fysieke) beperking moeten zelfstandig hun bankzaken kunnen blijven doen, zodat zij financieel niet buitengesloten worden. De leden van de Betaalvereniging hebben veel aandacht voor een goede toegankelijkheid van hun (digitale) diensten.



Mensen in een kwetsbare positie

Actieplan

De in juli 2020 opgerichte Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) heeft in 2021 diverse stappen voorwaarts gemaakt. Het belangrijkste wapenfeit was de totstandkoming van het MOB Actieplan Toegankelijkheid, geschreven in samenwerking met de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) van het MOB. Dit Actieplan is een compact plan waarin de belangrijkste verbeterroutes zijn beschreven. Een kernteam pakt de verschillende acties op en monitort de voortgang. Daarbij gaat het om betere communicatie over de producten en diensten van banken voor mensen in een kwetsbare positie, het signaleren van hiaten tussen aanbod en behoefte en het aandragen van adviezen voor nieuw aanbod. Verder heeft de Betaalvereniging in oktober 2021 actief geparticipeerd in de 'Week van de Toegankelijkheid' door onder andere een speciale **aflevering van betaalTV** en een **infographic** uit te brengen.



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Bijna 4 miljard contactloze betalingen in 2021 >

Steeds meer betalingen met smartphone of wearable >

Geld terug via Retourpinnen stabiliseert >

Chartale infrastructuur onder druk >

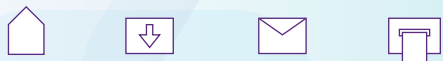
Alternatieve fallback-oplossingen ingeval van storingen

Geldmaat-automaten bijna gemeengoed >

Herinrichting afstorten en bestellen chartaal geld >

Uitrol gebruik betaalpas in OV gestart >

Komst van Debit Mastercard en Visa Debit betaalpassen vergt
aanpassingen aan acquiring (POS) infrastructuur >



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Door de coronacrisis en de daarbij genomen maatregelen deden consumenten in 2021 fors minder betalingen aan de kassa dan voor de pandemie. In 2021 was dat zelfs iets minder dan in 2020, het eerste coronajaar (5,67 miljard tegenover 5,81 miljard). Het aandeel contante betalingen daalde van 22% in 2020 naar 20% in 2021. Voor de pandemie stond dat percentage nog op 30% (februari 2020), een daling met 10 procentpunten.

In 2021 bleef het aantal pinbetalingen op ongeveer hetzelfde niveau als in 2020 (4,49 miljard transacties), terwijl de bestedingen via pinbetalingen licht toenamen tot 123 miljard euro (+5%).

Naast betaalkaarten en contant geld worden aan de toonbank creditkaarten, cadeaukaarten, tankpassen, gesloten betaalsystemen en betaalverzoeken (zoals Tikkie) gebruikt. Op het totaal van ruim 6 miljard toonbanktransacties in 2021 blijft het aandeel van deze andere betaaloplossingen bescheiden.

Bijna 4 miljard contactloze betalingen in 2021

Nagenoeg alle betaalterminals in Nederland accepteren contactloze betaalinstrumenten. Iedere pashouder kan beschikken over een contactloze bankpas. In 2021 werden 3,9 miljard contactloze pinbetalingen uitgevoerd aan Nederlandse kassa's (2020: 3,6 miljard). Hiermee was een bedrag van € 89 miljard gemoeid. Aan het einde van het jaar was 87% van alle pinbetalingen contactloos (2020: 85%). De toename is bij alle bedragreeksen, lage en hoge bedragen, waarneembaar.

Steeds meer betalingen met smartphone of wearable

Contactloos en kaartloos betalen, met een smartphone, smartwatch of wearable, is in 2021 verder toegenomen. Negen van de tien pinbetalingen gebeuren contactloos, mét of zónder kaart. Bijna een kwart van al die contactloze betalingen gebeurt inmiddels zónder kaart, vooral met smartphones. Daarmee heeft het kaartloze betalen het traditionele pinnen, door een pinpas in te steken, ingehaald.

87% contactloos

Meer betalen met mobiele telefoon

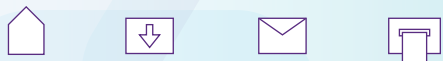
Het aantal pinbetalingen met een mobieltje bedroeg in 2021 bijna 800 miljoen; dat is een stijging van bijna 54% ten opzichte van 2020.



Geld terug via Retourpinnen stabiliseert

Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument het geld elektronisch terug op zijn betaalrekening met behulp van Retourpinnen. Drie Nederlandse banken bieden hun zakelijke klanten Retourpinnen aan. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en in situaties waarin borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties is in 2021 gelijk gebleven aan het aantal in het vorige coronajaar, 2020. Ditzelfde geldt voor het gemiddelde retourpinbedrag van € 45.

In de online **factsheet** op onze website zijn ook veel feiten en cijfers te vinden. Op **www.pin.nl** staat informatie over pinnen. Ondernemers kunnen daar ook promotiemateriaal voor pinnen aanvragen.



Verdere daling gebruik
contant geld voorzien

Convenant

Chartale infrastructuur onder druk

De verwachting is dat het aandeel contante betalingen niet terugveert naar het niveau van voor de pandemie. Dit leidt tot verhoudingsgewijs hoge kosten van contant geld en daarmee tot zorgen over de betaalbaarheid. De chartale infrastructuur staat onder druk. DNB initieerde in de eerste helft van 2021 een onderzoek naar de toekomst van de chartale infrastructuur en vroeg adviesbureau McKinsey & Company het onderzoek uit te voeren. Het onderzoeksrapport gaat in op de verschillende doelfuncties van contant geld: contant als back-up voor elektronisch betalen, contant voor cash-afhankelijke groepen en contant als regulier (publiek) betaalmiddel.

Er wordt de komende jaren een verdere daling van het gebruik van contant geld voorzien. Het rapport bespreekt de mogelijkheden om de chartale infrastructuur beter in te richten, de kosten en de bekostiging daarvan en eventuele maatregelen om de ontwikkelingen te sturen.

Na afronding van het onderzoek bracht DNB partijen in het betalingsverkeer bijeen om naar goed Nederlands gebruik gezamenlijk afspraken te maken om contant geld in Nederland de komende vijf jaar bereikbaar en bruikbaar te houden. Om tot een convenant te komen² vond in het verslagjaar intensief overleg plaats met relevante stakeholders in het toonbankbetalingsverkeer.

Alternatieve terugvaloplossingen in geval van storingen

Hoewel de beschikbaarheid van de pinketen vrijwel 100% is, komen incidenteel toch verstoringen voor waardoor pinnen zeer tijdelijk (en veelal lokaal) niet beschikbaar is. Om toch te kunnen afrekenen, is contant geld tot nu toe een beperkte terugvalmogelijkheid. Deze terugvalmogelijkheid verdwijnt nog verder naar de achtergrond naarmate minder mensen een contant geld bij zich hebben. Dit was een van de onderwerpen in bovengenoemd onderzoek van DNB en de daaropvolgende gesprekken.

² Het convenant is na het verslagjaar op 7 april 2022 getekend.

Digitale alternatieven bij pinstoring

De Betaalvereniging heeft in 2021 in samenwerking met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen als eerste stap onderzoek gedaan naar andere, digitale alternatieven ingeval van pin-uitval. De vereisten in de verschillende betaalsituaties waren daarbij leidend. Een palet van drie alternatieven zou de Nederlandse situatie kunnen afdekken. In willekeurige volgorde zijn dat:

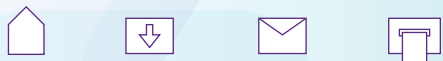
1. De inzet van een extra terminal die via een ander (mobiel) netwerk wordt verbonden
2. Het tijdelijk lokaal afhandelen van de transactie (uitgestelde pinbetaling)
3. Mobiel betalen met een QR-code

In de zomer van 2021 is, met dit palet als basis, gekeken welke stappen nodig zijn om deze alternatieven in de praktijk beschikbaar te krijgen. In het Convenant Contant Geld worden hierover afspraken gemaakt.

Geldmaat-automaten bijna gemeengoed

Alweer 4 jaar geleden maakten ABN AMRO, ING, Rabobank en Geldmaat bekend samen te werken aan een bankonafhankelijk geldautomaatennetwerk om contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven. De drie banken besloten hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over te dragen aan Geldmaat.





Projectmanagement vanuit neutrale rol

In 2021 heeft Geldmaat de uitrol van haar geldautomatenpark voortgezet, al werd dit net als vorig jaar gehinderd door de coronacrisis en een tegenvallend aanbod van geschikte locaties voor automaten.

Geldmaat voerde in 2021 ook een aantal nieuwe mogelijkheden in. Zo kunnen consumenten op 100 tot 150 locaties vijfereobiljetten opnemen. Geldmaat is daarnaast gestart met de mogelijkheid om geld op te nemen en te storten zonder bankpas, voor klanten van ABN AMRO of ING. Dit werkt met een 10-cijferige code of QR-code.

Herinrichting afstorten 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 en verzorgt daarnaast de administratie, waarover periodiek wordt gerapporteerd aan betrokken ketenpartijen. Ook al zijn de activiteiten grotendeels door de banken uitbesteed aan deze geldverwerker of waardetransporteur, zij blijven hiervoor verantwoordelijk en zijn gehouden aan de Wwft (Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme). 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 teneinde lopen, ontstond de mogelijkheid voor banken, Brink's en DNB om het proces van afstorten en opnemen in het licht van actuele ontwikkelingen rond contant geld te herzien. Hiertoe is een project opgezet. Aan de Betaalvereniging is in 2021 gevraagd om, vanuit haar neutrale rol, het projectmanagement op zich te nemen.

Uitgangspunt binnen het project is dat eindgebruikers, de retailers, geen last moeten hebben van de herinrichting. Zij moeten gewoon geld kunnen blijven afstorten en bestellen bij de geldverwerker. De herinrichting heeft wel impact op de verwerkingsprocessen bij Brink's, de individuele banken en DNB.

Ervaringen positief

Uitrol gebruik betaalpas in OV gestart

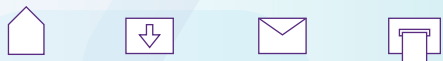
In 2016 hebben de Betaalvereniging, banken en creditcarduitgever ICS in samenwerking met openbaarvervoerstellingen een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar het gebruik van EMV-contactloos in het OV. Op basis hiervan is begin 2017 een intentieverklaring ondertekend tussen de banken en het OV en werd gestart met de voorbereidingen.

In maart 2021 is kleinschalig gestart met de landelijke uitrol van het gebruik van de betaalpas voor het in- en uitchecken. Vervoerder Arriva had in Lelystad hiermee de primeur. Tegelijkertijd hebben de OV-partijen het nieuwe logo voor de (nieuwe) methoden voor het in- en uitchecken, OVpay, geïntroduceerd. Naast het gebruik van de betaalpas zijn dat ook een mobiele OV-reisapp, een nieuwe versie van de OV-chipkaart en in de toekomst reizen met GPS.



De met de betaalpas gemaakte reizen van één dag worden opgeteld waarna het totaalbedrag van de betaalrekening wordt afgeschreven. De ervaringen met deze eerste uitrol zijn gebruikt om nog enkele verbeteringen door te voeren, zowel in de techniek als in de communicatie. Vervolgens is in oktober voor een groter vervoersgebied, Gooi- en Vechtstreek, het gebruik van de betaalpas geïntroduceerd. Ook daar zijn de ervaringen van zowel de reizigers als de OV-partijen positief. Reizigers waarderen vooral dat zij geen afzonderlijke OV-chipkaart meer nodig hebben en gewoon gebruik kunnen maken van hun betaalpas.

In 2022 wordt het gebruik van de betaalpas bij alle OV-vervoerders in Nederland mogelijk, in bus, tram en trein. Het gebruik beperkt zich vooralsnog tot enkele reizen tegen het volle tarief. Met de OV-partijen zijn afspraken gemaakt om in de toekomst ook het reizen met korting en op abonnement met de betaalpas mogelijk te maken.

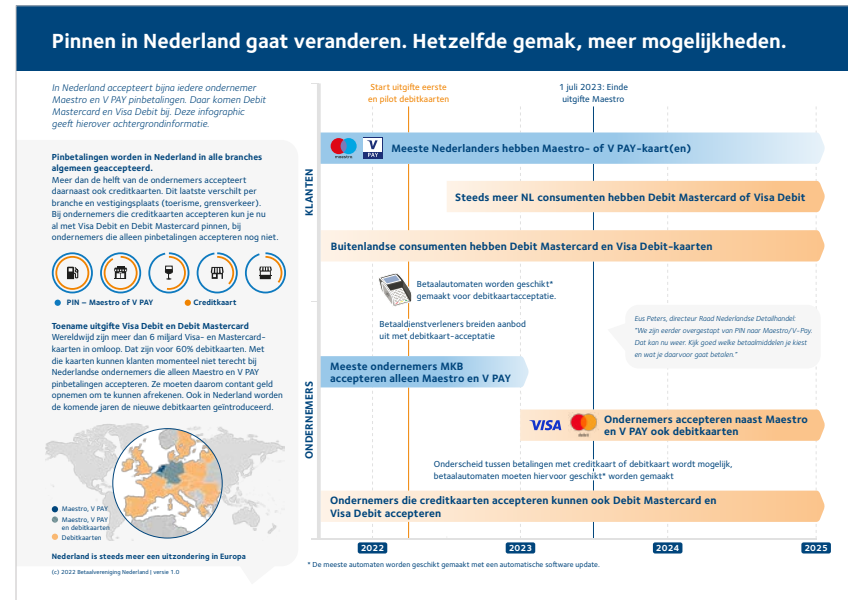


Debitkaartacceptatie zoals in andere landen

Komst van Debit Mastercard en Visa Debit betaalpassen vergt aanpassingen aan acquiring (POS) infrastructuur

De in ons land gangbare debitkaarten 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 echter honderden miljoenen debitkaarten in omloop die aan de Nederlandse toonbank slechts beperkt geaccepteerd worden: kaarten van de merken Debit Mastercard en Visa Debit. Al in 2019 is in het MOB geconcludeerd dat dit een onwenselijke situatie is. Hierdoor moeten buitenlandse klanten, in een land dat nota bene bekend staat om het hoge aandeel pinbetalingen, hun toevlucht nemen tot contant geld. Partijen 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. Nu Mastercard in 2021 heeft aangekondigd dat er vanaf medio 2023 geen Maestro-kaarten meer uitgegeven mogen worden in onze regio, is deze noodzaak alleen maar groter geworden.

Voor een bredere acceptatie van debitkaarten zijn nieuwe propositities van acquirers en aanpassingen in de acquiring infrastructuur nodig. Om de veranderingen in goede banen te leiden is onder regie van de Betaalvereniging in 2021 een project ingericht met kaartmaatschappijen en acquiring banken als deelnemende partijen. Naast afstemming, coördinatie en het oplossen van knelpunten, is het zorgdragen voor **collectieve voorlichting en communicatie** een belangrijke projecttaak. De Betaalvereniging stelde eenvoudige teksten over de verandering op, maakte een infographic en publiceerde veelgestelde vragen en antwoorden.



Aanpassen contract en betaalautomaat

Voor ondernemers impliceert Debit Card Acceptatie een nieuw acceptatiecontract en in negen van de tien gevallen een software-update van de betaalterminal. De andere tien procent van de terminals moet worden vervangen omdat deze verouderd zijn. In 2021 hebben acquiring banken gewerkt aan de totstandkoming van hun proposities voor Debit Mastercard en Visa Debit. Acquiring processoren en terminalleveranciers hebben hun aanpassingen gepland en doorgevoerd. In het eerste kwartaal van 2022 zullen er end-to-end testen plaatsvinden die de gereedheid van de keten aan moeten tonen. Ook zullen in het eerste kwartaal de acquiring proposities duidelijk worden.

De verwachting is dat eind 2022 bijna overal met Debit Mastercard en Visa Debit betaald kan worden aan de Nederlandse toonbank.

Activiteiten - Online betalen

Online betalen is meer dan e-commerce >

Ook in het tweede coronajaar kopen consumenten meer online >

Vooraf bij binnenlandse websites wordt gekocht >

Groei producten en diensten wisselen elkaar af >

Belangrijkste online betaalmiddel won weer marktaandeel >

Smartphone wint opnieuw terrein bij online aankopen >

B2B e-commerce in 2021 relevanter dan ooit >

Migratieproject dubbele beveiliging online kaartbetalingen afgerond >

Bijna 14 miljoen online kopers

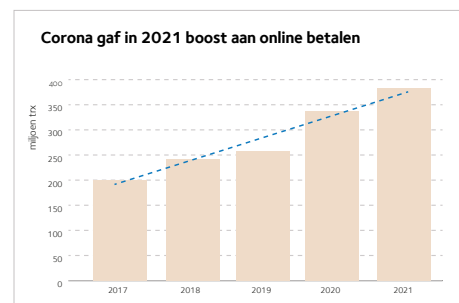
Activiteiten - Online betalen

Online betalen is meer dan e-commerce

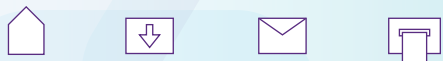
Bij online betalen wordt al snel gedacht aan betalingen bij webwinkels (e-commerce). Maar ook buiten e-commerce worden veel online betalingen gedaan, denk bijvoorbeeld aan betalingen van facturen, bekeuringen, belastingen (samen 40% van alle online betalingen³) en person-to-personbetalingen (20%). Traditionele e-commercebetalingen maken dus ongeveer 40% van alle online transacties uit. De gegevens in dit hoofdstuk gaan merendeels over dat segment.

Ook in het tweede coronajaar kopen consumenten meer online

Net als in 2020 konden we in Nederland lang niet altijd en overal fysiek terecht in winkels en bij de horeca. Daarvan profiteerden enerzijds ondernemingen die wel open mochten zijn, maar zeker ook webwinkels. Opnieuw zijn in 2021 daardoor meer Nederlanders online gaan kopen: het aantal online kopers is met 8% gestegen naar 13,7 miljoen. Hoewel de meeste betalingen in 2021 nog steeds via de fysieke toonbank gingen, zet de verschuiving van offline naar online in 2021 verder door. Het aandeel van online in de totale aankopen is verder toegenomen naar 13% (2020: 11%, 2019: 8%) en daarmee ook het belang van online betalen. Ook het online aandeel in de totale bestedingen is op jaarniveau gestegen; van 27% naar 31%. In absolute getallen steeg het aantal online betalingen in naar 373 miljoen transacties (+13%), met een waarde van € 30,6 miljard (+16%).



³ Informatie over deze verhouding is afkomstig van iDEAL. Van andere betaalmiddelen hebben we hierover geen gegevens. Volgens Currence sloot iDEAL het jaar af met 1,14 miljard betalingen, voor 99 miljard euro. De omzet met iDEAL is in 2021 met 41% toegenomen in vergelijking met 2020.



Daling online aankopen in China en UK

Vooraf bij binnenlandse websites wordt gekocht

Negentig procent van de online aankopen wordt gedaan via binnenlandse websites, tegenover 88% in 2020. Daarbij zien we een groei in online cross-border bestedingen (+14%), maar een daling in het aantal aankopen (-5%). Dit geldt vooral voor producten en niet voor diensten, waar het cross-border aandeel in de online aankopen juist iets stijgt (van 8,5% naar 9,0%). China en de UK zijn de voornaamste landen met een daling in het aandeel cross-border aankopen. Wat China betreft, heeft dit te maken met nieuwe btw-regels die per 1 juli 2021 gelden op pakketjes van webshops buiten de EU. Sindsdien moet over alle goederen van buiten de EU die rechtstreeks worden geleverd aan particulieren in een EU-land, btw worden betaald, ongeacht de waarde van de zending. Hiermee is de vrijstelling van invoer-btw voor producten tot en met € 22 komen te vervallen.

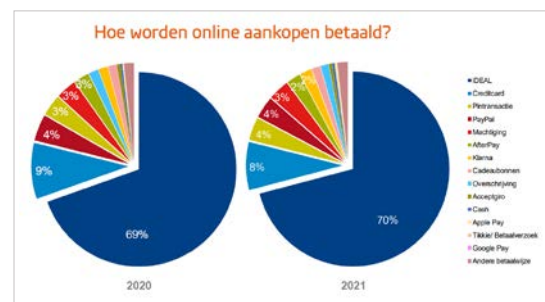
Groei producten en diensten wisselen elkaar af

De groei van e-commerce komt opnieuw grotendeels uit de toegenomen aanschaf van producten (+13%). In het eerste kwartaal kochten consumenten nog massaal producten online (+43%), in het tweede en derde kwartaal noteerde de productensector een bescheiden groei van 5% en 8% en in het vierde kwartaal was er zelfs sprake van een krimp van 1%.

Voor diensten zien we een omgekeerd beeld. Daar zagen we in het eerste kwartaal nog rode cijfers (-52% in online aankopen), maar in het tweede kwartaal krabbelde de dienstensector op als gevolg van versoepelingen van de reisbeperkingen. In het vierde kwartaal lieten diensten gezamenlijk zelfs een stijging van 63% in de online aankopen zien. Dit betekent niet dat de dienstensector weer op het niveau van voor de pandemie zit: in 2021 waren de online bestedingen aan diensten € 7,8 miljard versus € 10,8 miljard in 2019.

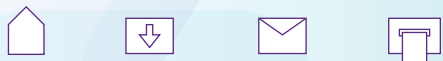
Belangrijkste online betaalmiddel won weer marktaandeel

Consumenten betalen online verreweg het meest met iDEAL. Het marktaandeel van iDEAL in de e-commerce groeide in 2021 naar 70% (2020: 69%, 2019: 60%). Online wordt naast iDEAL betaald met onder andere creditkaarten, achterafbetaalmiddelen en PayPal. De diagrammen laten zien dat er een geringe verschuiving in de marktaandelen van de verschillende betaalmiddelen was tussen 2020 en 2021. De sterkste groei is weggelegd voor Apple Pay (van 0,2% aandeel in 2020 naar 0,4% 2021).



Bijna eenderde via de smartphone

Het belang van de smartphone neemt ook dit jaar weer toe. Bijna een derde van alle aankopen (29%) is met een smartphone gedaan. In 2020 was dit nog 25%. Daarmee stijgt het smartphone-aandeel in zowel online aankopen als online bestedingen ten opzichte van 2020. Dit gaat ten koste van aankopen via desktops en laptops, hoewel de laptop nog steeds het meest gebruikte apparaat is. De smartphone is hard op weg om het belangrijkste apparaat voor online aankopen te worden. Voor online retailers is het dus van groot belang dat hun webshop *mobile friendly* is.



Zakelijke kopers betalen meestal via iDEAL of op factuur

B2B e-commerce in 2021 relevanter dan ooit

Ook zakelijk zit het online kopen in de lift, zo blijkt uit de B2B E-commerce Markt Monitor 2021⁴. Door corona was persoonlijk bezoek en advies niet mogelijk, waren winkels en showrooms gesloten, kon men niet naar beurzen, reisde men minder en waren er minder mensen op kantoor. Men was vooral aangewezen op webwinkels en bestelportalen. Het aantal zakelijke bestellers nam hierdoor toe: in 2021 deden maar liefst 91% van de zakelijke bestellers één of meer aankopen online en deden drie op de tien er meer online dan het jaar ervoor. Het aantal online bestellingen is daardoor met 50% gegroeid.

Net als in 2020 werden vooral eenvoudige producten zoals kantoorartikelen, computers en randapparatuur vaak online gekocht, maar in 2021 bestelde meer dan de helft van de zakelijk kopers ook relatief dure en complexe goederen uitsluitend online. Bijna de helft van de zakelijke kopers rekent meestal af via iDEAL (45%), een derde via een factuur en 8% via een creditkaart (8%).

De acceptatie van betaalmiddelen laat in de ogen van zakelijke bestellers nog te wensen over, blijkt uit onderzoek van Currence⁵. Voor een vijfde van hen is het meest gebruikte betaalmiddel niet het betaalmiddel dat hun voorkeur heeft. Zij bestellen bijvoorbeeld ook een deel van hun aankopen bij B2C-webwinkels en zouden daar op factuur willen betalen, wat over het algemeen niet mogelijk is. Aan de andere kant zijn er zakelijke klanten die nu bij B2B-webwinkels vooral met factuur betalen, maar liever zouden betalen met alternatieven die niet geaccepteerd worden, zoals iDEAL en creditkaart.

⁴ B2B E-commerce Markt Monitor 2021 is een onderzoek onder 3.899 Nederlandse werknemers naar het gedrag en de voorkeuren van zakelijke online bestellers uitgevoerd door Ipsos in opdracht van Thuiswinkel.org, PostNL, De Nieuwe Zaak, Intershop en Currence.

⁵ Betaalmogelijkheden B2B webwinkels 2020, BOOM Marktverkenningen, maart 2021.

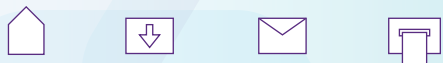
Invoering Strong Customer Authentication zonder noemenswaardige problemen

Migratieproject dubbele beveiliging online kaartbetalingen afgerond

Sinds 14 september 2019 is dubbele beveiliging nodig voor het initiëren van online kaartbetalingen. Dat schrijft de Europese Bankenautoriteit (EBA) voor met de Regulatory Technical Standards (RTS) inzake sterke klantauthenticatie, in het verlengde van PSD2. Waar dat in Nederland voor iDEAL en pinnen al jarenlang gemeengoed is, was dat voor online kaartbetalingen niet vanzelfsprekend. De afgelopen jaren heeft binnen de Betaalvereniging een project gelopen om dubbele beveiliging verder in te voeren. De invoering is zonder noemenswaardige problemen voor eindgebruikers afgerond. Sinds 31 maart 2021 wordt elke transactie afgekeurd die niet voldoet aan de regelgeving en is Nederland volledig over op dubbele beveiliging.



De komende jaren zijn nog wel enkele veranderingen op dit gebied te verwachten. Sommige buitenlandse webwinkels of websites buiten de Europese Economische Ruimte zijn bijvoorbeeld nog niet klaar voor SCA omdat SCA in het eigen land niet wordt afgedwongen. Nederlandse creditkaartuitgevers (banken en ICS) zullen de online kaartbetalingen zonder SCA van zo'n buitenlandse webwinkel meestal afwijzen. Dat is lastig voor de klant die iets wil kopen; een Nederlandse pashouder moet dan een ander online betaalmiddel kiezen of de transactie uitstellen totdat de webwinkel SCA wél ondersteunt.



Een ander punt is dat op dit moment in sommige gevallen twee-factor authenticatie wordt afgedwongen in situaties waar slimmere en vlottere mogelijkheden zijn. Daarvoor kunnen uitzonderingen op de SCA-regels benut worden die de komende tijd, door iedere kaartuitgever in een zelf te bepalen tempo zullen worden aangeboden.

Een soepele afhandeling van de beveiligingsstappen wordt zeker van belang als meer gebruik wordt gemaakt van het online betalen met **nieuwe debitkaarten** die de komende jaren ook in Nederland zullen worden uitgegeven.



Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

[Negen miljoen girale betalingen per dag >](#)

[Instant Payments in Nederland al het nieuwe normaal >](#)

[Overstapservice verder verbeterd >](#)

[Papieren Acceptgiro's end-of-life >](#)

[Procedure opvragen gegevens bij frauduleuze betaaltransacties >](#)

Activiteiten – Giraal betalingsverkeer

Negen miljoen girale betalingen per dag

In het girale betalingsverkeer is veel⁶ geld in omloop. De verwerking van girale betalingen gebeurt betrouwbaar, snel en veilig. Uit cijfers van DNB over het retailbetalingsverkeer blijkt dat jaarlijks bijna 3,8 miljard girale betalingen worden verwerkt. Dat zijn vooral overboekingen en automatische incasso's. Een belangrijk deel, circa 2 miljard girale betalingen, bestaat 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 (circa 1 miljard) worden veelal door consumenten gedaan. Het aanbieden en de verwerking hiervan vindt ook vrijwel geheel elektronisch plaats, al bestaat de mogelijkheid van papieren opdrachtverstrekking nog steeds.

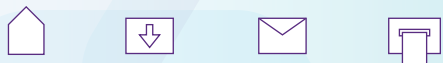
Instant Payments in Nederland al het nieuwe normaal

Na invoering van Instant Payments in 2019 worden nu bijna alle enkelvoudige betaalopdrachten die online of via de mobiele telefoon worden gegeven als Instant Payment afgehandeld. Dit betekent dat al deze betalingen direct worden verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Nederland blijft daarmee binnen Europa koploper in het verwerken van Instant Payments. In 2021 waren dat weer 400 miljoen interbancaire Instant Payment transacties; in januari 2022 heeft het aantal in Nederland cumulatief verwerkte Instant Payment transacties de 1 miljard overschreden. Deze aantallen komen trouwens bovenop de (tegen de 600 miljoen) betalingen tussen rekeninghouders bij dezelfde bank; deze worden al vele jaren direct afgehandeld.



⁶ In onze online **factsheet** staat een uitsplitsing naar de verschillende girale betaalmethoden (SEPA overboeking, SEPA incasso, Acceptgiro en Instant Payments).

Miljard Instant Payments cumulatief



Alternatief voor mobiel pinapparaat

In Nederland worden Instant Payments binnen maximaal vijf seconden verwerkt, van betaler naar ontvanger. Daarmee is de maximum verwerkingstijd korter dan de Europese standaard, die een afhandeling van maximaal tien seconden toestaat. In de praktijk blijkt dat deze verwerkingstijd makkelijk wordt gehaald. Er waren ook in 2021 nagenoeg geen afkeuringen tussen de Nederlandse banken als gevolg van het overschrijden van de verwerkingstijd.

Tussen de Nederlandse banken is geen gemeenschappelijk maximum grensbedrag per betaling afgesproken. Banken bepalen zelf de limiet voor het bedrag dat per betaling door hun rekeninghouders kan worden overgemaakt. Daarmee is het gebruik binnen Nederland ruimer dan de Europese standaard die een maximum van € 100.000 toestaat.

Nederlandse consumenten en zakelijke partijen zijn snel gewend geraakt aan het 'nieuwe normaal'. Daarmee is een einde gekomen aan de feestdagen- en weekendsluiting en worden betalingen iedere dag en nacht direct verwerkt (24/7/365). Inmiddels wordt erop vertrouwd dat er altijd direct giraal betaald kan worden, zoals bij leveringen aan huis. Instant Payments zijn in specifieke gevallen al een alternatief voor het gebruik van een mobiel pinapparaat, bijvoorbeeld geïnitieerd door het scannen van een QR-code.

In Nederland zijn Instant Payments breed en voor algemeen gebruik beschikbaar. De mate van introductie in andere landen varieert nog steeds. Sommige landen kennen een breed bereik voor inkomende snelle betalingen, maar bieden (nog) niet de mogelijkheid om ook uitgaande instant betalingen te initiëren. In andere landen is de bereikbaarheid voor Instant Payments meer per bank ingericht, al dan niet met de mogelijkheid voor uitgaande Instant Payments. In die gevallen wordt Instant Payments vaak als een premium betaalproduct gepositioneerd met een specifieke, hogere, tarifiering.

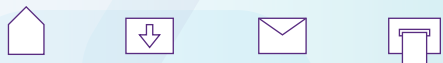
Europese Commissie overweegt wetgeving

Grensoverschrijdende Instant Payments binnen Europa waren ook in 2021 nog niet op grote schaal mogelijk. In de zomer van 2020 heeft de Europese Centrale Bank (ECB) daarom stappen gezet om de adoptie en bereikbaarheid van Instant Payments in Europa verder te bevorderen. Alle banken die Instant Payments ondersteunen zullen uiterlijk begin 2022 volledig onderling bereikbaar moeten zijn. Het Target Instant Payments Settlement systeem (TIPS) van de ECB zal die functie vervullen. TIPS is daarmee een aanvulling met volledig SEPA bereik, naast de infrastructuren die groepen van banken bedienen om Instant Payments uit te wisselen (voor Nederlandse betaaldienstverleners zijn dat Worldline en EBA Clearing). In 2022 zal blijken hoe deze verbeterde grensoverschrijdende bereikbaarheid gaat bijdragen aan verdere groei van het gebruik van Instant Payments. Intussen overweegt de Europese Commissie om via regelgeving te bevorderen dat Instant Payments overall het 'nieuwe normaal' worden.

Het gebruik van de Instant Payments-infrastructuur in Nederland is in 2021 vooral toegenomen door autonome groei van de kanalen online en mobiel. In beperkte mate is de groei aangevuld met de verwerking van relatief kleinere betalingen die in batches worden aangeboden. Naar verwachting zal dit stapsgewijs verder uitgebreid worden, waarbij geldt dat banken zelf het aanbod aan hun zakelijke relaties bepalen, in hun eigen tempo.

De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer toepassingen voor Instant Payments ontdekken. Ook initiatieven op Europees niveau zoals het nieuwe Request-To-Pay (RTP) scheme en het European Payments Initiative (EPI) kunnen voor een stimulans in het gebruik van de Instant Payments infrastructuur zorgen.





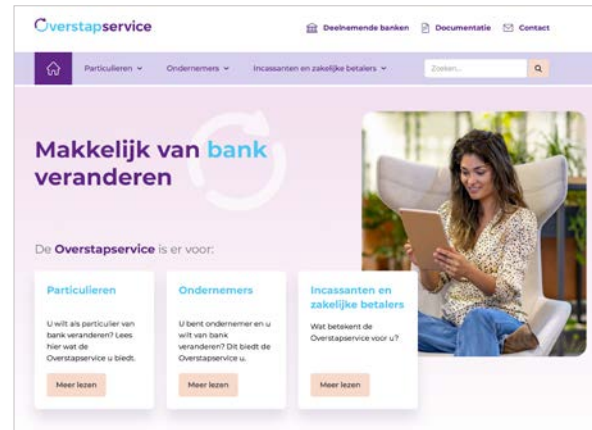
Melding bij gebruik oude rekeningnummer

Overstapservice verder verbeterd

Klanten moeten makkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. Daarom is in Nederland al in 2004 de Overstapservice van start gegaan, om het betalingsverkeer van een klant makkelijk over te zetten van de oude naar de nieuwe bank. Deze service leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de betaalrekening bij de nieuwe bank. Ook worden bedrijven die incasso's als betaalmiddel gebruiken automatisch geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening, zodat zij hun systemen kunnen aanpassen en vervolgens de incasso's op de nieuwe betaalrekening kunnen laten plaatsvinden.

De Betaalvereniging evalueert de Overstapservice voortdurend en brengt samen met leden verbeteringen aan. In 2021 zijn de navolgende verbeteringen in gang gezet of afgerond:

- Betalers die via de online betaalomgevingen nog het oude rekeningnummer gebruiken krijgen direct een melding, mét het nieuwe rekeningnummer. De betaler kan dan eenvoudig het nieuwe rekeningnummer in zijn elektronische adresboek plaatsen en voortaan gebruiken. Deze nieuwe functionaliteit wordt BIBI genoemd: Betaler Informeren Bij Initiatie.
- In het najaar van 2021 hebben de meeste banken de BIBI-functionaliteit ook ingevoerd voor de aanleveraars van batchbetalingen. De laatste banken volgen naar verwachting in het voorjaar van 2022. Dan start ook een campagne om deze betalers en incassanten te wijzen op deze functionaliteit en de wijze waarop zij kunnen handelen op grond van deze informatie. Dit is een aanvulling op de informatie die de banken zelf verstrekken.
- Alle banken hebben het aanvragen van de Overstapservice inmiddels gedigitaliseerd. Bij het (digitaal) openen van een nieuwe betaalrekening kan de consument nu dus ook snel en gemakkelijk digitaal de aanvraag van de Overstapservice regelen.
- De banken hebben individueel verdere verbeteringen doorgevoerd in de onboarding-processen. Zij brengen de Overstapservice bij aanvragen voor een nieuwe betaalrekening nu prominent onder de aandacht.
- De systemen op de achtergrond zijn aangepast, waardoor het verwerken van Overstapservice-aanvragen sneller en efficiënter verlopen.
- Tot slot is de look and feel van de website www.overstapservice.nl vernieuwd en opgefrist.



In 2021 maakten 42.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Daarmee volgt het gebruik de dalende trend van de afgelopen jaren, die wijst op een hoge klanttevredenheid over de betaaldienstverlening van banken.

Overstappers zijn met een waarderingcijfer van een 7,8 zeer tevreden over het gebruik van de Overstapservice. Het laatste onderzoek naar het gebruik en de klanttevredenheid dateert van 2016. Omdat de Overstapservice met de eerdergenoemde maatregelen nog verder is verbeterd, zal de Betaalvereniging in 2022 een nieuw evaluatieonderzoek uitvoeren.

Nieuw evaluatieonderzoek in 2022

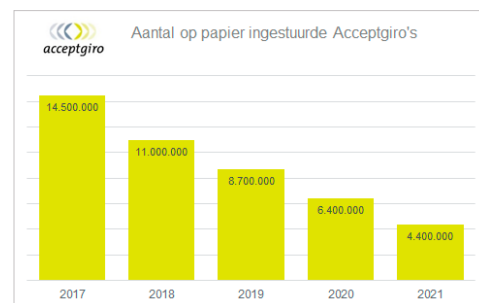


1 juli 2023 einde Acceptgiro

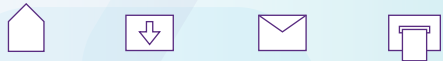
Papieren Acceptgiro's end-of-life

De verwerking van bij banken aangeboden papieren Acceptgiro's dook ten opzichte van 2020 met ruim 31% naar beneden, tot 4,4 miljoen exemplaren. Dat is iets minder dan één papieren Acceptgiro-betaling per twee huishoudens per jaar. Het gebruik van Acceptgiro daalde voorafgaand aan 2021 ook al jaren structureel en sterk.

De producteigenaar van Acceptgiro (dat is Currence) heeft op 1 november 2021 kenbaar gemaakt dat zij de betaalmethode die in 1977 als ponskaart werd geïntroduceerd en later werd vervangen door een optisch leesbaar formulier, met ingang van 1 juni 2023 beëindigt. De komende anderhalf jaar zullen de Betaalvereniging, banken en andere financiële dienstverleners de overgebleven verzenders van Acceptgiro's intensief begeleiden om ook over te stappen naar andere, gebruiksvriendelijker en doeltreffender alternatieven⁷.



⁷ Bijvoorbeeld: mobiele betaalverzoeken, automatische incasso's en QR-codes die met de mobiele apps gescand en betaald kunnen worden. Voor de slinkende groep consumenten die betaalgegevens toch liever op papier wil ontvangen, kunnen organisaties de contractvrije uniforme Betaalinstructie inzetten.



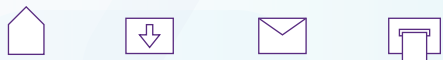
NAW-gegevens voor civielrechtelijke procedure

Procedure opvragen gegevens bij frauduleuze betaaltransacties

Op verzoek van de Tweede Kamer is met ingang van 4 januari 2021 de interbancaire *Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude* ingevoerd. Hierdoor is het voor een gedupeerde van oplichting mogelijk om de naam, het adres en de woonplaats (de 'NAW') van de oplichter op te vragen bij zijn bank.

De procedure wordt gestart op initiatief van de bank van de gedupeerde, nadat aan de bank een aangifte is getoond tegen de begunstigde van de overboeking. De bank neemt vervolgens contact op met de begunstigde met het verzoek het volledige bedrag terug te betalen. Blijft deze betaling uit, dan kunnen NAW-gegevens van de begunstigde aan de gedupeerde worden verstrekt. De gedupeerde kan daarmee zelf een civielrechtelijke procedure tegen de (vermeende) oplichter voeren.

Hoewel de bank met de verstrekking van de NAW-gegevens aan haar zorgplicht voor gedupeerden heeft voldaan, bleek in de praktijk dat het voor de gedupeerden spannend werd op het moment dat zij de persoonlijke gegevens van de (vermeende) oplichter ontvingen. In goed overleg met civiel rechtsvertegenwoordigers heeft de Betaalvereniging informatie op haar website gepubliceerd over het proces ná ontvangst van de NAW, zodat het duidelijk is waar de gedupeerde terecht kan voor de **vervolgstap**.

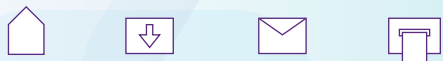


Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

[Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer >](#)

[Hoge beschikbaarheid Internetbankieren en mobiel bankieren >](#)





Activiteiten – Stabiliteit betaalketens

Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer

Ook in 2021 was de beschikbaarheid van de pinketen hoog, met 99,89%. Maatregelen van banken, deels ingegeven door wetgeving, en van winkeliers hebben hier de afgelopen jaren aan bijgedragen. De beschikbaarheid van de bancaire systemen lag op nagenoeg 100%. De beschikbaarheid van de integrale pinketen wordt vooral bepaald door storingen in het telecomnetwerk tussen winkel en transactieverwerker, of door problemen in de winkel zelf.

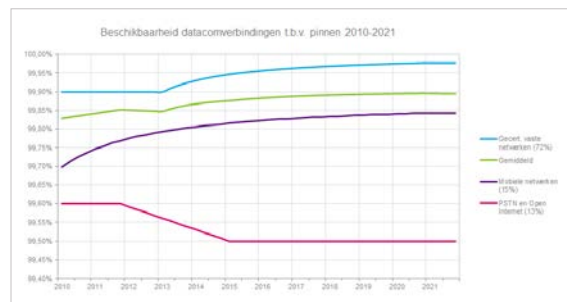
Het aantal grote storingen is duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar één in 2021. Bij deze storing, die twintig minuten duurde, had een transactieverwerker problemen met transacties die via het internet werden aangeleverd. Deze storing had een beperkte impact, zij het dat elke storing, hoe klein ook, er één te veel is. Vooral het MKB heeft hiervan last gehad. De Betaalvereniging publiceert op haar website de beschikbaarheid van de integrale **pinketen**.

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

De beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren (bankieren via een app) was in 2021 vergelijkbaar met die van 2020. Een belangrijke bron van problemen blijven DDoS-aanvallen op bancaire internetkanalen. Specifiek daartegen zijn in 2020 door de banken, zowel collectief als individueel, maatregelen genomen. Individueel hebben de banken allemaal contracten afgesloten met externe DDoS mitigatiedienstverleners, waarmee DDoS-aanvallen snel kunnen worden onderschept. Collectief hebben de banken en de Betaalvereniging afspraken gemaakt met de telecomsector, overheidsinstellingen en andere partijen in de zogenaamde Anti-DDoS-coalitie. In deze publiek-private samenwerking tussen 17 partijen zijn afspraken gemaakt over het delen van kennis en ervaringen. Hoewel DDoS-aanvallen een serieuze bedreiging blijven voor bancaire diensten, bleken de genomen maatregelen in 2021 effect te ressorteren. Ook duren grote storingen als gevolg van DDoS-aanvallen minder lang.

Slechts 1 landelijke storing

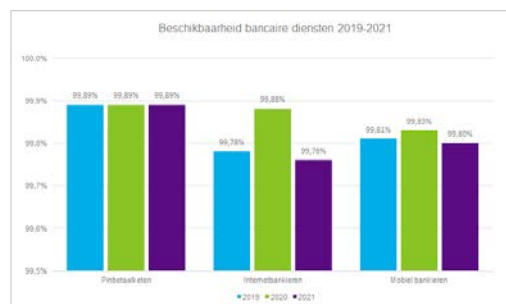
Maatregelen tegen DDos-aanvallen
sorteren effect



De bankspecifieke beschikbaarheidscijfers van internet- en mobiel bankieren publiceert de Betaalvereniging op haar **website**. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken maandelijks informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internetbankieren en mobiel bankieren.

Sinds enkele jaren publiceert de Betaalvereniging in een dashboard ook real-time informatie over de beschikbaarheid van internet- en mobiel bankieren: <https://beschikbaarheid.betaalvereniging.nl/> Hierdoor kunnen gebruikers snel controleren of er landelijk iets aan de hand is of dat zij de fout dichterbij huis moeten zoeken. Denk daarbij aan een defect modem of slecht WiFi-netwerk.

Real-time informatie beschikbaarheid



Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

[Samenwerking en delen informatie >](#)

[PI-ISAC >](#)

[Kwantumcomputers >](#)

[Schade door oplichting verder toegenomen >](#)

[Bankhelpdeskoplichting >](#)

[Coulancekader >](#)

[Voorlichting en andere maatregelen >](#)

[Hulpvraagoplichting >](#)

Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Samenwerking en delen van informatie

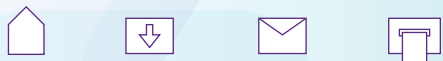
Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid te borgen. De Betaalvereniging en haar leden werkten in 2021 weer intensief samen om optimaal te profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. Deze samenwerking strekt zich ook uit tot cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren, verschillende overheidsinstanties en universiteiten. Zo wordt onder andere kennis en informatie gedeeld op het gebied van incidenten, kwetsbaarheden, risico's, dreigingen, fraudebeperking, modi operandi, fraudetrends en best practices. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is een belangrijke bouwsteen voor het veiligheidsbeleid in Nederland en uniek in Europa.



PI-ISAC

In 2020 heeft de Betaalvereniging voor betaalinstanties een overlegplatform ingericht, het PI-ISAC (Payment Institutions – Information Sharing & Analysis Centre). Ook de overheid is hierin vertegenwoordigd via het DTC (Digital Trust Centre) en de landelijke politie. Het doel van dit samenwerkingsverband is fraude en cybercriminaliteit in het betalingsverkeer te beheersen. Hiermee willen de deelnemers de weerbaarheid van de gehele betaalsector vergroten.

Vergroten weerbaarheid



Bijeenkomsten

In 2021 had de financiële sector, zoals aangegeven in het vorige hoofdstuk, te maken met veel DDoS-aanvallen. Ook de betaalinstanties kregen hiermee te maken. Binnen de PI-ISAC is aandacht besteed aan deze DDoS-aanvallen en werden kennis en ervaringen gedeeld. Daardoor namen de collectieve én de individuele weerbaarheid van de deelnemers duidelijk toe.

Kwantumcomputers

De gangbare standaarden voor cryptografische beveiliging zijn op langere termijn niet meer veilig voor kwantumcomputers. Veilige en betrouwbare elektronische betalingen zijn sterk afhankelijk van die standaarden, dus dat is een flinke uitdaging. De ontwikkelingen in dit vakgebied gaan snel en er worden grote stappen vooruit gezet om een volwaardige kwantumcomputer te realiseren. De Betaalvereniging organiseerde in 2021 bijeenkomsten met experts uit de academische wereld, de overheid en financiële instanties, waarin de kansen en bedreigingen die de kwantumcomputer met zich meebrengen werden geëvalueerd. Financiële instanties kunnen op basis hiervan hun beleid aanpassen om voorbereid te zijn op het tijdperk van de kwantumcomputer.

Schade door oplichting verder toegenomen

Met het oog op de verdere digitalisering van het betaallandschap is het van groot belang dat de maatschappij in het algemeen en de klanten in het bijzonder kunnen blijven vertrouwen op een veilige en betrouwbare online dienstverlening. Dit was aanleiding voor het bestuur van de Betaalvereniging om in 2021 effectieve fraudebestrijding tot speerpunt te verklaren. Ondanks een toename van communicatieactiviteiten om het publiek te waarschuwen en een intensievere samenwerking met leden en andere organisaties (zoals de telecomsector, Facebook en NVB) nam de totale fraude in de klantomgeving⁸ in 2021 helaas fors toe.

⁸ Bij fraude in de klantomgeving (niet-bancaire fraude) is sprake is van een situatie dat een slachtoffer onbewust of onder voorwendsels zelf de betaling aan de fraudeur autoriseert, op basis van een door hem ingevoerd rekeningnummer.

Overgangperiode naar nieuwe frauderapportage

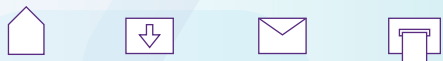
Betaaldienstverleners moeten sinds 1 juli 2019 op grond van Europese wetgeving (PSD2) ten minste jaarlijkse fraudedata met betrekking tot de door hen geleverde betaaldiensten aan DNB verstrekken. Die gegevensverstrekking verschilt met de wijze waarop de leden tot nu toe op vrijwillige basis fraudecijfers aanleverden. Als gevolg hiervan beschikt de Betaalvereniging sinds 2020 niet meer over alle fraudecijfers. Over de drie belangrijkste fraudecategorieën in de bankomgeving⁹ kan in 2021 nog wel worden gerapporteerd: phishing, gestolen/verloren betaalpassen en Card-Not-Present-fraude (CNP, online fraude met creditkaarten). Daarnaast zijn de schadecijfers verzameld van bankhelpdeskoplichting.



Forse schade bankhelpdeskoplichting

Vooral de fraudeschade door bankhelpdeskoplichting liep fors op terwijl de omvang van de schade van de drie hierboven genoemde fraudecategorieën in de bankomgeving een daling lieten zien. De schade als gevolg van gestolen/verloren betaalpassen (€ 1,9 miljoen) en CNP-fraude (€ 2,2 miljoen) zijn daarentegen zeer sterk gedaald, zowel relatief als absoluut.

⁹ Bij fraude in de bankomgeving (bancaire fraude) is sprake van een situatie dat criminelen de controle overnemen van de betaalmogelijkheden van een slachtoffer, bijvoorbeeld na diefstal van bankpas en pincode.



Bijna 11 miljoen schade phishing

Door dubbele beveiliging
afname schade CNP-fraude

Social engineering

Criminelen blijven dus zoeken naar de zwakste schakels in de betaalketen. In veel gevallen is dat de consument, hoewel deze in zekere zin ook de sterkste schakel kan zijn als hij of zij zich niet laat misleiden door criminelen.

Met behulp van social engineering weten criminelen consumenten te misleiden en daarbij veroorzaken ze zeer veel schade. De oplichters spelen direct in op ontwikkelingen in de samenleving en het betalingsverkeer die in het nieuws zijn. Ze schromen niet om misbruik te maken van de coronacrisis: “we hebben uw gegevens nodig voor de coronavaccinatie” of “we plaatsen uw geld in quarantaine”.

Phishing nog steeds op de radar

Ook in 2021 maakten criminelen onverminderd gebruik van sms'jes, betaalverzoeken, e-mails, sociale media (Instagram, Facebook, WhatsApp) en online handelsplatformen. Dit leidde vooral tot veel phishing-fraude, hoewel minder dan in 2020. De schade door phishing daalde in 2021 met ruim 15% in vergelijking met 2020. De totale schade bedroeg € 10,8 miljoen (2020: € 12,8 miljoen). Ondanks deze daling blijft de schade door phishing relatief hoog. Om de schade bij phishing te beperken zijn acties geïnitieerd die in de komende periode verder moeten worden uitgewerkt. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken of met de data over valse e-mails van banken en andere organisaties correlaties kunnen worden gelegd om criminele infrastructures te kunnen identificeren. Er wordt ook ingezet op het gebruik van veilige e-mailstandaarden en 'safe browsing' in samenwerking met browserleveranciers. Verder wordt de samenwerking gezocht met partijen als PostNL, de Belastingdienst en energiebedrijven, aangezien zij veel misbruikt worden bij phishing- en smishingcampagnes.

Schade door CNP-fraude en gestolen/verloren betaalpassen daalde

Hoewel de e-commerce markt sterke groei heeft, is de schade door fraude met kaartbetalingen op afstand (Card-Not-Present of CNP-fraude) in 2021 met 43% gedaald naar € 2,2 miljoen, ten opzichte van 2020. Het is duidelijk dat de verplichte dubbele beveiliging van online creditkaartbetalingen een positief effect heeft gehad op CNP-fraude.

Daling betaalpasfraude

Ook de schade door gestolen/verloren betaalpassen nam fors af. De schade in 2021 daalde met 67% tot 1,9 miljoen (2020: € 5,8 miljoen). Hiervoor zijn diverse redenen. Op de eerste plaats vonden door de coronapandemie minder fysieke betalingen plaats waardoor er minder gelegenheid voor fraude was. Door de hogere limieten voor contactloze kaartbetalingen zonder pincode en de toenemende populariteit van betalen met een smartphone was er bovendien minder kans op shouldering.

Bankhelpdeskoplichting

Hiervoor ging het over zogenoemde fraude in de bankomgeving, waarbij de schade in principe door de bank wordt vergoed. Maar ook fraude als gevolg van misleiding en oplichting waarvoor de bank niet aansprakelijk is, leidt tot grote financiële en emotionele schade bij consumenten. De aandacht van politiek en media hiervoor is sinds 2020 toegenomen. Dat is niet voor niets: er werd bij de Fraudehelpdesk voor tientallen miljoenen euro schade door niet-bancaire fraude gemeld. Media besteedden veel aandacht aan zeer schrijnende gevallen waarbij consumenten hoge bedragen kwijt zijn geraakt na oplichting.



Vooraf ouderen opgelicht

Een belangrijke vorm van oplichting is de zogenoemde bankhelpdeskoplichting, waarbij de crimineel zich voordoeft als medewerker van een bank en vraagt om geld 'veilig te stellen' op een speciale rekening. Ondanks de vele media-aandacht en waarschuwingen via social media, op TV en in advertenties in onder andere seniorenmedia en huis-aan-huisbladen, is de schade door deze vorm van oplichting sterk toegenomen, vooral onder ouderen. Zo werden in de laatste zes maanden van 2021 gemiddeld bijna 1.000 gevallen van bankhelpdeskoplichting per maand bij banken gemeld, terwijl dit er ongeveer 300 per maand waren in 2020. De gemiddelde schade per slachtoffer beliep al gauw 5.500 euro.

Beschermen via fraudemonitoring en IBAN Naam Check

Coulancregeling bankhelpdeskoplichting

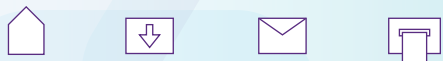
De totale schade als gevolg van bankhelpdeskoplichting nam in 2021 met maar liefst 78% toe tot 47,6 miljoen euro. Banken hebben die schade voor het overgrote deel (92%) aan de klanten vergoed. Banken proberen onder andere met fraudemonitoring en de IBAN Naam Check hun klanten tegen dit soort oplichtingspraktijken te beschermen. Als de klant zelf betalingen naar een oplichter uitvoert en autoriseert, is de bank niet aansprakelijk. Uit coulance kan de bank (een deel van) de schade toch vergoeden. Hierbij worden alle omstandigheden die hebben geleid tot de frauduleuze transactie meegewogen.

Coulancekader

Op verzoek van de minister van Financiën heeft de Nederlandse Vereniging van Banken het coulancebeleid van banken verduidelijkt. Eind vorig jaar besloten de vier grootbanken namelijk om veel particuliere klanten die slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskoplichting (telefonische spoofing) uit coulance te vergoeden. Aanleiding voor die beslissing was het feit dat er bij deze vorm van fraude misbruik wordt gemaakt van het vertrouwen van klanten in hun bank, vooral wanneer het echte telefoonnummer van de bank wordt nagebootst. De collectieve coulancregeling geldt dus niet voor andere vormen van fraude waarbij klanten zelf de transacties goedkeuren. Het uitgangspunt blijft dat klanten een eigen verantwoordelijkheid hebben en er zijn nu toetsingscriteria¹⁰ op basis waarvan banken bepalen in hoeverre zij de schade vergoeden. Dit zogenoemde coulancekader is in 2021 gepubliceerd door de NVB.



¹⁰ Toetsingscriteria voor coulance bij bankhelpdesk fraude (spoofing) ([nvb.nl](https://www.nvb.nl)).



Samen tegen hulpvraagoplichting

Voorlichting en andere maatregelen

Omdat de schade toeneemt en oplichters hun aanpak continu wijzigen, hebben de banken afgelopen jaar een collectieve voorlichtingscampagne gehouden, veelal gericht op ouderen. Ook via internetbankieren en mobiel bankieren hebben banken hun klanten veelvuldig gewaarschuwd. Daarnaast is de schade in veel voorvallen beperkt door aanpassingen in de fraudemonitoring, op basis van patronen die bij bankhelpdeskoplichting naar voren zijn gekomen. Voorts ondersteunen Nederlandse banken vanaf 4 januari 2021 de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF). Banken kunnen slachtoffers van niet-bancaire fraude de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van hun (vermeende) oplichter geven. Dit doen banken echter alleen als een gedupeerde aan bepaalde voorwaarden¹¹ voldoet.

Hulpvraagoplichting

Naast bankhelpdeskoplichting zorgde hulpvraagoplichting (WhatsApp-oplichting of vriend-in-nood-fraude) in 2021 voor veel schade en persoonlijk leed. Bij deze vorm van oplichting doet een oplichter zich via e-mail, sms of chatapps voor als een dierbare bekende die om financiële hulp vraagt. Vooral sinds consumenten als gevolg van coronabeperkingen veel intensiever via social media met vrienden en familie in contact blijven, sloegen oplichters grootschalig toe. Sinds april 2021 kunnen slachtoffers hiervan online aangifte doen bij de politie.

De leden van de Betaalvereniging, de politie en de Fraudehelpdesk trekken sinds juni 2020 samen op tegen hulpvraagoplichting. Banken en betaalinstanties jagen op verdachte transacties en bankrekeningen. Daarnaast informeren zij hun klanten via **www.veiligbankieren.nl**, mobiel bankieren en internetbankieren. De politie pakt deze vorm van oplichting aan met preventie en opsporing.

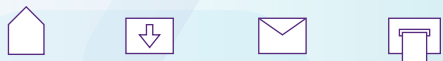
¹¹ *Opvragen NAW van oplichter* - **Betaalvereniging Nederland**.



Taken naar NVB

Verder is de Betaalvereniging samen met de banken het gesprek aangegaan met Facebook als eigenaar van het WhatsApp platform, over hoe zij kunnen bijdragen aan het voorkomen van hulpvraagoplichting. Er zijn ideeën uitgewisseld over risicobeperkende maatregelen en een gezamenlijk communicatietraject. Zo is het nu voor consumenten mogelijk om verdachte telefoonnummers eenvoudig in WhatsApp te rapporteren. Met de telecomsector wordt verkend hoe een consument kan controleren dat hij in gesprek is met een echte bankmedewerker. Sommige banken hebben de standaard overboekingslimiet verlaagd of adviseren klanten om hier zelf naar te kijken. Onder leiding van de NVB wordt voorzien in een integrale aanpak van fraude met partijen zoals politie en OM.

De Betaalvereniging en de NVB hebben in overleg met hun leden besloten om de taken op het gebied van veiligheid te bundelen. Zo wordt een nog effectievere bestrijding van fraude mogelijk. Concreet betekent dit dat vanaf 1 januari 2022 alle taken onder een eenduidige aansturing worden ondergebracht bij de NVB. Uitzondering is de hierboven beschreven PI-ISAC; ten behoeve van niet-bancaire betaalinstanties blijft de Betaalvereniging dit forum ondersteunen. Ook het programma Veilig Bankieren gaat over van de Betaalvereniging naar de NVB. Ter voorbereiding daarvan heeft de Betaalvereniging in 2021 onderzoek gedaan onder consumenten die het slachtoffer zijn geworden van bankhelpdeskoplichting en is een pitch uitgeschreven voor een nieuwe voorlichtingscampagne.



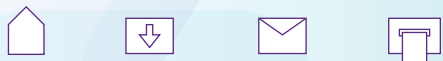
Bijlagen

[Bestuur >](#)

[Directie >](#)

[Governance >](#)

[Ledenlijst >](#)



Bijlagen

Bestuur

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Lex Hoogduin (1956), voorzitter (afgetreden november 2021), hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen. De positie van voorzitter is vacant sinds november 2021, en zal naar verwachting in mei 2022 worden vervuld
- Guus Slik (1958), oud-directeur Superunie
- Gerjoke Wilmink (1960), waarnemend voorzitter sinds november 2021, directeur bestuurder Alzheimer Nederland

Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

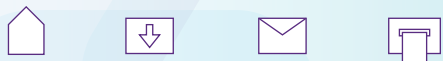
- Anne Marie Magis (1965), Head of the Strategy Execution Office ABN AMRO
- Alexander Baas (1966), penningmeester, directeur Klant, Betalen en Sparen bij De Volksbank, namens de middelgrote banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstanties
- Michiel Kwaaitaal (1974), Directeur Betalen en Consumptief Krediet bij Rabobank
- Daniël Köhler (1980), Directeur Retail Banking, Triodos Bank Nederland
- Met ingang van mei 2021: 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 ad interim

Per 28 februari 2021 is Piet Mallekoote wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd teruggetreden als directeur van de Betaalvereniging. Gijs Boudewijn is hem met ingang van 1 maart 2021 ad interim opgevolgd.



Governance

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

Algemene ledenvergadering (ALV)

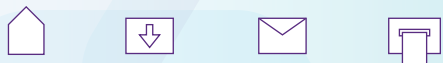
Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

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, het certificeringsbeleid 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 betaalinstanties 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, Betalingsverkeer Statistiek, Beveiliging 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 lid¹²

- ABN AMRO
- Acapture (Payvision)
- Achmea Bank
- Aegon Bank (incl. Knab)
- American Express
- Amsterdam Trade Bank
- Avangate - Verifone
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America Merrill Lynch
- Bank of China
- Bank of Chaabi du Maroc
- BinckBank
- Bitsafe
- 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
- MUFG Bank
- Nationale Nederlanden Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- Online Betaalplatform
- Rabobank
- Société Générale Bank Nederland
- Svenska Handelsbanken AB
- Triodos Bank
- Uber Payments
- Van Lanschot Kempen
- Volkswagenbank Bank
- Worldline
- WorldPay

¹² Stand per 1 februari 2022.