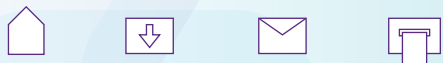


Jaarverslag 2019





Inhoud

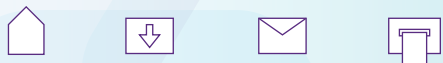
Profiel	2
Verslag van het bestuur	5
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	10
Activiteiten	
Toonbankbetalingsverkeer	21
Online betalen	27
Giraal betalingsverkeer	32
Stabiliteit betaalketens	40
Veiligheid betalingsverkeer	43
Bijlagen	53
Bestuur en directie	54
Governance	56
Ledenlijst	58



Profiel

[Over ons >](#)

[Verbindend in betalingsverkeer >](#)



Betalingsverkeer vergt samenwerking
binnen de keten en met stakeholders

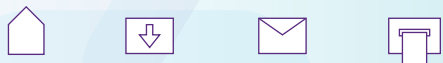
Profiel

Over ons

Betaaldiensten onderscheiden zich van de meeste andere diensten: iedereen heeft ermee te maken en zij vormen de bloedsomloop van onze economie. Daarom lijkt het betalingsverkeer een nutsfunctie. Maar voor niets gaat de zon op, zo luidt het gezegde. Net als de meeste andere zaken gaan betaaldiensten niet 'voor niets'. Er zijn hoge kosten aan verbonden die in de betaalketen bij de betrokken partijen neerslaan.

Betaalvereniging Nederland is een vereniging van aanbieders van betaaldiensten met betrokkenheid van de vraagzijde. Betalingsverkeer berust op een infrastructuurketen die wordt voortgebracht door een groot aantal verschillende betaaldienstverleners. Veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer als geheel zijn daarbij van wezenlijk maatschappelijk belang. Dat vraagt om meer dan alleen de inzet van elke individuele partij; de partijen moeten daarvoor onderling samenwerken en afstemmen.

De maatschappelijke rol van het betalingsverkeer vereist dan ook een platform waar aanbieders en eindgebruikers van betaaldiensten elkaar kunnen ontmoeten en de dialoog met elkaar kunnen aangaan over verwachtingen, mogelijke knelpunten en ontwikkelingen. De vereiste samenwerking in het betalingsverkeer en de dialoog met de samenleving vormen de bestaansredenen voor de Betaalvereniging. Deze samenwerking heeft inmiddels vruchten afgeworpen waarvan, voor wat betreft 2019, in dit verslag de resultaten worden gepresenteerd. Voor een goede werking van het betalingsverkeer zijn standaarden en (technische) afspraken van groot belang. Deze worden veelal op Europees of zelfs mondiaal niveau bepaald. De Betaalvereniging coördineert onder meer aansluiting van de sector bij die afspraken en behartigt de belangen van de Nederlandse gemeenschap in het overleg over die standaarden en afspraken.



De Betaalvereniging is de natuurlijke plaats voor overleg

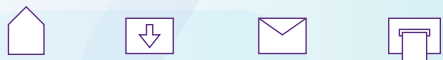
Verbindend in betalingsverkeer

Doordat de meeste betaaldiensten in Nederland worden verleend door onze leden, is de Betaalvereniging de natuurlijke plaats voor overleg tussen betaaldienstverleners (de aanbodzijde) en betaaldienstgebruikers (de vraagzijde), alle maatschappelijke geledingen die met betalingsverkeer te maken hebben, zoals eindgebruikers, overheden en leveranciers. De Betaalvereniging zorgt voor contact en overleg, initieert gevraagd of ongevraagd collectieve activiteiten voor de sector, geeft namens de sector antwoord op vragen en stelt haar kennis ter beschikking aan leden en stakeholders. Het gaat hierbij om de infrastructurele en maatschappelijke aspecten van het betalingsverkeer: veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid en toegankelijkheid.

Ook afstemming tussen partijen aan de aanbodzijde is een essentiële rol van de Betaalvereniging. Waar nodig krijgt deze afstemming een formeel karakter door besluitvormig in het bestuur. De afstemming met stakeholders gebeurt in de diverse stakeholdersfora en wordt daarnaast geborgd door onze inbreng in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (hierna MOB) dat DNB op verzoek van de Minister van Financiën organiseert. Binnen de Betaalvereniging vindt geen overleg plaats over tarieven of andere concurrentiegevoelige onderwerpen.

Voor meer informatie over ons werkveld, onze taken, onze producten, onze partners en bijvoorbeeld onze historie verwijzen wij u naar onze **website**.

U kunt zich ook aanmelden voor onze nieuwsbrief **Betaaljournaal**.



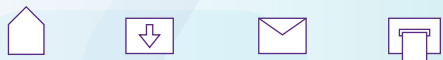
Verslag van het bestuur

[Bestuur >](#)

[Activiteiten >](#)

[Tot slot >](#)





Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2019.

Bestuur

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter, en zes leden verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat de Betaalvereniging als vereniging van betaaldienstverleners (de aanbodzijde) 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 bijlage **Bestuur en directie** vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur vijf maal bijeen geweest in reguliere vergaderingen. Tijdens de vergaderingen is naast de reguliere activiteiten waarover u in dit jaarverslag leest bijzondere aandacht besteed aan de Europese ontwikkelingen in het betalingsverkeer, waaronder de implementatie van de PSD2 in Nederland. Zo is uitgebreid gesproken over de privacyaspecten van rekeninginformatiediensten. Daarnaast heeft het bestuur gesproken over de rol van de Betaalvereniging op het gebied van cybersecurity. Ook heeft het bestuur in een offsite de strategie van de Betaalvereniging voor de komende jaren besproken, die is verankerd in de **Roadmap**.

In de verslagperiode heeft Michiel Kwaaitaal de Rabobank-vacature die sinds 2018 bestond ingevuld. Begin 2020 zijn Frank Stockx, Guus Slik en Daniël Köhler tot het bestuur toegetreden. Zij namen het stokje over van respectievelijk Vincent van den Boogert, Henk van den Broek en Edwin Hartog die zijn teruggetreden. De formele benoeming zal plaatsvinden in de Algemene Ledenvergadering in 2020.

Vier nieuwe bestuursleden



Het bestuur maakt graag van de gelegenheid gebruik Vincent van den Boogert, Edwin Hartog en in het bijzonder Henk van den Broek, die sinds de oprichting van de Betaalvereniging vicevoorzitter is geweest, te danken voor hun inzet en betrokkenheid bij de Betaalvereniging.

Het bestuur kent meerdere bestuurscommissies. De Selectie- en benoemingscommissie toetst bestuurskandidaten aan het bestuurdersprofiel en draagt hen met een positief advies voor benoeming voor aan de Algemene Ledenvergadering. De Auditcommissie vergadert viermaal per jaar. Twee vergaderingen staan specifiek in het teken van de begroting en de jaarrekening.

Uiterlijk februari 2021 zal Piet Mallekoote wegens het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd terugtreden als directeur. De procedure om een nieuwe directeur aan te trekken is gestart.

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 met haar leden in de afgelopen periode heeft verricht, verwijst ik naar de hierna volgende hoofdstukken. De belangrijkste feiten en cijfers over het betalingsverkeer 2019 hebben we samengevat in een infographic die u als eerste in dit jaarverslag aantreft. Voor nog actuelere gegevens kunt u kijken op onze website, **www.betalvereniging.nl**, ons volgen op **social media (LinkedIn en Twitter)** of zich aanmelden voor de **nieuwsbrief**.



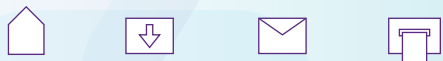
Open voor nieuwe leden

We brachten in 2019 negen afleveringen van betaalTV uit. Daarvan is een **compilatie** gemaakt. Ook maakten we een video waarin het Nederlandse betalingsverkeer wordt vergeleken met het **betalingsverkeer in andere landen**. Op 28 november organiseerden we ons Jaarcongres dat door ruim driehonderd leden en relaties werd bezocht. Rabobank stelde hiervoor haar Auditorium ter beschikking. Het thema was 'Veilig Betalen'. Naast presentaties van diverse experts, hadden we een paneldiscussie met de CISO's van drie van onze leden. Voor een verslag en foto's verwijst ik u naar onze **website**.

Bestuur en directie blijven werken aan een nog effectiever en efficiënter functioneren van de Betaalvereniging, waarbij we het belangrijk vinden het vertrouwen van onze leden en stakeholders te behouden en wij mede hierdoor het benodigde draagvlak hebben om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te vervullen.

Met de inwerkingtreding van de PSD2 op 19 februari 2019 verandert het betalingsverkeer sterk. De Betaalvereniging staat open voor alle partijen die betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden en is verheugd dat een aantal nieuwe spelers lid is van de vereniging. Wij streven er actief naar om betaaldienstverleners, voor zover die (nog) geen lid van de Betaalvereniging zijn, maar die wel actief zijn op de Nederlandse markt (of plannen daartoe hebben) als nieuw lid te verwelkomen. Dat vergroot de diversiteit onder onze leden en bevordert onder meer een discussie over nieuwe betaaltoepassingen. Onze uitdaging is om in de steeds complexer wordende betaalketen al onze leden toegevoegde waarde te kunnen blijven bieden.

De Betaalvereniging heeft in de periode tussen uitbrengen van het jaarverslag 2018 en dit jaarverslag 2019 vijf nieuwe leden mogen verwelkomen. Naast nieuwe bancaire leden treden ook steeds meer betaalinstellingen toe, hetgeen bijdraagt aan de pluriformiteit van de vereniging.



In de eerste maanden van 2020 werd de wereld overvallen door de coronacrisis. In deze ernstige situatie, waarbij de aandacht primair uitgaat naar de gezondheid van alle burgers en de economische gevolgen van de crisis, is het betalingsverkeer ongehinderd blijven functioneren. De Betaalvereniging heeft adequaat en snel geacteerd door, in samenwerking met alle betrokken partijen in de betaalketen, het ophogen van de limieten voor contactloos betalen te faciliteren. Daarnaast heeft de Betaalvereniging de publiekscommunicatie rond de risico's van phishing verhoogd, aangezien criminelen deze situatie aangrijpen om het publiek op te lichten.

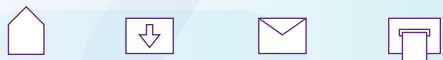
Tot slot

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. Geconstateerd is dat de activiteiten in het jaarplan zijn gerealiseerd en dat de vereniging met een constante aandacht voor het kostenaspect binnen begroting heeft geopereerd. Het bestuur dankt de directie voor de prettige en professionele samenwerking en alle medewerkers voor de getoonde inzet.

Amsterdam, 22 april 2020

Namens het bestuur,

Lex Hoogduin, voorzitter



Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

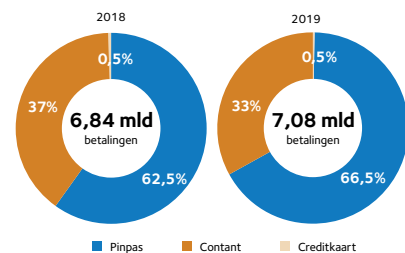
[Infographic 2019 >](#)

[Ontwikkelingen >](#)



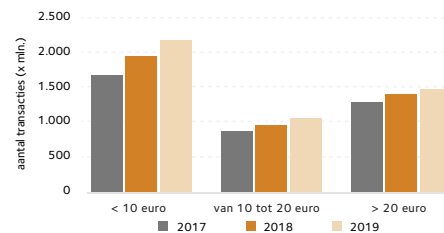
In 2019 steeg het aantal elektronische betalingen aan de Nederlandse toonbank wederom

Twee derde betalingen is elektronisch



Bijna **152** miljard was de omzet van toonbankbetalingen in 2019.

Aantal pinbetalingen per bedragreeks



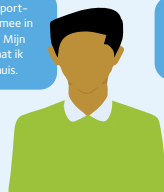
Sinds de invoering van contactloos betalen daalt het gemiddeld pinbedrag. In 2019 is het € 24,77. Een daling van 4,3% t.o.v. van 2018.

Over heel 2019 was 64% van alle elektronische betalingen contactloos, in december was dat al opgelopen tot 69%

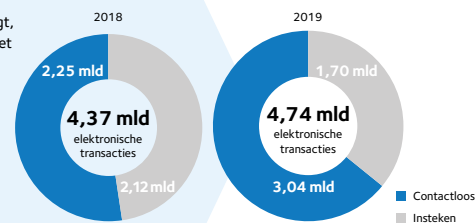
Steeds meer elektronische betalingen contactloos

69% van de pin- en creditkaartbetalingen zijn in december 2019 contactloos. De hoogte van de betaalde bedragen met contactloos stijgt, maar contactloos wordt vooral gebruikt voor kleine aankopen. De omzet van pin- en creditkaartbetalingen in 2019 was bijna € 120 miljard.

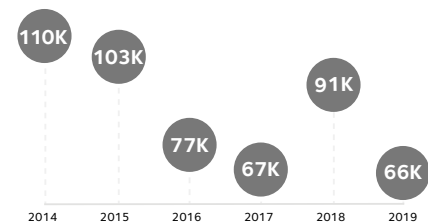
Ik heb een sport-horloge waarmee ik kan pinnen. Mijn betaalpas laat ik daarom thuis.



Je kunt nu overal contactloos betalen. Dus dat doe ik ook.



Aantal gebruikers Overstapservice



Instant Payments: het nieuwe normaal

In 2019 zijn er meer dan 200 miljoen Instant Payments verwerkt. Topdag was 20 december met 1,8 miljoen betalingen.

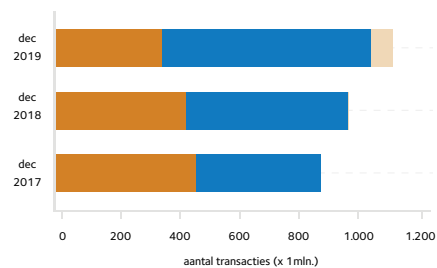
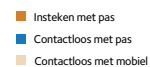


Bij een Instant Payment ziet de ontvanger het bedrag binnen vijf seconden op zijn of haar betaalrekening verschijnen. Die kan dat bedrag meteen gebruiken voor eigen betalingen.



Opmars contactloos betalen met mobiel

Contactloos betalen met de betaalpas is inmiddels mainstream. Halverwege 2018 is hier de omslag gemaakt. In 2019 zien we definitief de opmars van de mobiel.



Deze infographic is separaat te downloaden via de website

Veiligheidsperceptie onveranderd hoog

Men geeft een gemiddeld rapportcijfer van **7,7** voor (digitaal) bankieren en betalen in Nederland. Bijna twee derde geeft zelfs een 8 of hoger. Contactloos is in 2019 sterk toegenomen van 6,5 in 2017 naar 7,2 voor mobiel en 7,9 voor de betaalpas.



Nederlanders vertrouwen steeds meer op elektronisch betalen. Anno 2019 gaat 62% zonder contant geld op pad. Vijf jaar geleden was dat nog maar een derde.

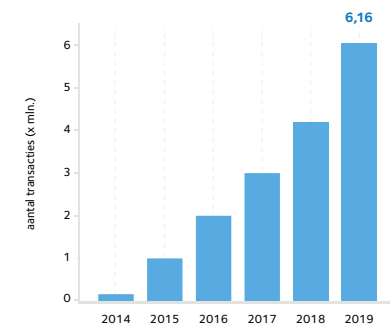
Beschikbaarheid van betaalketens

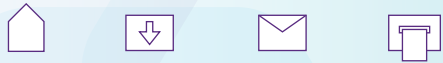
Beschikbaarheid	2017	2018	2019
Pinnen en contactloos betalen	99,88%	99,89%	99,89%
Mobiel bankieren	99,83%	99,75%	99,78%
Internetbankieren	99,83%	99,72%	99,81%

De beschikbaarheid van pinnen, mobiel bankieren en internetbankieren was wederom hoog in 2019.

Retourpinnen wordt steeds vaker gebruikt om geld terug te krijgen van een winkelier. In 2019 steeg dit met 44,3% t.o.v. 2018. De omzet steeg met 68,5% naar 310 miljoen

Retourpinnen sterk gestegen





Ontwikkelingen

Invoering PSD2

Voor aanbieders van betalingsverkeerdiensten stond 2019 in het teken van de invoering van de PSD2 wetgeving. In februari zag de uiteindelijke transpositie van de Europese richtlijn in Nederlandse wetgeving het licht, ruim 13 maanden na de Europese deadline. Zeven maanden later werd vervolgens ook de belangrijkste bijbehorende gedelegeerde technische regelgeving van de Europese Banken Autoriteit (EBA) van kracht.

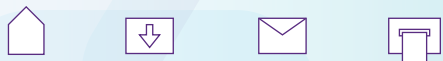
De belangrijkste vernieuwing van PSD2 is dat de rekeninghouder gebruik kan maken van nieuwe betaal- en informatiediensten. Daartoe krijgt de rekeninghouder het recht om nieuwe partijen toegang te geven tot de betaalrekening bij zijn bank. Onder PSD2 zijn banken verplicht om een 'digitale toegangspoort' beschikbaar te stellen voor onder toezicht staande derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekening-informatiediensten aanbieden. Deze toegang is mogelijk via het gebruikelijke toegangskanaal voor internetbankieren of via een apart kanaal dat (de meeste) banken hiervoor speciaal hebben geïmplementeerd. We noemen dit in vaktermen een dedicated interface of API (application programming interface). De Betaalvereniging ondersteunt de visie dat open, speciaal voor dat laatstgenoemde interfaces (API's) de beste garantie zijn voor een veilige en betrouwbare communicatie via de bancaire infrastructuur tussen derde partijen en betaalrekeninghouders. Onder het label 'Nationaal Implementatie Support Platform NL' of NISP-NL heeft de Betaalvereniging coördinerende en ondersteunende activiteiten uitgevoerd met twee doelen: een vlotte implementatie van speciale interfaces voor zowel ASPSP's als TPP's en vergemakkelijking van het verlenen van vrijstellingen van de fall-back interface-verplichting door DNB. Via NISP-NL was een goede dialoog mogelijk tussen belanghebbenden.

Een van de door PSD2 voorgeschreven regelgevende technische normen (RTS), namelijk de RTS over sterke klantauthenticatie (dubbele beveiliging) vereiste gedurende een langere periode interactie tussen banken en overige marktpartijen om het brede gebruik van de nieuwe interfaces voor rekeningtoegang te bevorderen. Specifiek voor kaartbetalingen op afstand¹ bleken de RTS strengere eisen te stellen dan de markt op dat moment kon waarmaken. Daarom is door de European Banking Authority (EBA) een migratieperiode tot eind 2020 afgekondigd.

¹ In Nederland gaat het in dit kader alleen om online creditcard-betalingen.

Coördinerende en ondersteunende
activiteiten PSD2 via NISP-NL

Migratieproject dubbele beveiliging
online kaartbetalingen



In de tussenperiode kunnen marktpartijen in Europa de noodzakelijke voorbereidingen treffen om aan de technische normen op dit punt te voldoen. Afstemming over aspecten van de toepassing van de eisen uit het nieuwe regelgevend kader met de betrokken betaaldienstverleners en belanghebbende eindgebruikers is, met instemming van De Nederlandsche Bank (DNB), georganiseerd bij de Betaalvereniging om een tijdige, efficiënte en hoogwaardige transitie te bewerkstelligen.

De invoering van PSD2 was, samen met de nakende Brexit, aanleiding voor een hausse aan registraties van nieuwe of uit het Verenigd Koninkrijk verplaatste vergunningen voor betaaldienstverleners in 2019 in Nederland. Deze ontwikkeling bracht ook een opmerkelijke toename van het aantal elektronisch geldinstellingen (egl's) met Nederland als thuisbasis. Er zijn begin 2020 bij de EBA 139 betaalinstanties en 10 EGI's geregistreerd² waarbij DNB de National Competent Authority (NCA) oftewel toezichthouder is.

Op mondiale schaal is er veel belangstelling voor het betalingsverkeerdomein zichtbaar. Grote techspelers, zoals Apple, Facebook en Google, maar ook Aziatische giganten als Tencent en Ant Financial investeren in het opbouwen van posities in de betalingsverkeerketen. In Nederland worden eindgebruikers nu nog vooral bediend door aanbieders van Nederlandse bodem. Globalisering is als trend echter duidelijk waarneembaar. Op Europese schaal heeft de ontwikkeling al geleid tot een reactie van bestuurders en toezichthouders, gericht op het zekerstellen van Europese zelfbeschikking in deze voor de economie zo essentiële infrastructuur. Een groep van twintig grote banken is in dat kader een onderzoek gestart naar de haalbaarheid van een mogelijk Europees betaalalternatief.

² Inclusief van vergunningsplicht vrijgestelde elektronisch geld- en betaalinstanties.

Voor de eindgebruikers in het betalingsverkeer waren al deze veranderingen in de regelgeving minder zichtbaar. Er was weliswaar een massamediale voorlichtingscampagne ‘PSD2Bankieren’ van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) die Nederlandse rekeninghouders vertrouwd moest maken met de veranderingen, maar in het dagelijks gebruik van betaaldiensten zullen nog niet veel Nederlanders de gevolgen van de veranderingen hebben opgemerkt. Dit hangt enerzijds samen met de goed werkende betaalmarkt in Nederland, anderzijds met het feit dat PSD2-vergunningen nog maar sinds relatief korte tijd verstrekt worden.



Voortschrijdende digitalisering en versnelling

Des te duidelijker was voor gebruikers de verder voortschrijdende digitalisering van het betalen. Contant betalen, bankzaken doen op papier en een bezoek aan het bankkantoor verdwijnen voor veel gebruikers in het betalingsverkeer naar de marge. Contactloos betalen, de mobiel bankierenapp voor bankzaken en betaalverzoeken voor het afrekenen tussen personen voeren de boventoon. In winkels worden veruit de meeste betalingen elektronisch – grotendeels contactloos – afgehandeld. De Betaalvereniging en haar leden vinden het belangrijk dat het betalingsverkeer toegankelijk blijft voor groepen die deze ontwikkelingen moeilijk kunnen bijbenen. Zij staan deze groepen bij met bijvoorbeeld digicoaches, opleidingen en speciale hulpmiddelen.

Na jaren van geruchten en speculatie introduceerden verschillende banken – na eerder de mogelijkheid voor Android gebruikers – in 2019 Apple Pay voor hun klanten. Ook in Nederland kunnen nu Apple telefoons, naast *wearables* zoals ringen, horloges en armbanden, gebruikt worden voor contactloze betalingen. De eerste gebruikscijfers laten zien dat klanten de nieuwe mogelijkheden gretig omarmen. Deze ontwikkeling wordt verder versterkt door de inmiddels landelijke dekking van de contactloze betaallooptie op betaalautomaten. Klanten kunnen er daardoor van op aan met hun (Android of Apple) smartphone te kunnen afrekenen.



Rekeninghouders bij vrijwel alle banken maakten verder mee dat in de loop van 2019 hun betaalopdrachten direct bij de begunstigde werden bijgeschreven en beschikbaar kwamen voor het verrichten van betaaltransacties, ook 's avonds en in het weekend, 24 uur per dag. Deze ontwikkeling, Instant Payments genoemd, had voor aanbieders heel wat voeten in de aarde. De benodigde technische en procesmatige veranderingen in het betalingsverkeer waren aanzienlijk en werden door banken tot stand gebracht tijdens een vierjarig project Instant Payments onder coördinatie van de Betaalvereniging. Eindgebruikers aanvaardden het direct bijschrijven als een logische ontwikkeling in het verlengde van de onmiddellijke en voortdurende werking van netwerkdiensten, zoals e-mail en Whatsapp. Zij realiseren zich niet altijd dat Nederland een unieke positie in Europa inneemt door de keuze Instant Payments als de nieuwe norm voor overschrijvingen in te voeren. Elders wordt Instant Payments vaak als zogenoemd premium product ingevoerd en als zodanig getarifeerd.

Instant Payments ingevoerd na
voorbereiding in meerjarig project

Geldautomaten veel in het nieuws

We betalen steeds minder contant. Hierdoor neemt het gebruik van geldautomaten af. Om contant geld toch voor iedereen beschikbaar te houden, werken ABN AMRO, ING, Rabobank via Geldmaat aan een efficiënter, bankonafhankelijk netwerk van geldautomaten. Het zal niemand zijn ontgaan dat steeds meer geldautomaten worden omgebouwd tot Geldmaat-automaten, met hun kenmerkende vrolijke uitstraling. Dit proces moet in 2021 zijn afgerond.



Geldautomaten kwamen ook negatief in het nieuws. Zij spelen immers in toenemende mate een rol bij een vorm van geweldscriminaliteit met ernstige maatschappelijke implicaties. Criminelen trachten contant geld buit te maken door zich met explosieven toegang te verschaffen tot het binnenwerk van de automaat. De explosieven richten daarbij schade aan in de omgeving van getroffen automaten met risico's voor omwonenden en voorbijgangers.

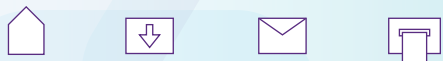
Om deze ontwikkeling te keren hebben banken en Geldmaat eind 2019 maatregelen getroffen om veiligheid te waarborgen, criminaliteit tegen te gaan en de toegankelijkheid van contant geld te waarborgen. Als onderdeel van de maatregelen is een tijdelijke nachtsluiting van geldautomaten afgekondigd, die weer opgeheven zal worden zodra permanente aanpassingen in de automaten zijn doorgevoerd. Biljetten in de automaat worden dan onbruikbaar gemaakt wanneer een plofkraak plaatsvindt. De maatschappelijke impact van de nachtsluiting is intussen zeer beperkt, aangezien slechts zo'n 2% van alle opnames in het nachtsluitingstijdvak vielen, en het publieke begrip voor de noodmaatregel volgens onderzoek hoog is. Desalniettemin is het streven zo spoedig mogelijk een einde te maken aan de tijdelijke nachtsluiting.

Tijdelijke nachtsluiting geldautomaten

Betrouwbaar identificeren cruciaal voor vertrouwen in online dienstverlening

Hoe beter we in staat zijn de ander ondubbelzinnig te identificeren in de digitale wereld, des te meer het vertrouwen toeneemt tussen partijen die online met elkaar handelen. Dit stimuleert de online dienstverlening. In een aantal landen, zoals Noorwegen, Zweden en Denemarken, werken banken en overheden samen bij het bieden van online identiteitsoplossingen. In Nederland kan het overheidsmiddel DigiD alleen voor het inloggen bij de overheid worden gebruikt, terwijl het bedrijfsleven alleen gebruik kan maken van particuliere middelen zoals iDIN en eigen accounts met wachtwoordensystemen. Het gebruik van deze middelen in het overheidsdomein wordt geregeld in de Wet Digitale Overheid, die begin 2020 in de Tweede Kamer is aangenomen. De verwachting is dat veilig inloggen in het particuliere domein tot een doorbraak zal leiden. Dit komt de veiligheid en betrouwbaarheid van digitaal Nederland ten goede. Bekijk **hier** de aflevering van betaalTV over identiteit.





De rol van contant geld is nog niet uitgespeeld

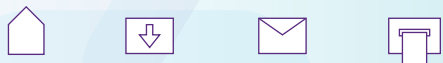
Dialoog met toonbankinstellingen in nieuwe opzet

De verbinding met stakeholders rondom ontwikkelingen in het betalingsverkeer is in 2019 voortgezet. De Betaalvereniging organiseerde diverse stakeholderbijeenkomsten, specifiek over girale onderwerpen en Instant Payments, over veiligheid, over PSD2 en over kaartbetalingen. Het overleg met toonbankinstellingen kreeg een andere opzet. Tot en met 2018 troffen toonbankinstellingen en banken elkaar in de overleggen van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB). Met de feestelijke opheffing van de stichting, eind 2018, is de dialoog voortgezet onder de paraplu van de Betaalvereniging. Nog altijd neemt efficiënt betalen toe in winkels, horeca en ook elders aan de toonbank. De ambitie is verlegd naar een efficiënt aandeel van 75% elektronische betalingen dat in 2025 bereikt zou moeten worden. Vertegenwoordigers van toonbankinstellingen en de Betaalvereniging leiden die ontwikkeling in gezamenlijk overleg in goede banen, inclusief de afnemende rol voor contant geld die dat met zich meebrengt. Hierover is het gedeelde standpunt dat deze rol ondanks afnemende volumes nog lang niet uitgespeeld is. Ook contant geld moet toegankelijk en beschikbaar blijven. De Betaalvereniging participeert in een MOB-taskforce die de in 2015 opgestelde visie op contant geld herziet. De rapportage zal in de loop van 2020 verschijnen.

Coronacrisis

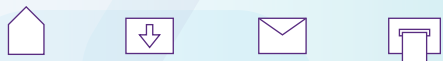
Sinds maart 2020 staat het leven in het teken van de coronacrisis. Aanbieders van het betalingsverkeer besloten een bijdrage aan de strijd tegen de verspreiding van het virus te leveren door zowel de cumulatieve limiet als de transactielimiet voor contactloos betalen te verhogen. De coronacrisis had voor het betalingsverkeer in algemene zin als gevolg dat het totale aantal transacties aan de toonbank en het aantal geldopnames daalde, terwijl het aantal e-commerce-transacties toenam. Aan de toonbank was daarnaast een verschuiving te zien van contante betalingen naar contactloze elektronische betalingen.

De Betaalvereniging heeft in diverse uitingen gewaarschuwd tegen phishing met het coronavirus als smoes. Verder heeft zij op de website en in het speciale Coronabulletin voor leden de ontwikkelingen bijgehouden.



Herinrichting overleg met betaalinstellingen

Een belangrijk overlegorgaan binnen de Betaalvereniging is de Adviesraad. Deze raad adviseert de directie- gevraagd en ongevraagd- over het beleid en de werkzaamheden van de vereniging. De betaalinstellingen zijn met één zetel vertegenwoordigd in de Adviesraad. Gelet op toeneming van het aantal leden betaalinstellingen met hun eigen specifieke vraagstukken, is in 2019 besloten een apart overlegorgaan voor betaalinstellingen in te richten. Dit functioneert tot grote tevredenheid van de deelnemers en bevordert een effectievere inbreng van de betaalinstellingen in de Adviesraad. Overigens zijn al sinds de oprichting van de Betaalvereniging de betaalinstellingen ook -met één zetel- vertegenwoordigd in het bestuur van de vereniging.



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

[Elektronisch betalen vaker met telefoon en wearables >](#)

[Campagnes en voorlichting >](#)

[Bereikbaarheid contant geld >](#)



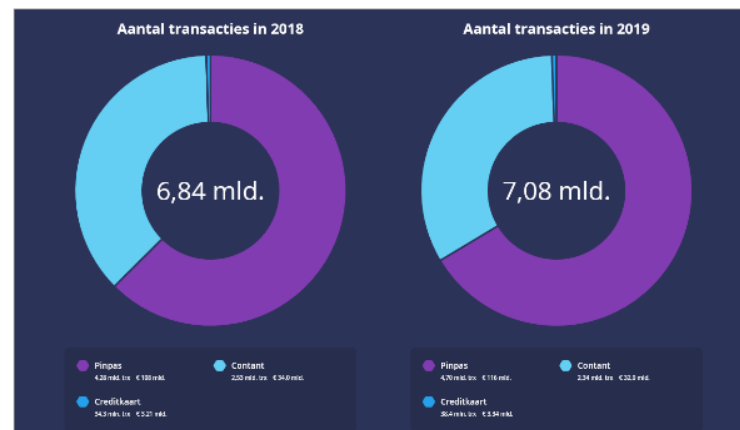
Tweederde van alle toonbank-
 betalingen is elektronisch

Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Het elektronisch betalen aan de toonbank blijft, na de introductie alweer bijna 30 jaar geleden, toenemen. Het aandeel steeg ook dit jaar ten opzichte van contante betalingen. Gemak, efficiëntie en veiligheid zijn de belangrijkste drivers voor dit succes en kennen een breed draagvlak bij alle partijen die betrokken zijn bij het toonbankbetalingsverkeer. Daarbij is de mogelijkheid om met contant geld te kunnen blijven betalen een belangrijk punt van aandacht. Hierover is veelvuldig overleg met alle stakeholders in het toonbankbetalingsverkeer.

In 2019 nam het pinnen met 8,9 procent toe. Het aandeel elektronische betalingen aan de kassa liep op tot 67 procent (2018: 63 procent). Deze groei is opmerkelijk en loopt voor op het eerder opgestelde schema waarbij voor elektronisch betalen per 2022 een aandeel van 70 procent en per 2025 een aandeel van 75 procent beoogd wordt. De grootste groei zat, net als in 2018, in het contactloos betalen van kleine bedragen. Het totale aantal elektronische toonbankbetalingen bedroeg in 2019 4,7 miljard (2018: 4,3 miljard). De omzet van debit- en creditkaartbetalingen in 2019 was ruim € 119 miljard.

In de **online factsheet** op onze website zijn nog veel meer feiten en cijfers te vinden.



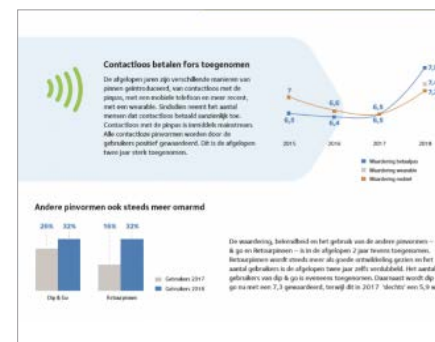
Meer dan 3 miljard contactloze betalingen in 2019

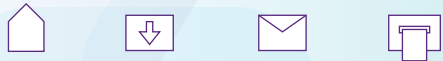
Nagenoeg alle betaalterminals in Nederland accepteren inmiddels contactloze betalingen. In 2019 werden er in totaal 3,04 miljard contactloze betalingen uitgevoerd aan Nederlandse kassa's (2018: 2,3 miljard). Hiermee was een bedrag van € 51,3 miljard gemoeid. Aan het einde van het jaar was 69 procent van alle elektronische betalingen aan de kassa contactloos (2018: 56 procent). Naast het vervangen van met name kleinere contante betalingen, worden ook steeds vaker bedragen boven de 25 euro contactloos (met pincode) betaald.



Elektronisch betalen vaker met telefoon en wearables

Uit het **pinperceptie onderzoek 2019** blijkt dat de algemene waardering voor pin met een 8,1 zeer hoog is, net als in eerdere metingen. Inmiddels zijn consumenten gewend contactloos af te rekenen. Alle contactloze pinvormen worden door de gebruikers positief gewaardeerd. De waardering voor contactloos betalen met de pas is gestegen van een 6,5 in 2015 naar 7,9 in 2019.





Geld terug via Retourpinnen blijft toenemen

Naast pin- en contante betalingen wordt aan de toonbank gebruik gemaakt van creditcards, cadeaukaarten, tankpassen, gesloten betaalsystemen en nieuwe betaaloplossingen zoals zoals Payconic, Tikkie en andere betaalverzoeken. Deze andere betaalmiddelen zijn in het licht van de ruim zeven miljard toonbanktransacties, net als in eerdere jaren, bescheiden in aantal.

Elektronische betalingen worden naast het gebruik met de bankpas of creditcard, steeds vaker met andere *devices* gedaan. Dit kunnen *wearables* zijn zoals ringen en *smartwatches* waarmee je kunt betalen, maar het gaat vooral om het gebruik van de mobiele telefoon met NFC. Android-gebruikers konden dit bij de meeste banken al vanaf 2016. In 2019 hebben de drie grootbanken en bunq dit ook mogelijk gemaakt voor iPhone-gebruikers via Apple Pay. Apple Pay heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de enorme groei van mobiele contactloze betalingen; van 14 miljoen in 2018 naar 116 miljoen in 2019. Aan het einde van 2019 werd ongeveer 10 procent van alle contactloze betalingen met een *smartphone* of *wearable* afgerekend.

Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument steeds vaker het geld elektronisch terug op de betaalrekening met behulp van Retourpinnen. Drie Nederlandse grootbanken bieden Retourpinnen aan voor hun zakelijke klanten. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en in situaties waarin borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties is in 2019 met ruim 44 procent gestegen tot ruim 6 miljoen transacties. Het gemiddelde bedrag was € 50,-.

Campagnes en voorlichting

De campagne 'Contactloos betalen, 't is zo gepiep-piep-piept' is ook in 2019 ingezet en richtte zich vooral op consumenten die nog niet contactloos betalen. Naast de tv-commercial is online *advertising* ingezet om ook de steeds minder televisie kijkende 25-34 jarigen te bereiken. Speciale landingspagina's op [www.pin.nl](#) gaven consumenten meer informatie en uitleg over contactloos betalen met de betaalpas, *wearable*, mobiele telefoon in het algemeen en Apple Pay. Verder waren er promotie-activiteiten voor pinbetalingen met de ambulante handel en op de radio.

Een animatie over de pinketen staat op de website

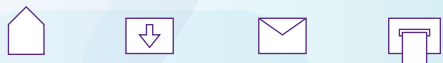
Om al het pinverkeer in goede banen te leiden, is een **betrouwbaar systeem** een eerste vereiste. De Betaalvereniging krijgt regelmatig de vraag van journalisten, studenten en geïnteresseerde consumenten hoe de pinketen werkt. Daarom werd in 2019 een **animatie** gemaakt.



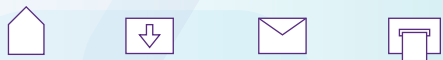
Bereikbaarheid contant geld

Om de beschikbaarheid en bereikbaarheid van contant geld betaalbaar te houden, hebben drie banken (ABN AMRO, ING en Rabobank) hun geldautomaten ondergebracht in de gezamenlijke onderneming Geldmaat. Op deze manier kan, ondanks afnemend gebruik, de maatschappelijke afspraak dat binnen een afstand van 5 kilometer hemelsbreed geld kan worden opgenomen bij een geldautomaat beter worden gewaarborgd. In juni 2019 is de eerste Geldmaat geplaatst, in 2021 zullen alle automaten van de drie grootbanken zijn vervangen. Geldmaat zal ook gezamenlijke sealbag- en muntrolautomaten plaatsen en in winkels geldautomaten waarbij medewerkers aanwezig zijn die desgewenst klanten kunnen ondersteunen.





In 2015 heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) een rapport 'Visie op Contant Geld' uitgebracht. Sindsdien is het gebruik van contant geld verder afgenomen en kreeg de hiervoor vermelde samenwerking in Geldmaat gestalte. In de Taskforce Contant Geld van het MOB wordt daarom met de belangrijkste stakeholders gewerkt aan een herziening van het rapport. Het rapport wordt in de loop van 2020 gefinaliseerd.



Activiteiten - Online betalen

[Weer sterke groei online betalen in e-commerce >](#)

[QR-codes in opmars >](#)



Activiteiten - Online betalen

Bij online betalen wordt al snel gedacht aan betalingen bij webwinkels. Ook buiten de e-commerce worden veel online betalingen gedaan. Voor iDEAL (in totaal in 2019 667 miljoen transacties) zelfs meer dan in de e-commerce, namelijk ongeveer driekwart van de transacties. Ook van het aantal online creditcardtransacties (in totaal 115 miljoen in 2019) wordt een deel buiten de e-commerce gedaan.



Een kwart eeuw na de introductie in Nederland, heeft het online winkelen een significante positie verworven. Zo doen ruim 13,5 miljoen Nederlanders jaarlijks in totaal 258 miljoen online aankopen. iDEAL is een belangrijke aanjager geweest van het succes van de e-commerce, tekent Wijnand Jongen op in zijn eind 2019 verschenen boek '25 jaar online winkelen in Nederland'.

Een belangrijke ontwikkeling van de laatste jaren is dat steeds meer online betalingen vanaf de mobiele telefoon worden geautoriseerd. Currence bracht een persbericht over 2019 uit waarin wordt gesteld dat maar liefst acht van de tien iDEAL-betalingen eind 2019 via de telefoon gingen.

Merendeel van de online transacties gaat via de telefoon



Kijk **hier** voor de factsheet van Currence.

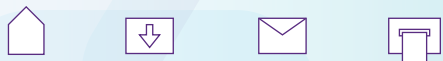
Weer sterke groei online betalen in e-commerce

In 2019 is 26 procent van alle bestedingen (goederen en diensten) in het online kanaal gedaan. Nederlandse consumenten besteedden in 2019 25,8 miljard euro in de e-commerce. De online bestedingen aan goederen en diensten laten hiermee een groei zien van 7 procent ten opzichte van 2018. Dit blijkt uit onderzoek van Thuiswinkel.org naar de online consumentenbestedingen³. Op het internet is de verscheidenheid aan betaaloplossingen groter dan aan de toonbank. In 2019 was er een opvallende toename in het gemiddelde aantal betaalmethoden dat webwinkels accepteren. Accepteerde in 2018 een gemiddelde webwinkel nog 3,7 betaalmiddelen, in 2019 is dat gestegen naar 4,2. Bij leden van Thuiswinkel.org is dat zelfs 6,2.

Opvallend is verder dat het aanbod van de betaalmogelijkheid iDEAL fors is gestegen. Alle grote webwinkels accepteren al jaren iDEAL. Nu ook het merendeel van de kleine Nederlandse webshops dat doen, steeg de totale acceptatie van 74 procent in 2018 naar 90 procent. iDEAL verving met name de overschrijving als betaalmogelijkheid. Creditcards worden geaccepteerd door 30 procent van de Nederlandse webwinkels, PayPal door 54 procent. Daarnaast worden verschillende betaalmiddelen voor achteraf betalen geboden, zoals Afterpay, Klarna en rembours. Klarna liet de grootste stijging zien: van 3 procent in 2018 naar 9 procent in 2019. Webwinkeliers kiezen betaalproducten op basis van de prijs die zij ervoor moeten betalen, het gebruiksgemak voor de klant en het bereik van het betaalproduct.

³ Thuiswinkel.org eCommerce Payment Monitor 2019.

Webwinkels bieden meer betaalmethoden aan



Apple Pay nog weinig gebruikt in de e-commerce in Nederland

Als het gaat om gebruik van genoemde betaalmiddelen, dan worden veruit de meeste aankopen bij Nederlandse webwinkels afgerekend met iDEAL (marktaandeel van iDEAL binnen de e-commerce in 2019: 60 procent). Daarnaast rekenden consumenten af met creditcards (marktaandeel: 9 procent), PayPal (marktaandeel: 5 procent) of een achteraf betaalmethode. Met name bij PayPal valt op dat deze betaalmethode breed wordt aangeboden door webwinkels, maar door consumenten slechts op bescheiden schaal wordt gebruikt.

De introductie van Apple Pay in Nederland in 2019 heeft tot nu toe voornamelijk tot meer contactloze mobiele transacties aan de toonbank geleid. Hierdoor kwam betalen met een mobiele telefoon na jaren in de startblokken te hebben gestaan pas echt van de grond. Apple Pay kan ook gebruikt worden in de e-commerce, maar is hiervoor tot nu toe nog niet populair.

QR-codes in opmars

Doordat consumenten steeds meer gewend raken aan online betalen en via hun mobiele telefoon toegang hebben tot online betaalmiddelen, zijn er al een aantal jaren initiatieven om online betalen ook in de fysieke wereld te introduceren. Een iDEAL-betaallink4 op een factuur is al ingeburgerd, maar de laatste jaren stijgen met name de initiatieven om een betaling op te starten via een QR-code. De QR-code is in Azië al jaren succesvol. WeChat Pay en AliPay maken hiervan gebruik van om betalingen in veel verschillende situaties op te starten, ook in winkels.

Geïnspireerd door de praktijk in Azië, poogden diverse aanbieders de QR-code in 2019 ook in Nederland te introduceren als alternatief voor een pinbetaling aan de toonbank. Dat blijkt een moeizame onderneming. In Nederland is de betaalinfrastuur in winkels al dermate geoptimaliseerd dat het lastig is een innovatie te introduceren die klanten goedkoper en sneller laat afrekenen of die op een andere manier meerwaarde biedt.

⁴ De Betaalvereniging heeft hiervoor een sjabloon *Betaalinstructie* ontwikkeld.

Goede doelen-organisaties zetten QR in als extra betaalmogelijkheid

De QR-code bewijst echter wel meerwaarde in specifieke gebruikssituaties. Zo gebruikt Albert Heijn een QR-code om te betalen voor de boodschappen die thuis worden afgeleverd. In de zorg print Infomedics een QR-code op facturen waardoor de klant op een betaalpagina terecht komt en niet zelf allerlei gegevens hoeft over te typen. Dit leidt doorgaans tot snellere betaling van de factuur. Verder omarmden goede doelen-organisaties massaal de QR-code om bij collectes de groeiende groep donateurs te bedienen die geen contant geld in huis heeft. De fondsen experimenteerden met verschillende QR-code betaalmethoden, maar zagen dat donateurs vooral met iDEAL QR betaalden: in 2019 steeg het aantal donateurs dat gebruik maakte van een iDEAL QR-code van 40.000 naar 126.000. De Stichting Collecteplan heeft aangekondigd in 2020 nog fors erop te zullen inzetten.



Meer initiatieven voor online betalen in een fysieke omgeving verwacht

Er zijn nog meer voorbeelden van initiatieven die online betalen mogelijk maken in een toonbankomgeving. Bij diverse tankstations kan een klant met de ease2pay-app tanken en direct betalen aan de pomp met een online betaalmiddel zonder gebruik te maken van een betaalautomaat. Decathlon stelt de klant in staat om met een speciale app (Scan & Go) de gekozen producten te scannen, te betalen met een online-betaalmiddel en zonder hindernissen de winkel te verlaten. In de horeca heeft leverancier van kassasystemen Eijsink het Booq-concept geïntroduceerd en daarvoor een Horecava Innovation Award gewonnen. Na het scannen van een QR-code op tafel kan een klant met zijn telefoon zijn bestelling plaatsen en direct afrekenen met verschillende online-betaalmiddelen. Dat betekent dat er minder personeel nodig is op een terras en dat klanten niet meer hoeven te wachten voor het opnemen van de order of het betalen daarvan. De Betaalvereniging verwacht in 2020 meer van dit soort initiatieven.



Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

[Infrastructuur voor Instant Payments soepel ingevoerd >](#)

[Overstapservice naar nieuw systeem >](#)

[Papieren opdrachten en Acceptgiro's verder op hun retour >](#)

[Laatste 10 cijfers van NL IBAN vanaf 2020 niet meer los te gebruiken >](#)

Negen miljoen girale
betalingen per dag

Activiteiten – Giraal betalingsverkeer

In giraal betalingsverkeer gaat veel geld om. De verwerking daarvan geschiedt betrouwbaar, snel en veilig. Uit **cijfers van DNB** over het retail betalingsverkeer blijkt dat jaarlijks ruim drie miljard girale betalingen worden verwerkt. Dat zijn overboekingen, incasso's en accept-girobetalingen. Een belangrijk deel van de girale betalingen zijn batch-betalingen aangeleverd door zakelijke partijen, voor bijvoorbeeld salarisbetalingen, toeslagen en uitkeringen. Die gaan allemaal elektronisch. Zoomen we in op de **enkelvoudige overboekingen**, dan zijn dat er totaal ruim 1 miljard. Daarvan gaat bijna alles volledig elektronisch, ook al bestaat de mogelijkheid van papieren opdrachtverstrekking nog steeds.

Infrastructuur voor Instant Payments soepel ingevoerd

Na jaren van voorbereiding door banken, afstemming met stakeholders en een strakke regie op de invoering door projectmanagement vanuit de Betaalvereniging, is de infrastructuur voor Instant Payments nu de basis (*het nieuwe normaal*) voor het betalingsverkeer in Nederland. Betalingen via de mobiele bank app en het internetbankieren worden inmiddels volledig via Instant Payments afgehandeld. Met Instant Payments wordt een betaalopdracht direct verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Ook als deze een rekening bij een andere bank heeft. Dat kan bij een Nederlandse bank zijn, maar ook elders in de Single Euro Payments Area (SEPA).



Met de invoering van Instant Payments is niet alleen direct betalen mogelijk geworden, de nieuwe infrastructuur is ook continu beschikbaar, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Dus ook in het weekend en op feestdagen worden betaalopdrachten direct verwerkt en kan de begunstigde direct over het geld beschikken.

Stapsgewijs naar meer dan 200 miljoen Instant Payments in 2019

De invoering van Instant Payments is gestart in maart 2019. Vervolgens is stapsgewijs opgeschaald naar alle enkelvoudige betaalopdrachten die online of via de mobiele telefoon worden gegeven. Nederland is daarmee binnen Europa koploper in het verwerken van Instant Payments. In 2019 zijn meer dan 200 miljoen interbancaire betalingen in Nederland direct verwerkt en bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Dit is bovenop de betalingen tussen rekeninghouders bij dezelfde bank; deze werden al geruime tijd direct afgehandeld.



In Nederland worden Instant Payments binnen 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. Ook is er tussen de Nederlandse banken geen maximum gemeenschappelijk grensbedrag per betaling afgesproken. Banken bepalen zelf de limiet voor het bedrag dat per betaling kan worden overgemaakt. Daarmee is het gebruik ruimer dan de Europese standaard die nu nog uitgaat van een grensbedrag van € 15.000,-⁵. De scherpere Nederlandse norm voor maximale verwerkingstijd en het (technisch) ongelimiteerde maximum gelden alleen voor banken die deelnemen aan de aanvullende afspraken daarvoor; alle deelnemende banken kunnen ook de transacties die voldoen aan de Europese vereisten (**EPC SCT Inst Rulebook**) verwerken.

⁵ De Europese grens zal in juli 2020 worden opgetrokken naar € 100.000,-.

Banken bieden Instant Payments standaard aan

De overgang naar Instant Payments en daarmee gepaard gaande openstelling van 24/7/365 is een fundamentele verandering in de infrastructuur voor de verwerking van interbancaire betalingen. De combinatie van een gemeenschappelijke, interbancaire aanpak, strakke regie, uitgebreid testen en geleidelijke invoering heeft ertoe geleid dat de Instant Payments-infrastructuur vanaf de introductie stabiel en betrouwbaar werkt. Het brede gebruik in Nederland komt ook doordat de Nederlandse banken Instant Payments als de standaard aanbieden aan hun klanten. Dat wil zeggen dat als de begunstigde bank Instant Payments kan verwerken, de verwerking als Instant Payment plaatsvindt.

Bekijk aflevering 3 van **betaalTV**. Daarin vertellen Sandra Peute (ABN AMRO) en Evelien Witlox (ING) wat er allemaal geregeld moest worden binnen hun bank voordat Instant Payments een feit was.



Majeure prestatie van de Nederlandse banken

De soepele introductie, het snel gegroeide gebruik en de betrouwbare beschikbaarheid van 24/7/365 direct afhandelen van betaalopdrachten is een majeure prestatie van de Nederlandse banken. Met de banken die eind 2019 Instant Payments aanboden, te weten ABN AMRO, Knab, ING, Rabobank en de Volksbank (SNS, Regiobank, ASN), kan het grootste deel van de Nederlandse betaalrekeninghouders (>95%) Instant Payments initiëren en ontvangen⁶. Voorzien wordt dat in de loop van 2020 meer banken⁷ zullen aansluiten op de Instant Payments-infrastructuur.

⁶ Ook Bunq ondersteunt Instant Payments maar vooral van en naar diverse buitenlandse banken. Binnen Nederland kan Bunq voorlopig alleen Instant Payments uitwisselen met ABN AMRO.

⁷ Triodos, BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank bijvoorbeeld.



Nieuwe toepassingen Instant Payments verwacht

Vastgesteld kan worden dat de Nederlandse consument en ook zakelijke partijen snel gewend zijn geraakt aan het *nieuwe normaal*. Daarmee is een einde gekomen aan de feestdagen- en weekendsluiting en worden betalingen iedere dag en nacht verwerkt. Inmiddels wordt er, bijvoorbeeld bij leveringen aan huis, op vertrouwd wordt dat er altijd en direct giraal betaald kan worden. Daarmee is Instant Payments in specifieke gevallen een alternatief voor het gebruik van een mobiel pinapparaat.

In Nederland is Instant Payments, zoals gezegd, breed en voor algemeen gebruik beschikbaar. Grensoverschrijdende Instant Payments binnen Europa zijn nog niet op grote schaal mogelijk. De introductie in andere landen varieert. Sommige landen kennen een breed bereik voor inkomende betalingen, maar bieden (nog) niet de mogelijkheid om dit soort betalingen ook te initiëren. In andere landen is de bereikbaarheid voor Instant Payments meer per bank ingericht, al dan niet met de mogelijkheid om Instant Payment-opdrachten te kunnen laten uitvoeren. In die gevallen wordt Instant Payments vaak als een premium betaalproduct gepositioneerd met een specifieke, hogere, tarifiering.

Het gebruik van de Instant Payment-infrastructuur zal in Nederland verder toenemen zodra ook andere kanalen, naast online en mobiel, overgaan. Zo zullen bulkbetalingen op termijn en stapsgewijs als Instant Payments verwerkt gaan worden. De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer nieuwe toepassingen voor Instant Payments ontdekken, waardoor Instant Payments verder zal uitgroeien tot de nieuwe norm voor het girale betalingsverkeer.

Overstapservice naar nieuw systeem

De Overstapservice is in 2004 van start gegaan om het betalingsverkeer van een klant makkelijk over te zetten van de oude bank naar de nieuwe bank. De service leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de nieuwe betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's als betaalmiddel gebruiken automatisch vooraf geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening, zodat de incasso op de nieuwe betaalrekening plaatsvindt.

Nieuw systeem voor de overstapservice

In 2019 maakten 66.000 consumenten en bedrijven gebruik van de **Overstapservice**. De daling ten opzichte van 2018 (91.000) komt doordat in dat jaar een eenmalige migratie van een groot aantal rekeningen, wegens het beëindigen van de dienstverlening, de cijfers opstuwde. Deze massale overstap is ondersteund met de Overstapservice. Gecorrigeerd voor deze unieke situatie is het aantal gebruikers van de overstapservice in 2019 in lijn met de aantallen van de jaren daarvoor.



In 2019 is gestart met het ontwikkelen van een nieuw systeem voor een nog betere overstapservice waarbij de betaler meteen in zijn online bankieromgeving geïnformeerd wordt dat de begunstigde een nieuw rekeningnummer heeft. Verder krijgen eindgebruikers van steeds meer banken de mogelijkheid om gebruik te maken van de overstapservice digitaal aangeboden.

Papieren opdrachten en Acceptgiro's verder op hun retour

Betaalopdrachten worden in Nederland bijna volledig digitaal aangeleverd. Zakelijke rekeninghouders doen dit al voor honderd procent en consumenten leveren nog maar bijna 1 procent van hun betalingen op papier aan. Het leeuwendeel van de verwerkte papieren betaalopdrachten bestaat uit Acceptgiro's.

In 2019 zijn nog maar 8,7 miljoen
 papieren Acceptgiro's verwerkt

Organisaties laten hun facturen en/of betaalverzoeken echter steeds minder vaak vergezeld gaan van een papieren Acceptgiro. In plaats daarvan bieden zij andere betaalmethoden aan. Voorbeelden hiervan zijn o.a. de **uniforme Betaalinstructie** die digitaal en ook per post kan worden verzonden en andere, efficiënte elektronische betaalwijzen, zoals automatische incasso, digitale betaalverzoeken en/of iDEAL-betalingen met QR-codes. In 2019 is het aantal verwerkte papieren Acceptgiro's ten opzichte van 2018 dan ook verder gedaald met 21 procent tot 8,7 miljoen. Deze sterke daling is in lijn met die van de jaren daarvoor.

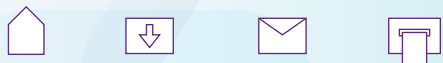


Laatste 10 cijfers van NL IBAN vanaf 2020 niet meer los te gebruiken

In de loop van 2020 gaan de Nederlandse banken zelf de laatste tien cijfers van een uit te geven nieuw IBAN bepalen. Tot op heden worden die laatste cijfers nog toegewezen vanuit een centrale Nederlandse voorraad unieke tiencijferige nummers, die aan de zogeheten elfproef⁸ voldoen. Daar komt een einde aan, waardoor de laatste tien cijfers van het Nederlandse IBAN tegelijk bij verschillende banken kunnen voorkomen. Wel blijft ieder Nederlands IBAN van achttien cijfers en letters uniek. Bovendien voldoen alle geldige IBANs aan de zogeheten Modulo 97 controle⁹.

⁸ De elfproef (11-proef) is een test die in het Nederlandse elektronische betalingsverkeer werd uitgevoerd op negen- en tiencijferige Nederlandse bankrekeningnummers, voor de invoering van het IBAN, om te controleren of het rekeningnummer een geldige syntax heeft.

⁹ Van een IBAN kan met een algoritme (de zogeheten Modulo 97 check) vastgesteld worden of het een **geldig rekeningnummer** is.



Geen uitgifte meer van unieke nummers vanuit een centraal punt

Nederlandse IBANs van achttien cijfers en letters mogen daarom niet meer worden afgekapt tot de laatste tien cijfers. Omgekeerd mogen oude Nederlandse rekeningnummers van tien cijfers of minder niet meer automatisch worden geconverteerd naar volledige IBANs. Gebeurt dat toch, dan kunnen er fouten ontstaan bij het verwerken van betaalopdrachten vanwege het afschaffen van de uniciteit van de tien cijfers. Deze verandering heeft haar grondslag in de internationale IBAN-standaard, die tot op heden in Nederland niet volledig werd toegepast. Hiermee sluit het Nederlandse betalingsverkeer dus volledig aan op de internationale IBAN 13616-standaard.

De wijziging heeft geen gevolgen voor particuliere betaalrekeninghouders: er verandert niets aan bestaande IBANs. Zakelijke partijen die hun systemen met de invoering van IBAN in 2014 slechts beperkt hebben aangepast, worden mogelijk wel geraakt. Dit onderwerp is uitgebreid toegelicht en besproken in het Girale Stakeholderforum van de Betaalvereniging. Uiterlijk eind 2019 dienden alle betrokkenen hun administratie te hebben aangepast voor het gebruik van volledige IBANs.



Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

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

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

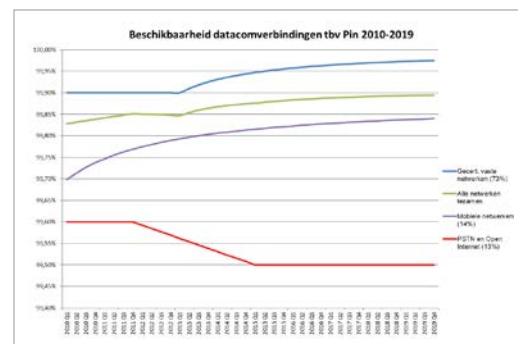
Drie landelijke pinstoringen in 2019

Activiteiten – Stabiliteit betaalketens

Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer

Ook in 2019 was de beschikbaarheid van de pinketen hoog, namelijk 99,89 procent. Maatregelen van banken, deels ingegeven door wettelijke beschikbaarheidseisen, en van winkeliers voor pinbetalingen in de afgelopen jaren hebben hieraan bijgedragen. De Betaalvereniging publiceert op haar website de beschikbaarheid van de **pinketen**.

Het aantal storingen is duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar drie in 2019. Twee daarvan betroffen problemen met het internet, waar vooral ondernemers zonder door de Betaalvereniging gecertificeerde datacomlijnen last van hadden. De andere melding betrof een storing bij KPN, waar uitsluitend de filialen van Ahold veel hinder van ondervonden. De storingen in 2019 hadden een relatief beperkte impact, zij het dat elke storing, hoe klein ook, er één teveel is. Het gebruik van gecertificeerde datacomlijnen verkleint het risico op storingen.



Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

De beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren voor het publiek was in 2019 wederom hoog, dankzij inspanningen van banken onder andere door het opschalen van de capaciteit. Het beschikbaarheidspercentage (primetime) was gemiddeld 99,8 procent. Dat is iets beter dan in 2018, toen de beschikbaarheid ruim 99,7 procent was.

De hierboven vermelde beschikbaarheidscijfers van internet- en mobiel bankieren publiceert de Betaalvereniging elk kwartaal op haar **website**.



Vanaf 2015 worden ook bankspecifieke beschikbaarheidscijfers gepubliceerd. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken maandelijks informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internetbankieren en mobiel bankieren. Verder publiceert de Betaalvereniging in een dashboard ook real-time informatie over de beschikbaarheid van internet- en mobiel bankieren op <https://beschikbaarheid.betalvereniging.nl/>. Hierdoor kunnen gebruikers snel controleren of er landelijk iets aan de hand is of dat zij de fout dichterbij huis moeten zoeken (modem stuk? Wifi-netwerk slecht?) als ze problemen met internet- of mobiel bankieren hebben.

Beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren was 99,8 procent



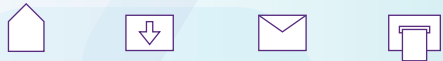
Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

[Samenwerking en delen informatie >](#)

[Voorlichting >](#)

[Fraudecijfers 2019 >](#)

[Overige activiteiten >](#)

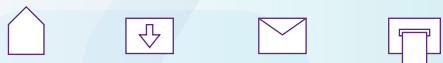


Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Samenwerking en delen informatie

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid daarvan te borgen. Hierdoor houdt de samenleving vertrouwen in het elektronisch betalingsverkeer en wordt fraude voorkomen. De veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog. Voor betaaldienstverleners is het de kunst om een juiste balans te vinden tussen de gebruikersvriendelijkheid van de betaaltoepassing voor de klant en de veiligheid ervan.

De Betaalvereniging en haar leden werken onderling intensief samen om optimaal te profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. De 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 en dreigingen, fraudebeperking, modus operandi, fraudetrends en *best practices*. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is een belangrijke bouwsteen voor het veiligheidsbeleid in Nederland en uniek in Europa. Meer informatie hierover wordt op onze **website** gegeven.



Principe-afspraken cybersecuritystrategie

In 2019 zijn met onze leden principe-afspraken gemaakt, als voortvloeisel uit de cybersecuritystrategie van de Betaalvereniging.

1. Betaaldienstaanbieders en betaalinstellingen concurreren niet op veiligheid¹⁰
2. Betaaldienstaanbieders werken actief samen met elkaar in Nederland
3. Betaaldienstaanbieders zoeken in relatie tot cybersecurity de verbinding met andere spelers in het betalingsverkeer
4. Betaaldienstaanbieders werken actief samen in het publiek private domein
5. Betaaldienstaanbieders werken actief internationaal samen
6. Collectieve voorlichting door de Betaalvereniging inzake (cyber) incidenten heeft de voorkeur boven individuele voorlichting
7. Betaaldienstaanbieders sturen op ook eigen verantwoordelijkheid van consumenten
8. Betaaldienstaanbieders sturen actief op het handhaven van het huidige lage fraudeniveau
9. Vertrouwen van zowel consumenten als bedrijven in het elektronisch betalingsverkeer blijft hoog
10. Minimale uitval van betalingsverkeer, mobiel- en internetbankieren door cyberaanvallen
11. Het NIST Cybersecurity Framework framework¹¹ dient als uitgangspunt voor de collectieve aanpak
12. Op een crisis zijn wij voorbereid

Voorlichting

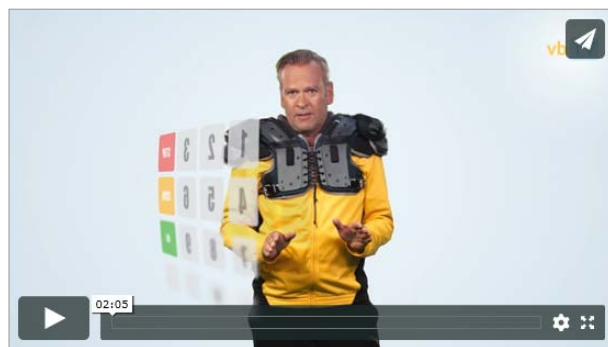
Voortdurende voorlichting Veilig Bankieren

Goede consumentenvoorlichting via de Veilig Bankieren-campagne blijft belangrijk. Naast de maatregelen die banken nemen om fraude te voorkomen, wordt ook van consumenten veilig gedrag verwacht. In **vijf uniforme veiligheidsregels** wordt dit uitgewerkt. De regels zijn in 2019 aangepast aan de invoering van de PSD2. Daarnaast zijn in 2019 onder andere **zes voorlichtingsfilmpjes** onder de aandacht van het publiek gebracht. Daarin krijgt men informatie over de meest voorkomende manieren waarop criminelen achter de betaalpas en persoonlijke gegevens van consumenten aanzitten en maatregelen om dat te voorkomen.

¹⁰ Hierbij worden de mededingingsrechtelijke regels in acht genomen.

¹¹ Het NIST Cybersecurity Framework biedt een beleidskader van richtlijnen voor computerbeveiliging om cyberaanvallen te voorkomen, te detecteren en erop te reageren.

Verder heeft de Betaalvereniging regelmatig waarschuwende berichten over actuele phishingmethodes uitgedaan en campagnes van partijen waarmee wordt samengewerkt ondersteund, zoals de campagne Geldezels van Europol en de campagne *Eerst checken, dan klikken* van de Rijksoverheid. Laatstgenoemde campagne vond plaats in het kader van het convenant **Cybercrime** dat de Betaalvereniging en diverse leden in het verslagjaar tekenden.



Fraudecijfers 2019

Zoals aangegeven is de veiligheid van het betalingsverkeer in Europees perspectief hoog. De fraudeschade is echter in 2019 fors toegenomen. Ten opzichte van 2018 is de totale fraude¹² in het betalingsverkeer in 2019 bijna verdubbeld. Nadat in de periode 2014-2018 de fraude fors was teruggedrongen (in 2012: € 81,1 miljoen, in 2013: € 33,3 miljoen), is in 2019 de omvang van de schade ten opzichte van 2018 met 91 procent gestegen tot een niveau van € 24,1 miljoen. In historisch perspectief gezien is de fraudeschade lager dan in 2013, maar boven die van 2014.

¹² Het gaat om directe (exclusief afhandelingskosten) en daadwerkelijk geleden (na aftrek van verhaalde schade bij derde partijen, geldezels, etc.) bancaire schade. De cijfers maken niet zichtbaar wat de vervolgschade is (zoals vervanging passen en andere herstelkosten). Schade als gevolg van interne fraude bij banken wordt in dit bedrag niet meegenomen. Dit geldt ook voor schade geleden door consumenten of zakelijke klanten die onder valse voorwendselen zijn verleid zijn tot het doen van betalingen. De frauderapportage zal op grond van PSD2 wijzigen.

Betaalpasfraude en phishing blijven de belangrijkste schadeposten



Grafiek: Schade fraude betalingsverkeer 2013 - 2019 per jaar in miljoenen euro's.

Criminelen blijven zoeken naar de minst sterke schakels in de betaalketen. Met behulp van social engineering-technieken weten zij veel schade te veroorzaken. Daarbij spelen zij direct in op ontwikkelingen die plaatsvinden in het Nederlandse betalingsverkeer. In 2019 maakten criminelen bijvoorbeeld gebruik van betaalverzoeken en QR-codes. Ze benaderden hun slachtoffers daarbij via e-mail, sms, sociale media (Instagram, Facebook, WhatsApp) en online marktplaatsen. Dit leidde tot veel phishingfraude en zogenoemde bankpas-opstuurfraude. Daarnaast was er een grote post fraude met creditcards die samenhangt met de groei van de e-commerce markt.

Binnen de totale fraude is 45 procent (in 2018: 39 procent) afkomstig van fraude met betaalpassen. Binnen deze categorie is fraude met gestolen/verloren kaarten (6,6 miljoen euro) het grootst. De totale schade bedroeg 10,9 miljoen euro. De schade steeg in 2019 zeer fors met 123 procent vergeleken met 2018. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door de zogenoemde pas-opstuurfraude. Daarbij worden consumenten via e-mail of sms gemaand hun pas om 'veiligheidsredenen' te vervangen en naar een recycle-adres op te sturen. Dit alles nadat consumenten zijn verleid onder andere de pincode van de pas in te vullen op een phishing-site. Betaalpasfraude werd ook veroorzaakt door criminelen die, net zoals in 2017, succesvol (extra) betaalpassen wisten aan te vragen. Waar de schade in deze categorie in 2018 190.000 euro bedroeg, was deze in 2019 maar liefst 2,6 miljoen euro.

Toename niet-bancaire fraude

Phishing veroorzaakte
7,9 miljoen euro aan fraude

In 2019 deed zich verder een toename voor van niet-bancaire financiële fraude en internetoplichting. Dit type fraude beoogt het slachtoffer onder valse voorwendselen tot het doen van betalingen te verleiden. Slachtoffers worden via alle denkbare kanalen door de oplichters benaderd en vervolgens verleid om geld over te maken. De schade wordt niet meegenomen in de cijfers in dit hoofdstuk.

Fraude met internetbankieren is met een totale schade van € 8,4 miljoen meer dan verdubbeld ten opzichte van 2018 (3,9 miljoen euro) toen al sprake was van een verdrievoudiging ten opzichte van 2017. Phishing veroorzaakte vrijwel de gehele schade binnen deze categorie, namelijk € 7,9 miljoen.



Er zijn verschillende oorzaken voor deze forse toename. Fraude is van alle tijden. Met de verschuiving naar digitale dienstverlening van overheid, bedrijven en banken, verschuift de criminaliteit in die richting. Ook handelsplatformen waarop consumenten goederen kunnen aanbieden en/of kopen, zijn gemeengoed geworden. Dit betekent dat consumenten en bedrijven niet vreemd opkijken als zij een bericht ontvangen van een bedrijf of ander persoon via e-mail, sms, WhatsApp of andere sociale media. Criminelen spelen slim in op de onzekerheid en onbekendheid van de consument, hun berichten zijn tegenwoordig van goede kwaliteit (taal, vormgeving) en inhoudelijk relevant (pas vervangen, incasso op rekening, mooie aanbieding etc.). Verder maken criminelen misbruik van menselijke eigenschappen zoals nieuwsgierigheid, vertrouwen en hebzucht om vertrouwelijke informatie (inloggegevens) te verkrijgen of het slachtoffer een bepaalde handeling te laten verrichten.

Card Not Present-fraude
is de belangrijkste post
binnen 'overige fraude'

Doordat de ontwikkelingen in het betalingsverkeer actief worden bijgehouden door de criminelen, zijn er in het afgelopen jaar ook nieuwe variaties op phishing waargenomen. Zo is betaalverzoekfraude, waarbij criminelen nep-Tikkies en andere betaalverzoeken naar consumenten sturen, sterk opgekomen. Criminelen maken daarnaast gebruik van kant-en-klare online aan te schaffen toolkits waarmee, zonder veel kosten, phishing-campagnes kunnen worden opgezet.

Binnen de categorie 'overige fraude' (4,8 miljoen euro) valt onder andere de fraude met kaartbetalingen op afstand op. Deze zogeheten Card Not Present-fraude (CNP-fraude) is met een schade van € 2,1 miljoen gestegen met 5 procent ten opzichte van 2018.



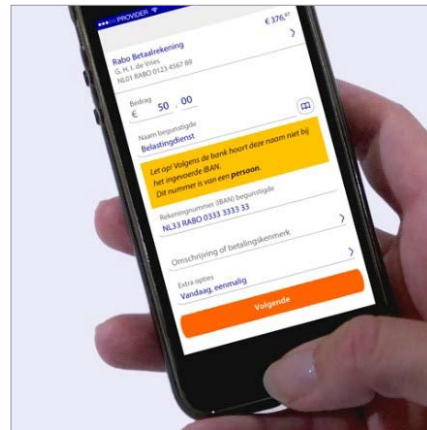
CNP-fraude hangt samen met de groei van de e-commerce markt. Nederlanders kopen bijvoorbeeld meer bij buitenlandse webwinkels en gebruiken in dat geval relatief vaak hun creditcard. De PSD2-richtlijn van de Europese Unie bepaalt dat elektronische betalingen door een sterke klantauthenticatie moeten worden goedgekeurd. Dit geldt ook voor **online kaarten**. Dit moet leiden tot minder CNP-fraude.

De schade veroorzaakt door fraude met overschrijvingsformulieren is gestegen, van € 0,2 miljoen in 2018 tot € 0,6 miljoen in 2019. Ondanks de maatregelen die zijn getroffen, zoals samenwerking tussen de banken en aanscherping van de transactiemonitoring, vinden criminelen nog mogelijkheden om hiermee te frauderen.

Consumenten worden in geval van fraude vrijwel altijd schadeloos gesteld

Hoewel de fraude met internetbankieren in 2019 is toegenomen, blijft de schade in perspectief van de toename van internet- en mobiel bankieren laag. Mocht een consument onverhoopt slachtoffer worden van fraude in het online bankieren, dan wordt het slachtoffer in vrijwel alle gevallen (99,2 procent) schadeloos gesteld door zijn bank. Dit percentage ligt boven dat van 2018 (96 procent).

Daarnaast kunnen consumenten ook financiële en emotionele schade lijden als gevolg van misleiding en oplichting door criminelen. Banken hebben onder andere met de invoering van de **IBAN-Naam Check** laten zien ook hun klanten tegen oplichting te willen beschermen.



De bank vergoedt in gevallen waarin de klant zelf de frauduleuze betalingen uitvoert alleen uit coulantie (een deel van) de schade. Hierbij worden alle omstandigheden die hebben geleid tot de frauduleuze transactie meegewogen. Om de trend van de stijgende fraudes in het betalingsverkeer te keren wordt zowel binnen de sector als met publieke en private partijen buiten de sector intensief samengewerkt. Daarnaast biedt de Betaalvereniging het publiek zoveel mogelijk concreet handelingsperspectief gegeven de meest voorkomende vormen van fraude via de campagne **Veilig Bankieren**.

Nieuwe opzet frauderapportage

Overige activiteiten

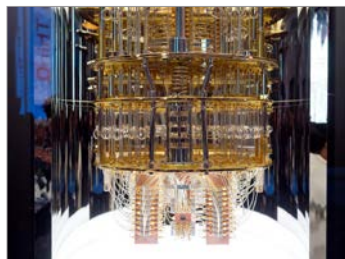
Sinds 1 juli 2019 is in Nederland de Europese richtlijn voor het rapporteren van fraude onder PSD2 van kracht. Op grond hiervan zullen banken en betaalinstanties voortaan hun fraudes moeten rapporteren aan De Nederlandsche Bank. Deze rapportage wordt uitgebreider dan frauderapportages die de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Betaalvereniging tot nu toe van banken ontvingen. In navolging van de rapportagewijze in het Verenigd Koninkrijk, zullen betalingen die door consumenten of bedrijven zelf worden uitgevoerd als gevolg van manipulatie of oplichting hiervan onderdeel zijn. De NVB en de Betaalvereniging zullen hun gezamenlijke frauderapportage hierop aanpassen. In 2019 is de voorbereiding hiervoor gestart.

Gezamenlijk weerbaar tegen DDoS aanvallen

In 2019 zijn stappen gezet om overheidspartijen en private partijen, waaronder onze leden, minder kwetsbaar te laten zijn voor DDoS aanvallen. In een publiek–privaat **samenwerkingsinitiatief** is onder andere kennis gedeeld en is het initiatief genomen om een zogeheten fingerprint database op te zetten. In deze database worden kenmerken van DDoS aanvallen opgenomen die gebruikt kunnen worden om aanvallen te mitigeren en toekomstige aanvallen te voorkomen. Daarnaast is een pilot uitgevoerd waarin mogelijke daders in hun oriëntatiefase worden gewaarschuwd.

Voorbereiden komst kwantumcomputer

De komst van de **kwantumcomputer** zou op termijn een bedreiging kunnen vormen voor de veiligheid van het betalingsverkeer. Dat komt doordat gangbare encryptie-algoritmes niet meer veilig zijn voor kwantumcomputers. Om voorbereid te zijn op deze dreiging is de Betaalvereniging met haar leden een quantum readiness programma gestart. In dit programma worden de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd en worden maatregelen, voor zowel de korte als de langere termijn, voorgesteld en bewaakt. De Betaalvereniging werkt hierin nauw samen met nationale en internationale partijen, universiteiten en de overheid.



Convenant Tech Support Scam

De laatste jaren is veel schade ontstaan door internationaal opererende criminelen die zich aan de telefoon voordeden als helpdesk-medewerkers en vervolgens beveiligingscodes van hun gesprekspartners wisten te verkrijgen. In de strijd tegen deze zogenoemde helpdeskfraude hebben de overheid en private partijen, zoals providers, Microsoft en banken, de handen ineengeslagen. Gezamenlijk nemen zij technische en financiële maatregelen om oplichtingspraktijken zoals Tech Support Scams (helpdeskfraudes) te verstoren en te voorkomen. Deze samenwerking startte in maart 2018. Sindsdien is de schade van helpdeskfraude gehalveerd¹³. In 2017 meldden slachtoffers 6 miljoen aan schade, in 2019 was dat **3 miljoen**.



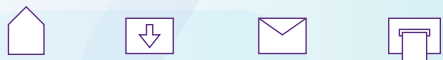
Opleiding Toegepaste Cryptografie voorzag in behoefte

Cryptografie is een onmisbare bouwsteen voor een veilige moderne digitale maatschappij. Cryptografie zorgt immers voor betrouwbare en veilige identificatie, communicatie en dataopslag bij nagenoeg alle digitale toepassingen en is essentieel in de beveiliging van onze digitale infrastructuur en in de huidige wet- en regelgeving omtrent privacy. In 2019 heeft de Betaalvereniging een vierdaagse opleiding Toegepaste Cryptografie verzorgd voor haar leden en andere geïnteresseerden uit de ICT-sector. De Betaalvereniging zal de **opleiding**, gezien het succes en de behoefte, in 2020 wederom verzorgen.

Volgen en beïnvloeden van wet- en regelgeving

De Betaalvereniging volgt en beïnvloedt de ontwikkelingen rond regelgeving op het gebied van cybersecurity of aanpalende beleids-terreinen, waaronder digitalisering en technologische ontwikkelingen. Hierbij reageert zij onder andere met haar leden op consultaties van wetgevers en toezichthouders.

¹³ Deze cijfers zijn niet opgenomen in de fraudestatistiek van de NVB en banken. Het is geen specifiek bancaire schade.



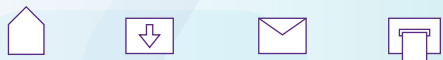
Bijlagen

[Bestuur >](#)

[Directieteam >](#)

[Governance >](#)

[Ledenlijst >](#)



Bestuur en directie

Bestuur

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Lex Hoogduin (1956), voorzitter, hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen, bestuurslid LCH Group, voorzitter LCH Limited, LCH S.A. en voorzitter CIR
- Guus Slik* (1958), oud-directeur Superunie
- Gerjoke Wilmink (1960), directeur-bestuurder Alzheimer Nederland

Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

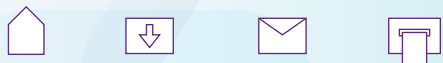
- Anne Marie Magis (1965), Managing Director Digitalisation Commercial & Corporate ABN AMRO
- Alexander Baas (1966), penningmeester, directeur Klant, Betalen en Sparen bij De Volksbank, namens de middelgrote banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstanties
- Michiel Kwaaitaal (1974), Directeur betalen en sparen bij Rabobank
- Frank Stockx* (1969), Managing Director ING België
- Daniël Köhler* (1980), Directeur Retail Banking, Triodos Bank Nederland

Teruggetreden bestuurders:

- Henk van den Broek (1952), vicevoorzitter, oud-bestuurslid Detailhandel Nederland (teruggetreden per 22 april 2020)
- Vincent van den Boogert (1969), CEO ING Nederland (teruggetreden per 5 februari 2020)
- Edwin Hartog (1966), Head of Cash Management Corporates Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken (teruggetreden per 22 april 2020)

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) neemt als waarnemer deel aan de bestuursvergaderingen van de Betaalvereniging, De Nederlandsche Bank neemt sinds het verslagjaar niet langer deel als waarnemer.

* *Onder voorbehoud van benoeming door ALV.*



Directieteam

- Piet Mallekoote (1954), directeur
- Gijs Boudewijn (1958), adjunct-directeur
- Marco Demmink (1961), secretaris van het bestuur.



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)

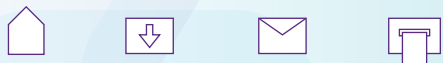
Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

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

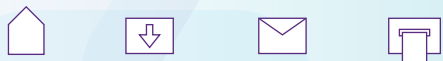
De adviesraad adviseert de directie – gevraagd en ongevraagd – over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging.

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 en Beveiliging.

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 lid¹⁴

- ABN AMRO
- Acapture
- Achmea Bank
- Aegon Bank (incl. Knab)
- American Express
- Amsterdam Trade Bank
- 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
- CCV Group
- 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
- ICS Cards
- ING
- Industrial Bank of China
- INGENICO Payment Services
- InsingerGilissen Bankiers
- JP Morgan
- KAS BANK
- KBC Bank Nederland
- LeasePlan Bank
- Lloyds Bank
- Mizuho
- Moneyou
- MUFG Bank
- Nationale Nederlanden Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- Online Betaalplatform
- PaySquare
- Rabobank
- Société Générale Bank Nederland
- Svenska Handelsbanken AB
- Triodos Bank
- Uber
- Van Lanschot Bankiers
- Volkswagenbank

¹⁴ Stand per 22 april 2020.