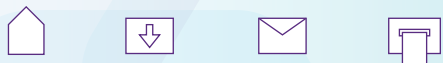


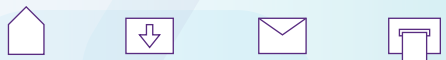
Jaarverslag 2018





Inhoud

Profiel	2
Verslag van het bestuur	6
Ontwikkelingen in het betalingsverkeer	9
Activiteiten	20
Toonbankbetalingsverkeer	20
Betalen op internet en online identificeren	26
Giraal betalingsverkeer	33
Stabiliteit betaalketens	40
Veiligheid betalingsverkeer	44
Bijlagen	51
Bestuur en directie	52
Governance	54
Ledenlijst	56



Profiel

[Over ons >](#)

[Verbindend in betalingsverkeer >](#)





Collectieve taken in het
betalingsverkeer komen samen in
Betaalvereniging Nederland

Profiel

Over ons

Betaaldiensten onderscheiden zich van de meeste andere diensten: iedereen heeft er mee 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 en daar moet voor betaald worden.

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 Nederlandse betalingsverkeer en de dialoog met de samenleving vormen de bestaansredenen voor de Betaalvereniging. Deze samenwerking heeft inmiddels vruchten afgeworpen waarvan, voor wat betreft 2018, 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.



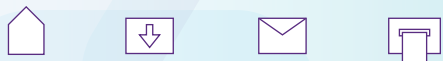
Veruit de meeste betaaldiensten in Nederland worden verleend door leden van de Betaalvereniging

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 besluitvorming 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 concurrentiegevoelige onderwerpen.

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

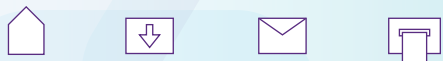


Verslag van het bestuur

[Bestuur >](#)

[Activiteiten >](#)

[Tot slot >](#)



Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2018.

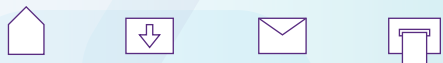
Bestuur

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 invoering van de PSD2 (de herziene Betaalrichtlijn *Payment Services Directive*) in Nederland.

Daarnaast heeft het bestuur in een off-site een vervolg gegeven aan de aanbevelingen die voortvloeiden uit de in 2017 gehouden zelf-evaluatie door het bestuur. Er is toen stilgestaan bij de vraag of de doelstelling en strategie van de Betaalvereniging nog passend zijn in het kader van de dynamiek op de betaalmarkt en hiermee samenhangende toetreding van nieuwe partijen. Het bestuur heeft de huidige doelstelling en strategie van de Betaalvereniging herbevestigd en onder meer geconcludeerd dat de openheid van de Betaalvereniging veel kansen en mogelijkheden voor nieuwe leden biedt die kunnen profiteren van het werk van de Betaalvereniging.



Tot slot heeft het bestuur met elkaar gedeeld dat de Betaalvereniging een toenemende rol moet spelen bij maatschappelijke dossiers zoals cybersecurity, privacy, beschikbaarheid en toegankelijkheid in het betalingsverkeer. Deze dossiers komen regelmatig terug op de agenda van het bestuur.

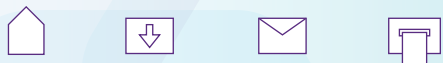
In 2018 is Mijntje Lückerath teruggetreden als onafhankelijk bestuurslid. Zij is sinds de oprichting van de Betaalvereniging lid van het bestuur geweest. Het bestuur maakt graag van de gelegenheid gebruik Mijntje te danken voor haar inzet en betrokkenheid bij de Betaalvereniging. De Algemene Ledenvergadering heeft Gerjoke Wilmink, directeur-bestuurder bij Alzheimer Nederland, na advies van de Consumentenbond, als opvolger benoemd. Het bestuur is verheugd dat Gerjoke de plaats van Mijntje heeft ingenomen.

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. De Remuneratiecommissie heeft het beloningsbeleid van de vereniging besproken.

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 2018 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.betaalvereniging.nl**, of ons volgen op social media (LinkedIn en Twitter).



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 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.

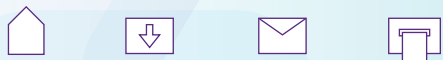
De Betaalvereniging heeft in 2018 twee nieuwe leden verwelkomd. Twee leden hebben hun lidmaatschap opgezegd wegens een fusie of het beëindigen van hun betalingsverkeeractiviteiten in Nederland.

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, 24 april 2019

Namens het bestuur,
Lex Hoogduin, voorzitter



Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

[Infographic 2018 >](#)


[Ontwikkelingen >](#)

De infographic 2018 maakt duidelijk dat papier in het betalingsverkeer uit raakt

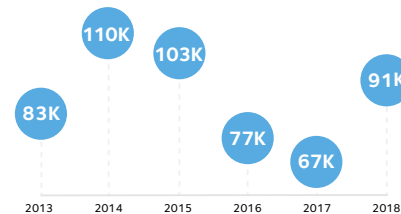


Opmars van de bankapp
 De bankapp wordt voor individuele overboekingen net zo vaak gebruikt als internetbankieren via de computer. De bankapp groeide met 28% ten koste van internetbankieren en telefonisch bankieren. Nog maar 1,9% van de overschrijvingen worden schriftelijk of telefonisch geïnitieerd.

In 2018 betalen consumenten elkaar onderling bijna **800 miljoen** keer. In 31 procent van de gevallen gaat dat elektronisch (7 procent betaalverzoeken en 24 procent overboekingen etc.)

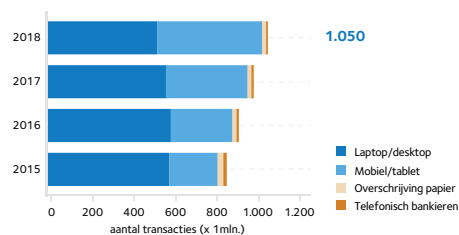


Aantal gebruikers Overstapservice na jaren van daling weer toegenomen in 2018



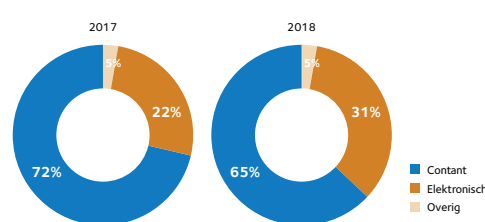
In 2018 maakten **91.000** mensen gebruik van de Overstapservice. Bij de meeste banken komt daar geen papier meer aan te pas.

Girale betalingen in Nederland

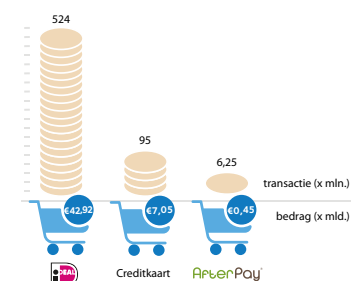


Een belangrijk deel van de girale betalingen zijn batch-betalingen door zakelijke partijen. Die gaan allemaal elektronisch. De overige betalingen zijn enkelvoudige girale betalingen, ruim 1 miljard. Daarvan gaat 98 procent elektronisch. Deze betalingen worden in de loop van 2019 Instant Payments.

Stijging elektronische P2P betalingen

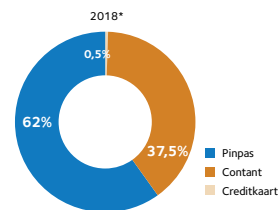


Toonaangevende online betaalmiddelen



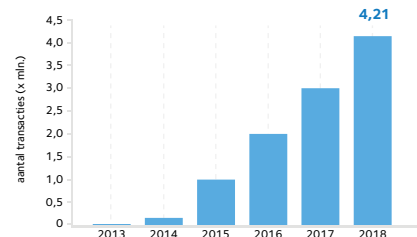
Online winkelen maakt een stormachtige ontwikkeling door. Ook de toonaangevende betaalmiddelen voor online winkelen groeiden allemaal in 2018.

Doelstelling 60% pinnen versus 40% contant ruimschoots behaald



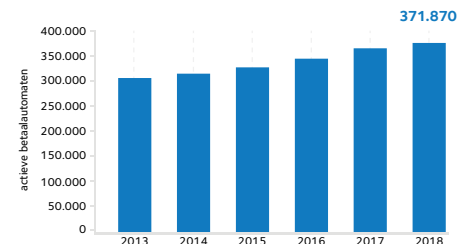
Op naar de **75%** vs **25%** in 2025

Retourpinnen na voorzichtige start steeds vaker gebruikt om geld terug te krijgen van winkelier



Retourpinnen is populair voor borg en in kleding- en meubelwinkels. Consumenten kunnen kiezen welke betaalpas ze voor Retourpinnen gebruiken. Dat hoeft niet de pas te zijn waarmee de aankoop is gedaan.

Aantal betaalautomaten in Nederland



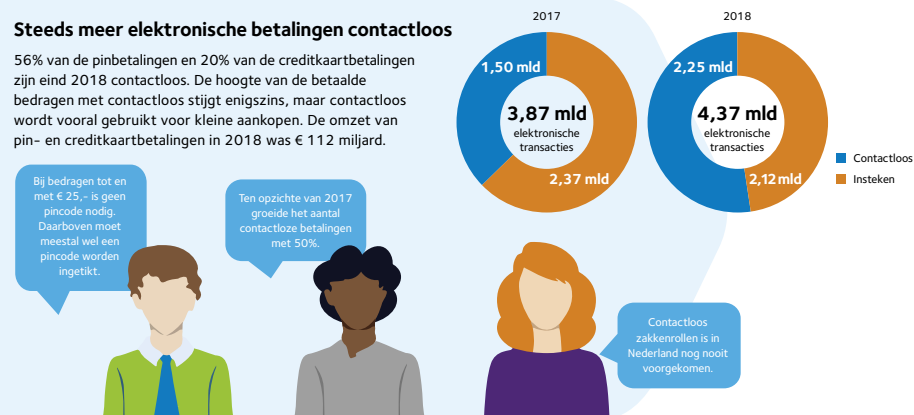
Deze infographic is separaat te downloaden via de website



In 2018 kwamen er **10.000** betaalautomaten bij. In 2020 moeten alle betaalautomaten contactloze betalingen kunnen accepteren.

Steeds meer elektronische betalingen contactloos

56% van de pinbetalingen en 20% van de creditkaartbetalingen zijn eind 2018 contactloos. De hoogte van de betaalde bedragen met contactloos stijgt enigszins, maar contactloos wordt vooral gebruikt voor kleine aankopen. De omzet van pin- en creditkaartbetalingen in 2018 was € 112 miljard.



Bij bedragen tot en met € 25,- is geen pincode nodig. Daarboven moet meestal wel een pincode worden ingetikt.

Ten opzichte van 2017 groeide het aantal contactloze betalingen met 50%.

Contactloos zakkenrollen is in Nederland nog nooit voorgekomen.

Beschikbaarheid van betaalketens

Beschikbaarheid	2016	2017	2018
Pinnet en contactloos betalen	99,88%	99,88%	99,89%
Internetbankieren	99,79%	99,83%	99,72%
Mobiel bankieren	99,77%	99,83%	99,75%

DNB stelt eisen aan de beschikbaarheid van pinnen. De norm van 99,88% in 2018 is gehaald. Voor internetbankieren en mobiel bankieren bestaan geen beschikbaarheidsnormen, maar wel de wettelijke eis dat storingen binnen twee uur moeten zijn opgelost.

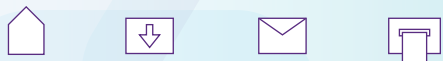
Het Nederlandse betalingsverkeer
is vooruitstrevend

Ontwikkelingen

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot het meest vooruitstrevende ter wereld voor wat betreft haar veiligheid, efficiëntie, betrouwbaarheid en toegankelijkheid. De ambitie van de Betaalvereniging is om dit kwaliteitsniveau te behouden en, waar mogelijk, verder te verbeteren. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaaldienstverleners, snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen en toenemende regelgeving vragen om een actieve samenwerking tussen alle relevante spelers.

In dit hoofdstuk schetsen we de belangrijkste ontwikkelingen die het betalingsverkeer in het verslagjaar bepaalden en gaan we in op het speelveld waarin we opereerden. Voor een uitgebreidere beschrijving van ontwikkelingen verwijzen we u naar de **Roadmap 2019-2021**.





Voor nog maar een kleine
2 procent van de girale betalingen
wordt papier gebruikt

Door technologie en datavergaring
gedreven bedrijven richten zich
op de betaalmarkt

Ongekende dynamiek

Een belangrijke maatschappelijke trend is de toenemende digitalisering en de daarmee gepaard gaande veranderende klantwensen. Digitalisering biedt meer mogelijkheden voor consumenten waarop zij hun verwachtingen rond dienstverlening aanpassen. Zo willen zij bijvoorbeeld overal en altijd toegang tot snel internet. Daarnaast zijn hun wensen over het gebruiksgemak van digitale diensten toegenomen. Dat geldt ook voor digitale betaaldiensten.

Van de ruim 1,6 miljard girale betalingen verliep in 2018 nog maar een fractie (1,9 procent) niet elektronisch. De bankapp op de smartphone wordt voor individuele overboekingen net zo vaak gebruikt als internetbankieren via de computer. Consumenten gebruiken voor onderlinge betalingen (zogenoeten C2C-betalingen) steeds vaker (31 procent tegenover 22 procent vorig jaar) een betaalverzoek of elektronische overboeking in plaats van een contante betaling. Zes van de tien toonbankbetalingen worden inmiddels afgerekend met de betaalpas. Het betalingsverkeer wordt dus steeds digitaal. De feitelijke handelingen spelen zich meer en meer in de mobiele omgeving af.

Voor aanbieders nemen de mogelijkheden voor het toepassingen van nieuwe technologieën zoals kunstmatige intelligentie, big data-analyses, application programming interfaces (api's), blockchain en biometrie toe. Veel partijen onderzoeken de mogelijkheid hiertoe, wat leidt tot nieuwe concepten en toepassingen, óók in het betalingsverkeer. De betaling wordt uitgebreid met dimensies zoals identiteit en data, al dan niet in combinatie met het toepassen van kunstmatige intelligentie.

Steeds meer niet-traditionele, veelal door technologie en datavergaring gedreven, bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. Nooit eerder was het zo eenvoudig om dankzij nieuwe technologie snel een groot (internationaal) klantenbereik te creëren – zonder fysieke aanwezigheid – en een soepele digitale klantreis aan te bieden. PSD2 biedt hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstverleners wordt groter, maar biedt tegelijkertijd kansen tot samenwerking. Alle betaaldienstverleners proberen optimaal tegemoet te komen aan de veranderende klantbehoeften. De toegenomen concurrentie zet aan tot innovatie om nieuwe klanten te werven en bestaande te behouden.

Nieuwe spelregels en businessmodellen

Als gevolg van deze dynamiek is een korte ‘time to market’ van nieuwe betaaldiensten belangrijker geworden. Gevestigde betaal-dienstverleners, zoals banken, trachten het tempo bij te houden. Om te kunnen concurreren met nieuwe betaaldienstverleners moeten zij afslanken, hun oudere (legacy)-systemen vervangen, interne werkprocessen en overlegstructuren vervangen door agile werkmethode en innoveren. Tegelijkertijd moeten zij hun betaaldienstverlening ongestoord blijven aanbieden. Het via PSD2 verder openbreken van de betaalmarkt werkt als katalysator en versneller van de digitale transformatie. Dit alles zorgt voor nieuwe spelregels en nieuwe digitale businessmodellen.

In Nederland betrad onder andere Payconiq de markt. Het aantal buitenlandse aanbieders op de Nederlandse markt voor betaaldiensten is nog relatief beperkt. Dit komt onder andere door fiscale, juridische, taal- en cultuurbarrières en het feit dat de consumententarieven in Nederland bijzonder laag zijn. Het zal een kwestie van tijd en prioriteit zijn, want barrières om vanuit één lidstaat met één paspoort de hele EU te bedienen, zijn er strikt genomen niet.



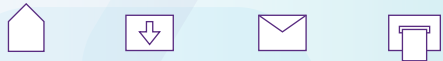
Relatief nieuwe betaaldienstverleners als Worldpay, Klarna, Adyen en PPRO groeien hard. En aan de horizon doemen de grote platforms uit China en de Verenigde Staten op met al dan niet uitgesproken ambities op het gebied van betalingsverkeer in Europa, waaronder in Nederland. Het betalingsverkeer blijft echter intensief gereguleerd. Dat heeft voordelen, vooral om de consument te beschermen, maar ook nadelen omdat niet alles wat technisch mogelijk is en toegevoegde waarde kan bieden voor de eindgebruiker, ook is toegestaan.

Door PSD2 krijgen derde partijen toegang tot betaalgegevens

Eén van de meest in het oog springende voorbeelden om de concurrentie in de betaalmarkt te vergroten is, zoals eerder gezegd, de PSD2. Deze Europese richtlijn maakt het onder andere mogelijk dat derde partijen toegang krijgen tot de betaalgegevens van rekeninghouders en dat zij namens hen betalingen kunnen initiëren en/of betaalrekeninginformatie mogen ophalen ten behoeve van de eigen dienstverlening aan de klant.



Banken zijn, mede op verzoek van het MOB en de Tweede Kamer, in 2018 gestart met het inrichten van ‘dashboards’, waarmee zij de betaalrekeninghouder via de online bankomgeving overzicht bieden aan welke derde partijen hij of zij toestemming heeft gegeven om betaalrekeninggegevens te delen. Verschillende banken onderzoeken of dit overzicht ook een functie voor het intrekken van de toestemming kan bieden. Om bij te dragen aan het consumentenvertrouwen in de nieuwe onder PSD2 gereguleerde rekeninginformatiediensten, onderzoekt de Betaalvereniging de mogelijkheden om aan consumenten vooraf helder te maken hoe de betrokken dienstverleners met de rekeninginformatie omgaan.



Digitale toegangspoort

De Betaalvereniging wil haar leden graag een collectieve voedingsbodem bieden voor innovatie. Cyberveiligheid, omgang met persoonsdata (privacy), een goede digitale infrastructuur, standaardisatie en interoperabiliteit zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden.

Toezicht en maatschappij steeds veeleisender

Het betalingsverkeer wordt steeds intensiever gereguleerd, met name vanuit de Europese Unie. Hoofddoelstellingen zijn daarbij het stimuleren van innovatie, een verdere openstelling van de betaalmarkt voor nieuwe partijen, veiligheid en consumentenbescherming.

Tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten verschaften wij in 2018 vanuit onze expertise input aan verschillende bij het wetgevingsproces betrokken partijen. Dat deden wij voor – en samen met – onze leden, onder andere door te reageren op wetgevingsconsultaties. Daarnaast interpreteerden wij wetsvoorstellen en overlegden wij met de wetgevende instellingen. Ons uitgangspunt hierbij is dat de betreffende regelgeving zou moeten bijdragen aan het behoud of het verder bevorderen van de veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en innovatiekracht van het Nederlandse betalingsverkeer.

In 2018 lag onze focus op de collectieve (niet-competitieve) aspecten van de implementatie van de PSD2 in de Nederlandse wetgeving door onze leden, inclusief de onderliggende technische reguleringsnormen en richtsnoeren. Onder PSD2 zijn banken verplicht om een 'digitale toegangspoort' beschikbaar te stellen voor onder toezicht staande derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden.

NISP-project voor vlote implementatie API's

In dit kader heeft de Betaalvereniging in 2018 het initiatief genomen voor een voor haar leden en derde partijen ondersteunend project. Dit staat bekend onder de naam: **National (Berlin Group NextGenPSD) Implementation Support Platform NL (NISP-NL)**. Kern van dit project is het verrichten van activiteiten met als doel bij te dragen aan een vlote implementatie van 'digitale toegangspoorten' (interfaces; API's) voor zowel betaalrekeningaanbieders als onder PSD2 gereuleerde betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners. Tevens is het doel het vergemakkelijken van het verlenen van vrijstellingen van de fall-back interface-verplichting door DNB aan de betaalrekeningaanbieders. De inspanningen van de Betaalvereniging brengen zo partijen in het nieuwe ecosysteem van betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten bij elkaar.

Betaaldienstverleners hebben steeds meer te maken met zwaardere toezichteisen. Dit is bijvoorbeeld het gevolg van de rapportageverplichtingen die met nieuwe Europese wet- en regelgeving gepaard gaan. Maar ook als gevolg van nationale wetgeving, waaronder de 'Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer' die betaaldienstverleners beschikbaarheidsnormen oplegt voor tijdkritische betaalopdrachten, zoals iDEAL- en betaalautomaattransacties. De Betaalvereniging heeft met en namens onze leden gesproken met de wetgever en toezichthouders, beantwoordde vragen en leverde input.



AUTORITEIT
PERSOONS
GEGEVENS



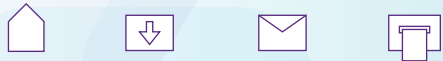
Gebruik van betaaldata en privacy waren regelmatig onderwerp van gesprek

Het gebruik van betaaldata en privacy, met name in relatie tot PSD2 en de nieuwe Europese algemene verordening gegevensbescherming (AVG), die sinds 25 mei 2018 van kracht is, waren in ook 2018 weer geregeld onderwerp in het maatschappelijk debat. Dat zorgde er mede voor dat de uiterste PSD2-implementatiedatum van 13 januari 2018 in Nederland niet is gehaald. Het wetgevend traject is op 19 februari 2019 afgerond. De Betaalvereniging informeert de leden over actuele ontwikkelingen in deze dossiers.

Ook was de bereikbaarheid – en acceptatie, en dan met name door publieksbalies in gemeentehuizen – van contant geld in 2018 onderwerp van discussie in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena. De Betaalvereniging heeft haar bijdrage aan dit debat geleverd door zaken in het juiste perspectief te plaatsen door het verschaffen van feitelijke informatie aan media, Tweede Kamerleden, ministeries, toezicht-houders en koepelorganisaties, waaronder de leden van het MOB.



Mede op basis van het succesvolle overlegmodel van het MOB is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Retail Payments Board (ERPB), opgericht. De ERPB heeft invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt. In de ERPB, dat onder voorzitterschap van de Europese Centrale Bank staat, nemen Europese koepels van stakeholders deel, zoals vertegenwoordigers van consumenten, retailers en MKB-ondernemers. Onderwerpen die in 2018 in de ERPB de aandacht hadden waren, onder andere, Instant Payments, betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten, contactloos en mobiel betalen, P2P-mobiele betalingen en toegankelijkheid van betaaldiensten.



Belangrijkste ontwikkelingen in het betalingsverkeer zijn besproken in onze stakeholderfora

Wij brachten onze expertise in bij en maakten onze visie en standpunten kenbaar aan de ERPB en haar werkgroepen via de European Payments Council (EPC)¹, het Payment Systems Committee van de European Banking Federation en de Werkgroepen Efficiency & Europese Zaken, Veiligheid en Toegankelijkheid & Bereikbaarheid van het MOB.

Ook in 2018 bespraken wij nationale en Europese ontwikkelingen in het betalingsverkeer met onze belangrijkste stakeholders in onze fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum. Daar worden de wensen en mogelijkheden over vele aan betalingsverkeer gerelateerde onderwerpen die zowel voor de aanbod- als de vraagzijde van belang zijn gezamenlijk besproken. In het Forum Kaartbetalingen komen consumenten- en ondernemersorganisaties, betaalterminalleveranciers, banken en betaalverwerkers een aantal keer per jaar samen. In het Giraal Stakeholder Forum participeren consumenten- en ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten, waaronder de Belastingdienst, en betaalverwerkers. De deelnemers waarderen beide fora als platform waar, zonder directe commerciële belangen, knelpunten, wensen en toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot girale en kaartgerelateerde onderwerpen in collectief verband besproken worden.

Goed stakeholdermanagement is voor de Betaalvereniging van groot belang. Ook in 2018 hebben wij daaraan veel aandacht besteed. Het samenbrengen van de vraag- en aanbodzijde is en blijft een uitdaging van formaat die wij graag aangaan. Stakeholders benaderen ons immers geregeld met complexe vraagstukken uit het domein van het betalingsverkeer.

¹ De EPC is merkeigenaar van de Europese betaalproducten, de Europese overschrijving (SCT) en Europese incasso (SDD). Naast de Betaalvereniging zijn ABN AMRO, ING en Rabobank zelfstandig lid van de EPC en dragen zij actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

[Mijlpaal 60 procent pinnen/40 procent contant bereikt >](#)

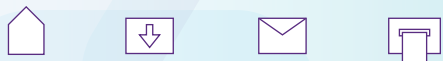
[Contactloos betalen stijgt door in 2018 >](#)

[Geld terug via Retourpinnen blijft toenemen >](#)

[Campagnes en voorlichting >](#)

[Niet meer certificeren, maar registreren betaalautomaten >](#)

[Bereikbaarheid contant geld >](#)



SBEB is opgeheven, restactiviteiten
naar de Betaalvereniging

Grootste groei pinbetalingen
sinds 2001

Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

In het toonbankbetalingsverkeer blijft het aandeel elektronisch betalen onverminderd stijgen en het aandeel contante betalingen dalen. Deze ontwikkeling past in het streven van alle partijen die bij het betalingsverkeer betrokken zijn om de afhandeling van betalingen zo veilig en efficiënt mogelijk in te richten. Daarbij blijft de beschikbaarheid van en de mogelijkheid om met contant geld te kunnen betalen een punt van aandacht.

Het brede gebruik van elektronische betalingen in het toonbankbetalingsverkeer in Nederland is het resultaat van de jarenlange, constructieve en succesvolle samenwerking van de gezamenlijke toonbankinstellingen en de banken in de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalingsverkeer (SBEB). Eind 2018 heeft SBEB zichzelf na dertien jaar en klinkende resultaten opgeheven. SBEB bracht over deze resultaten gedurende 2005-2018 **diverse publicaties** uit. Een deel van de restactiviteiten, waaronder het blijven stimuleren van elektronische betalingen aan de toonbank en het faciliteren van het overleg tussen banken en ondernemers, is overgegaan naar de Betaalvereniging.

Naast pin- en contante betalingen is er nog een heel spectrum van andere – zij het minder vaak gebruikte – **betaalmiddelen aan de kassa**. De belangrijkste zijn creditcards (0,6 procent van de toonbankbetalingen) met als meest bekende merken VISA en MasterCard. De overige betaalmiddelen zijn cadeaukaarten, tankpassen, gesloten betaalsystemen van onderwijsinstellingen en bedrijven en nieuwe betaaloplossingen zoals Payconiq en Tikkie. Deze andere betaalmiddelen zijn in het licht van de bijna zeven miljard toonbanktransacties bescheiden in aantal.

Mijlpaal 60 procent pinnen/40 procent contant bereikt

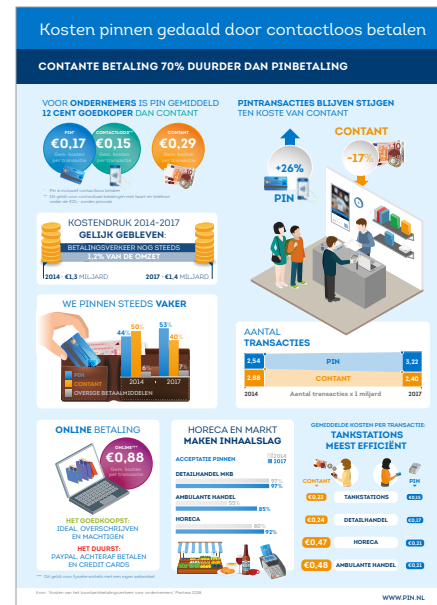
In de doelstellingen van SBEB was het streven vastgelegd dat eind 2018 nog maar 40 procent van de toonbankbetalingen contant zou gaan en 60 procent elektronisch. Dat doel is in de loop van 2018 bereikt, mede door de collectieve voorlichtingsactiviteiten en promotiecampagnes die in goede samenwerking tussen SBEB en de Betaalvereniging zijn gerealiseerd. De grootste groei zat in het contactloos – zonder pin – betalen van kleine bedragen. Het totale aantal elektronische toonbankbetalingen bedroeg in 2018 4,3 miljard, een stijging van bijna 13 procent ten opzichte van 2017 toen het er nog 3,8 miljard waren. Een dergelijke groei had zich sinds 2001 niet meer voorgedaan. De omzet van pin- en creditkaartbetalingen in 2018 was € 112 miljard.

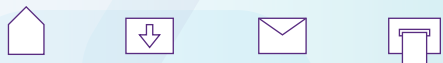
Betalen met de smartphone bleef beperkt

Contactloos betalen stijgt door in 2018

Bij contactloos betalen hoeft de pashouder in de meeste gevallen, voor bedragen tot € 25,- zijn pincode niet in te toetsen. Dat maakt het gebruik ervan gemakkelijk en snel, voor zowel consument als ondernemer. Contactloos betalen is daarmee de **meest efficiënte betaalvorm** aan de toonbank.

Contactloos betalen verving aanvankelijk vooral kleinere, contant afgerekende betalingen, maar steeds vaker worden ook bedragen boven de € 25,- contactloos (met pincode) betaald. In 2018 zijn bijna 50 procent meer contactloze betalingen gedaan dan het jaar daarvoor; in 2018 waren het er bijna 2,3 miljard (2017: 1,5 miljard). In december 2018 was het aandeel contactloze betalingen opgelopen tot 56 procent van het totale aantal elektronische toonbankbetalingen, terwijl ook 20 procent van de creditcardbetalingen contactloos gingen. De betaalterminals in Nederland accepteren inmiddels in ruim 90 procent van de gevallen contactloze betalingen. De verwachting is dat eind 2019 bij nagenoeg alle betaalterminals in Nederland contactloos kan worden betaald.





Retourpinnen is vooral populair in non-food en bij borg

Contactloos betalen, zo gepiept

Naast contactloos betalen met de bankpas en creditcard, zijn er nog meer mogelijkheden om contactloos te betalen, namelijk met wearables en smartphones. Een aantal banken stelden hun klanten in 2018 in staat contactloos te betalen met bijvoorbeeld ringen, bandjes en horloges. Verder kunnen Android smartphonegebruikers ook contactloos toonbankbetalingen doen met hun telefoon. Winkeliers kijken inmiddels niet meer gek op als een klant zijn smartphone of wearable tegen de betaalautomaat aanhoudt om te betalen. Ondanks de toegenomen bekendheid is het gebruik van smartphones om aan de toonbank te betalen nog beperkt. De meeste consumenten houden het bij het gemak en de snelheid van de contactloze betaalpas en zien kennelijk nog geen meerwaarde. Daarnaast is het feit dat de betaalmogelijkheid in Nederland niet beschikbaar is voor Apple iPhones een deel van de verklaring. Desondanks is in 2018 meer dan 15 miljoen keer mobiel contactloos betaald.

Geld terug via Retourpinnen blijft toenemen

Bij het retourneren van een aankoop aan de toonbank ontvangt de consument steeds vaker het geld elektronisch terug met behulp van Retourpinnen. Drie Nederlandse grootbanken bieden Retourpinnen voor hun zakelijke klanten aan. Retourpinnen biedt voor zowel consumenten als winkeliers grote voordelen. Zo hoeft een winkelier niet langer extra contant geld in kas te houden en krijgt de consument het geld op zijn rekening gestort. Retourpinnen is vooral populair in de non-food detailhandel en in situaties waarin borg moet worden terugbetaald. Het aantal Retourpintransacties is in 2018 met ruim 40 procent gestegen tot ruim 4,2 miljoen transacties. Het gemiddelde bedrag was € 52,-. In lijn met elektronisch betalen is ook elektronisch terugbetalen gemakkelijk, veilig, en betrouwbaar. Vanwege de achterliggende administratieve verwerking wordt het bedrag pas de volgende werkdag teruggeboekt op de bankrekening. Onderzocht wordt of deze termijn verkort kan worden.

Campagnes en voorlichting

In 2018 is een nieuwe pincampagne van start gegaan met de slogan **'Contactloos betalen, 't is zo gepiep-piep-piept'**. Deze campagne was met name gericht op consumenten die nog niet contactloos betalen en laat zien hoe gemakkelijk en prettig dit voor hen is. Want contactloos betalen gaat lekker snel, voor iedereen. De campagne is in september gestart en liep door tot eind december. In de TV-commercial en online advertenties was een hoofdrol weggelegd voor de piepjes die een klant hoort na een geslaagde pintransactie. In de uitingen was naast een betaalpas ook een mobiele telefoon te zien. Contactloos betalen met de betaalpas wordt inmiddels door gemiddeld 90 procent van de consumenten simpel, snel en makkelijk gevonden. Verder vonden consumenten de betaalmethode in 2018 significant veiliger dan in 2017.

Een speciale online campagne die gericht is op jongeren over het betalen met de mobiele telefoon ('Mobiel aftikken, altijd easy') startte in 2017 en liep door tot in de eerste helft van 2018. De campagne werd goed ontvangen, de video werd ervaren als opvallend en nodigde volgens de respondenten uit tot contactloos betalen met de smartphone.



Steeds meer mensen hebben weinig of geen contant geld in huis. Daarom zijn in 2017 ruim 20 nationale goede doelen, in samenwerking met startup Easycollect Services, Stichting Collecteplan, CCV Nederland en de Betaalvereniging een pilot gestart met de pincollectebus. Daarmee kan zowel contactloos, met pin als met contant geld worden gedoneerd aan de deur. De pilot is het tweede testjaar ingegaan en uit tussenresultaten blijkt dat donateurs steeds vaker kiezen voor de pinpas. Inmiddels is ruim een kwart van de donaties bij collecte aan huis met een pinbus een donatie met de betaalpas of mobiele telefoon. Met een gewone collectebus wordt gemiddeld 65 euro opgehaald. Met een pinbus werd in het eerste jaar van de pilot gemiddeld € 141,50 opgehaald en in het tweede jaar € 178,62.

Niet meer certificeren, maar registreren van betaalautomaten

Met ingang van 2018 is de Betaalvereniging gestopt met het certificeren van betaalautomaten. Dit was niet langer nodig omdat de internationale veiligheidseisen op dit gebied aanzienlijk zijn aangescherpt. Voortzetten van een eigen (Nederlandse) certificering leidt tot een (te) grote overlap met deze internationale eisen en daarmee tot onnodige kosten voor marktpartijen. Wel blijft de Betaalvereniging nieuwe typen betaalautomaten registreren op haar website om de markt zoveel mogelijk transparantie over het aanbod te blijven bieden.

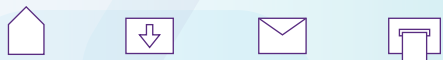
Opbrengst pinbus € 178,62 tegenover
€ 65,00 met een gewone bus

Gele geldmaten vervangen geldautomaten van drie banken

Bereikbaarheid contant geld

Hoewel het gebruik van contant geld steeds verder afneemt en er sinds 2015 vaker met de pinpas dan met cash wordt afgerekend, is het gebruik van contant geld nog steeds van groot belang. Drie banken (ING, Rabobank en ABN AMRO) hebben besloten hun geldautomaten onder te brengen in een nieuwe, gezamenlijke onderneming, Geldmaat (tot eind 2018 heette Geldmaat nog Geldservice Nederland). Deze neemt de exploitatie van geldautomaten en afstortautomaten over met een eigen label en herkenbare vormgeving. Daarbij is er extra aandacht voor de veiligheid en de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen. Door deze bundeling kan een meer efficiënte uitvoering van de kostbare distributie van contant geld worden bereikt en tegelijkertijd de goede bereikbaarheid worden gecontinueerd.





Activiteiten - Betalen op internet en online identificeren

[Weer sterke groei online betalen >](#)

[Online identificeren >](#)



Stormachtige ontwikkeling online winkelen zorgt voor sterke groei online betalen

Online waren er 242 miljoen aankopen voor 23,72 miljard euro

Activiteiten - Betalen op internet en online identificeren

De Betaalvereniging volgt met grote belangstelling alle innovaties die zich in de online wereld van betalen, identificeren, ondertekenen en machtigen voordoen. Het online winkelen maakt al jaren een stormachtige ontwikkeling door: inmiddels doen bijna 13,5 miljoen Nederlanders jaarlijks in totaal ruim tweehonderdveertig miljoen online aankopen. In lijn hiermee is het online betalen dan ook sterk toegenomen. Zo steeg het aantal iDEAL-betalingen voor e-commerce-aankopen het afgelopen jaar met ruim 20 procent tot bijna 138 miljoen betalingen. Daarnaast waren er nog 26,6 miljoen creditcardbetalingen van verschillende merken en 12 miljoen achterafbetalingen.

iDEAL- en online creditcardbetalingen worden niet alleen in de e-commerce gebruikt. Zo had iDEAL 386 miljoen transacties buiten de e-commerce en telde het totale aantal online creditcardbetalingen online op tot bijna 100 miljoen betalingen.

In dit hoofdstuk komen de voornaamste ontwikkelingen rondom online betalen, online inloggen en identificeren aan bod. Hiervoor hebben wij ons gebaseerd op diverse bronnen.²

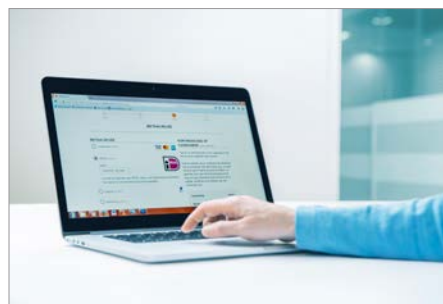
Weer sterke groei online betalen

Op het internet is de verscheidenheid aan betaaloplossingen groter dan aan de toonbank. Nederlandse consumenten deden online in 2018 ruim 242 miljoen aankopen voor een totaal van 23,72 miljard euro. De online bestedingen aan goederen en diensten laten hiermee een groei zien van 10 procent³ ten opzichte van 2017. In 2018 is 26 procent van alle bestedingen (goederen en diensten) in het online kanaal gedaan. Dit blijkt uit onderzoek van **Thuiswinkel.org** naar de online consumentenbestedingen.

² Bronnen: Currence, eigenaar van onder andere iDEAL en iDIN, en van MasterCard, VISA, PayPal, American Express en AfterPay, alsook op gegevens uit de eCommerce Payments Monitor, een marktonderzoek van GfK en Thuiswinkel.org.

³ Inschatting op basis van doorrekening Q4, cijfers op basis van nieuwe meetmethode Thuiswinkelmonitor.

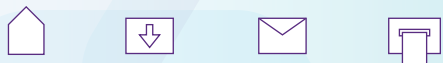
Veruit de meeste online aankopen bij Nederlandse webwinkels worden afgerekend met iDEAL. Het marktaandeel iDEAL binnen de e-commerce is al een aantal jaar stabiel op 57 procent. De acceptatiegraad van iDEAL is hoog: in 2018 was het bij 74 procent van alle webwinkels mogelijk om met iDEAL te betalen. Bij de grote webwinkels is dit zelfs 95 procent. Creditcards hebben een marktaandeel van 11 procent, terwijl ook PayPal en aanbieders van toepassingen voor achteraf betalen een deel van de markt vraag bedienen⁴. De verschillen in gebruik kunnen verklaard worden door de prijs van het betaalproduct voor de merchant, gebruiksgemak voor de klant en toegankelijkheid van het betaalproduct.



Achterafbetalen populairder

Achteraf betalen is vooral populair als consumenten de webwinkel nog niet kennen of als ze meer bestellen dan ze van plan zijn te behouden. Bijvoorbeeld in de segmenten mode en schoenen bestaat deze behoefte. Betalingen met Acceptgiro worden hierbij steeds meer vervangen door betalingen met nieuwere achteraf betaaloplossingen zoals AfterPay en Klarna. Het aandeel van deze betaalwijzen is met in totaal 6 procent nog relatief beperkt, maar het gebruik laat in 2018 duidelijk groei zien. Naast genoemde achteraf betaaloplossingen zijn er ook online retailers die zelf een vorm van achteraf betalen aanbieden, zoals Bol.com en Wehkamp.

⁴ Bron: eCommerce Payment Monitor 2018, GfK, Thuiswinkel.org en iDEAL.



Het gebruik van iDEAL voor C2C-betalingen nam fors toe

Ook PayPal meldt groei in de Nederlandse markt. Precieze cijfers geeft men echter niet. Vooral het toenemende gebruik bij aankopen in het segment media & entertainment valt op. PayPal heeft onder webwinkels een redelijk hoge acceptatiegraad: bij 46 procent van alle Nederlandse webwinkels kan met PayPal worden afgerekend.

Creditcards worden op internet op relatief bescheiden schaal geaccepteerd: iets minder dan 20 procent van alle Nederlandse webwinkels accepteert ofwel Mastercard, Visa of American Express. Naast het betalen, bieden deze merken zowel zekerheden aan consumenten (zoals het vergoeden van eventuele betaalfraude en aankoopverzekeringen) als ondersteuning aan een verscheidenheid van transactiesoorten. Zo worden enkelvoudige en herhaalde betalingen, reserveringen en terugbetaling aan de kaarthouder ondersteund. Bij abonnementsdiensten zoals Netflix en Spotify, maar ook bij platforms die een goede mobiele gebruikservaring voorop stellen, zoals Uber en Deliveroo, is betalen met een creditcard een veel geboden betaaloctie.

PayPal en American Express gaan zelf rechtstreeks relaties aan met hun eindgebruikers. Waar American Express van oorsprong een kaartoplossing is, liggen de wortels van PayPal op het internet. Inmiddels zijn beide bedrijven zowel op internet en in de fysieke wereld actief.

De betaalmethode iDEAL kent zoals gezegd een breder toepassingsgebied dan alleen Nederlandse internetaankopen. Van de 524 miljoen iDEAL-betalingen in 2018 wordt 26 procent in de e-commerce bij Nederlandse webshops gedaan. De overige 386 miljoen iDEAL betalingen zijn betalingen bij buitenlandse webwinkels, betalingen voor transport, bij (semi) overheid en donaties aan goede doelen. Daarnaast wordt iDEAL gebruikt voor de afrekening van andere betaalwijzen zoals Afterpay en Klarna. In 2018 is vooral het gebruik van iDEAL voor onderlinge betalingen tussen consumenten met een betaalverzoek toegenomen. Zo worden de populaire Tikkie-betalingen en andere soorten betaalverzoeken van banken ondersteund door iDEAL. Meer informatie over iDEAL staat in het jaarverslag van **Currence**.

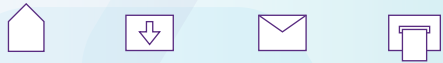
Online identificeren

Digitale mogelijkheden veranderen onze samenleving continu, onder andere in de manier waarop bedrijven en instellingen contact leggen met hun klanten. Hoe beter we in staat zijn de ander te identificeren in de digitale wereld, des te beter zijn we in staat relevante en belangrijke toepassingen te bieden. De juiste identificatie van de individuele gebruiker is hierbij cruciaal. Hoe kan een persoon geïdentificeerd worden op een gemakkelijke, snelle, veilige en vertrouwde manier, waarbij de belangen van alle betrokkenen voldoende behartigd worden? De oplossing van dit vraagstuk is van belang voor vele organisaties en hangt samen met vraagstukken rondom privacy, digitale bewijsvoering en wettelijke kaders.



Banken zijn dagelijks bezig met identificeren van nieuwe en bestaande klanten

Vanuit hun eigen dienstverlening en vanuit het wettelijk kader van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) zijn de Nederlandse banken dagelijks bezig met het invullen van deze eisen bij het identificeren van nieuwe en bestaande klanten en het bieden van een veilige inlogoptie voor hun dienstverlening. Iemand kan uitsluitend klant bij een betaaldienstverlener of andere financiële instelling worden na zorgvuldige en betrouwbare identificatie. Deze processen hebben in 2018 nationaal en ook internationaal behoorlijk in de belangstelling gestaan. Duidelijk werd dat banken een sleutelrol vervullen als het gaat om een betrouwbare toegang tot de online economie. Ondanks de enorme kosten die dit met zich meebrengt, kan het belang hiervan niet genoeg benadrukt worden.



iDIN staat open voor
allerlei toetreders

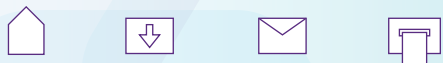
Fragmentatie ongewenst

Hoogwaardige inlogmiddelen zijn noodzakelijk voor betrouwbaar betalingsverkeer. Aanvullend daarop hebben banken detectiesystemen ingericht voor fraudepreventie en (cyber)security. Ook samenwerkingsverbanden, zoals bijvoorbeeld georganiseerd in het MOB en de samenwerking tussen de Betaalvereniging en banken en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), hebben ertoe geleid dat Nederland vooroploopt in een verantwoorde digitalisering van betalingsverkeer. Ondanks de sterk toegenomen digitale betalingen, blijft de fraude beperkt (zie het **hoofdstuk Veiligheid Betalingsverkeer**).

Deze kennis omtrent beveiliging en online identificatie is aangewend in de ontwikkeling van iDIN, waarbij reeds beschikbare inlogmiddelen van banken ter beschikking worden gesteld aan derde partijen. De banken hebben iDIN zo ingericht dat het systeem open is voor andere toetreders, waardoor volledige marktwerking gewaarborgd wordt. Het bereik van de banken, de beschikbare data, hoogwaardige inlogmiddelen en de ervaring op gebied zogeheten high volume/ high performance processen en veiligheid zorgen voor een laagdrempelige identificatie- en inlogplossing voor bijna alle Nederlanders.

Voor de Nederlandse markt is iDIN niet de enige oplossing voor identificeren of inloggen. Wel voldoet iDIN als een van de weinige oplossingen in Nederland aan het e-iDAS⁵ betrouwbaarheidsniveau 'substantieel'. De overheidssector kent natuurlijk DigiD, in de private sector wordt vooral (nog) gebruik gemaakt van eigen uitgegeven inloggegevens, voornamelijk op basis van emailadres en eventueel een SMS code via de mobiel. Daarnaast zijn er allerlei andere oplossingen, afhankelijk van het gewenste betrouwbaarheidsniveau van de identificatie of login, waaronder inlogmethodes van Facebook en Google en apps als ReadID en de door de Radboud Universiteit ontwikkelde IRMA inlogfaciliteit. In de markt zijn er veel spelers actief die dergelijke oplossingen 'as a service' kunnen bieden aan bedrijven. Deze fragmentatie draagt echter niet bij aan de noodzakelijke versterking van de digitale infrastructuur waarvoor juist een veilige en generieke identificatie- en inlogmogelijkheid essentieel is.

⁵ e-iDAS staat voor *Electronic IDentification Authentication and trust Services*.



Zelfbeschikking over de eigen identiteitsgegevens

Van de andere initiatieven in de Nederlandse markt, waar ook de banken – naast onder meer de overheid – aan meewerken, is vooral het initiatief van de Dutch Blockchain Coalition voor de Self- Sovereign Identity interessant. Dit initiatief heeft, op basis van onder meer de principes voor Self-Sovereign Identity, de ambitie om met behulp van distributed ledger technologie (DLT of blockchain) de Nederlandse burger uiteindelijk te voorzien van volledige zelfbeschikking over de eigen (identiteits)gegevens. De desbetreffende werkgroep van de coalitie heeft geconcludeerd dat, hoewel de oplossingen nog onvoldoende volwassen zijn, dit de richting is in de Nederlandse en Europese trend naar het centraler stellen van de burger. Daarbij moet de burger vooral in staat worden gesteld om grip te krijgen en te houden op de data die hij of zij aan de overheid en bedrijven ter beschikking heeft gesteld.

Via een aanbesteding selecteert de overheid naast DigiD een of meer private inlogmiddelen

Het overheidsinlogmiddel DigiD is gebaseerd op het burger service nummer (BSN) dat alleen binnen de publieke sector gebruikt mag worden. De publieke sector is daarbij breed gedefinieerd. Zo vallen ook alle zorgpartijen, zorgverzekeraars, het onderwijs en de pensioenfondsen hieronder. In de wet Digitale Overheid geeft de overheid de beleidskaders voor de toekomst aan voor wat betreft de ondersteuning van de digitale overheid. Onderdeel hiervan is het zogenaamde multimiddelenbeleid waarbij de overheid zich voorneemt via aanbesteding één of meer private middelen te selecteren als inlogmiddel naast DigiD in het publieke domein. Deze aanbesteding zal in 2019 plaatsvinden.

Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang >

Infrastructuur voor Instant Payments nagenoeg gereed >

Overstapservice voorziet in behoefte >

Papieren betaalopdrachten nog maar zelden gebruikt >

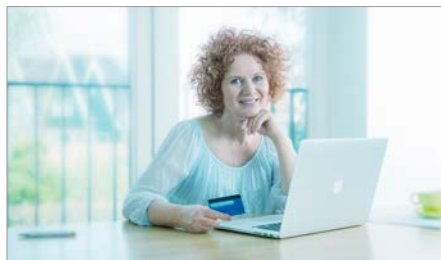
Alleen volledige IBAN vanaf 2020 >

IBAN-Naam Check breed ingevoerd >

Activiteiten – Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang

In giraal betalingsverkeer gaat veel geld om. Per dag worden ruim 9 miljoen betalingen uitgevoerd tussen betaalrekeningen. De verwerking daarvan geschiedt betrouwbaar en veilig. Uit cijfers van **DNB** over het retailbetalingsverkeer blijkt dat in 2018 zo'n 3,1 miljard girale betalingen zijn verwerkt. Dat zijn overboekingen, incasso's en acceptgirobetalingen. Een belangrijk deel van de girale betalingen zijn batch-betalingen aangeleverd door zakelijke partijen, zoals salarisbetalingen, toeslagen en uitkeringen. Die gaan allemaal elektronisch. Zoomen we in op de **enkelvoudige overboekingen**, dan zijn dat er ruim 1 miljard. Daarvan gaat 98 procent elektronisch. Deze betalingen worden in de loop van 2019 Instant Payments.



Nederland heeft wereldwijd gezien een van de hoogste percentages van internetpenetratie. De laatste jaren neemt het gebruik van mobiele bank apps via de smartphone en/of tablet steeds meer toe, voor veel consumenten vaker zelfs als volledig substituut voor het gebruik van 'klassiek' internetbankieren via desk- of laptop. In 2018 maakte 80 procent van de klanten gebruik van internetbankieren en 64 procent van mobiele bank apps⁶. De bankapp wordt voor individuele overboekingen inmiddels net zo vaak gebruikt als internetbankieren via de computer. Het gebruik van de bankapp groeide met 28 procent. Nog maar 1,9 procent van de overschrijvingen worden schriftelijk of telefonisch geïnitieerd.

⁶ *Vertrouwensmonitor banken 2018, Nederlandse Vereniging van Banken.*

Viervijfde van de klanten gebruikt internetbankieren, tweede (ook) mobiel bankieren

Ook de introductie van (digitaal) Incassomachtigen draagt verder bij aan het efficiënte en betrouwbare betalingsverkeer dat Nederland gewend is. Met Incassomachtigen kunnen consumenten volledig digitaal een rechtsgeldige machtiging aan incassanten afgeven voor het uitvoeren van periodieke of eenmalige incasso's van hun betaalrekening. Over Incassomachtigen is in het jaarverslag van **Currence** meer te lezen.

Infrastructuur voor Instant Payments nagenoeg gereed

In 2018 is door de banken veel werk verzet om de infrastructuur voor Instant Payments te realiseren. We hebben hieraan tijdens ons Jaarcongres in november uitgebreid aandacht besteed.

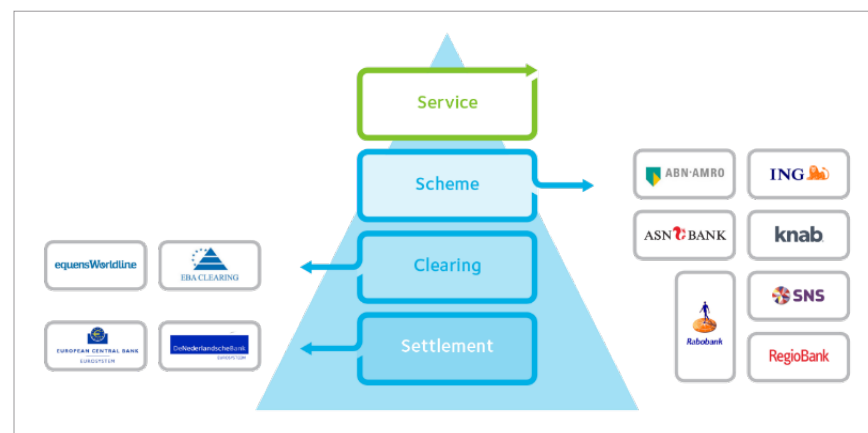


In 2019 zullen de Nederlandse betaaldienstverleners, na een zorgvuldige voorbereiding onder regie van de Betaalvereniging, Instant Payments breed introduceren. Met Instant Payments wordt een overboeking direct bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Ook als deze een rekening bij een andere bank heeft. Dat kan bij een Nederlandse bank zijn maar ook elders in de Single Euro Payments Area (SEPA). Afschrijving van de betaalrekening van de betaler vindt dan uiteraard ook onmiddellijk plaats. Deze nieuwe infrastructuur zal continu beschikbaar zijn, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Dus ook in het weekend en op feestdagen.

Instant Payments wordt de standaard voor betalen via de mobiele bankapp en het internetbankieren. Dat betekent dat vanaf de brede markt-introductie begin 2019 grote aantallen transacties verwerkt zullen worden. Als uiteindelijk alle enkelvoudige overboekingen als Instant Payments verwerkt worden (en dat is in 2019 het doel) zijn dat er ongeveer een miljard op jaarbasis.

Alle enkelvoudige girale betalingen
worden Instant Payments

In Nederland zullen Instant Payments binnen vijf seconden worden verwerkt van betaler naar ontvanger en bestaat er geen gezamenlijk maximum grensbedrag per betaling. Daarmee ligt de ambitie hoger dan de Europese EPC-standaard, die van een snelheid van tien seconden en een initieel grensbedrag van € 15.000,- uitgaat. De Betaalvereniging verwacht dat marktpartijen steeds meer nieuwe toepassingsgebieden voor Instant Payments zullen ontdekken, waardoor Instant Payments zullen uitgroeien tot de nieuwe norm voor het betalingsverkeer.



Partijen betrokken bij Instant Payments in Nederland⁷

Overstapservice voorziet in een behoefte

De Overstapservice is in het leven geroepen om het betalingsverkeer van een klant makkelijk over te zetten van de ene bank naar een andere. 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 geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening. In 2018 maakten 91.000 consumenten en bedrijven gebruik van de **Overstapservice**.

⁷ Buiten dit project om heeft bunq Instant Payments ingevoerd.

91.000 consumenten gebruikten de overstapservice

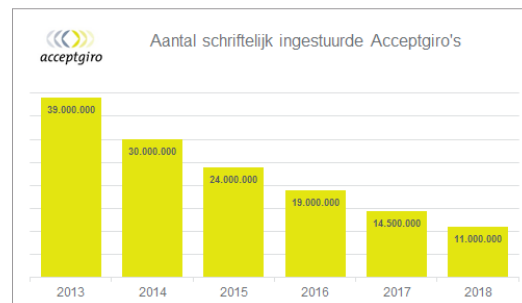
Inmiddels hebben ING, SNS, ASN Bank, bunq en Knab hun aanvraagproces voor overstappende klanten volledig (inclusief digitale ondertekening) gedigitaliseerd. Aanvragen door consumenten en bedrijven om gebruik te maken van de Overstapservice is daardoor nog laagdrempeliger geworden. In augustus 2018 zijn nieuwe algemene voorwaarden en aanvraagformulieren voor de Overstapservice ingevoerd. Daarmee is de Overstapservice onder meer gereed voor Instant Payments.



Negen van de tien gedrukte
Acceptgiro's worden overgetypt

Papieren betaalopdrachten nog maar zeer beperkt gebruikt

Betaalopdrachten worden inmiddels bijna volledig digitaal aangeleverd. Zakelijk is dat al 100 procent, consumenten leverden in 2018 nog geen 2 procent van alle girale betalingen op papier aan. Het grootste deel van deze papieren betaalopdrachten bestaat uit Acceptgiro's. Ook in 2018 nam dit aantal verder af tot 11 miljoen. Dit is een daling van bijna 24 procent ten opzichte van 2017 (14,5 miljoen papieren Acceptgiro's), ongeveer gelijk aan de daling in 2017 en 2016. De daling komt vooral doordat incassanten en consumenten steeds meer overstappen op efficiëntere betaalwijzen, zoals de Europese incasso en iDEAL (eventueel in combinatie met QR-code).



De heersende praktijk is dat negen van de tien ontvangers van gedrukte Acceptgiro's de gevraagde betaling overtypen in hun internet- of mobielbankierenomgeving. Dat betekent dat nog geen 10 procent van de Acceptgiro's wordt gebruikt waarvoor het drukwerk bedoeld is en de rest in de prullenbank belandt. In 2010 was dat nog 29 procent.



Bedrijven en instellingen kunnen, ook zonder Acceptgirocontract, gebruik maken van de Betaalinstructie-sjablonen die de Betaalvereniging in 2018 heeft geïntroduceerd. In deze **Betaalinstructies** kunnen het betalingskenmerk en eventueel de (i)DEAL QR-code geplaatst worden. Dat is een uitstekend alternatief voor het verspreiden van de relatief dure Acceptgiroformulieren, dat bovendien het gebruikersgemak verhoogt. Zie voor meer informatie over Acceptgiro het jaarverslag van **Currence**.

Alleen volledige IBAN vanaf 2020

Vanaf 2020 mogen de Nederlandse banken zelf de laatste tien cijfers van een nieuw uit te geven 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 per 2020 een einde aan, waardoor de laatste tien cijfers van een IBAN niet meer uniek zijn. Wel blijft ieder Nederlands IBAN van 18 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.

Afkappen tot de laatste tien cijfers leidt tot fouten

Vanaf 2020 kan het afkappen tot de laatste tien cijfers van het IBAN tot fouten leiden. Om dit te voorkomen moeten bedrijven daarom Nederlandse IBANs van achttien cijfers en letters volledig opnemen in hun systemen en oude Nederlandse rekeningnummers van tien cijfers of minder niet meer automatisch converteren naar volledige IBANs.



Deze verandering heeft haar grondslag in de internationale IBAN-standaard, die tot op heden in Nederland niet volledig werd toegepast. Vanaf 2020 sluit het Nederlandse betalingsverkeer dus volledig aan op de internationale IBAN-standaard. Deze 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 dienen alle betrokkenen hun administratie te hebben aangepast op basis van volledige IBANs.

IBAN-Naam Check breed ingevoerd

Jaarlijks worden er vele miljarden betalingen snel en probleemloos door de Nederlandse banken verwerkt. Op grond van Europese wetgeving verwerkt de bank een betaling op basis van het 'zelf-controlerende' IBAN. De overige gegevens bij de betaalopdracht dienen enkel ter informatie voor de betaler en de begunstigde.

Op initiatief van de Rabobank hebben inmiddels vrijwel alle banken in 2018 de IBAN-Naam Check ingevoerd. Deze ondersteunt de betaler bij het correct opgeven van een betaalopdracht ten gunste van de beoogde ontvanger. Komt de opgegeven naam niet (voldoende) overeen met de tenaamstelling van de IBAN dan volgt een **waarschuwing** en de mogelijkheid om de betaalopdracht te verbeteren. Hiermee is in de sector tegemoetgekomen aan de maatschappelijke behoefte om het risico van verkeerd geadresseerde betalingen te minimaliseren.

Een waarschuwing als de tenaamstelling van de IBAN niet overeenkomt met de opgegeven naam



Activiteiten - Stabiliteit betaalketens

[Complexere betaalketens >](#)

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

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



Activiteiten – Stabiliteit betaalketens

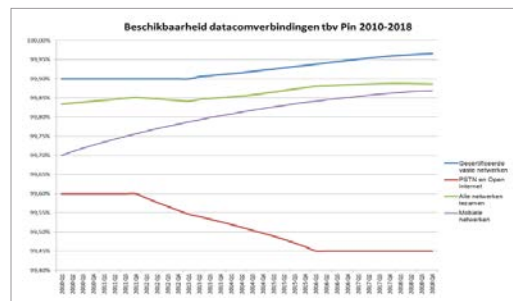
Complexere betaalketen

Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketen al jaren een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van de betaalketen de hoogst mogelijke beschikbaarheid te hebben. De betaalketen is complexer geworden, doordat het aantal partijen dat eraan deelneemt in de loop der jaren is toegenomen. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.

Nauwelijks nog storingen in het toonbankbetalingsverkeer

Het MOB heeft meermaals zijn vertrouwen in de beschikbaarheid en robuustheid van de pinketen uitgesproken. Ook in 2018 was de beschikbaarheid van de pinketen opnieuw hoog, namelijk 99,89 procent. Daarmee is voldaan aan de door DNB vastgestelde beschikbaarheidseis voor eind 2018 van 99,88 procent.

Voor pinnen is voldaan aan de beschikbaarheidseis



Hoewel de storingen in 2018 minimaal zijn geweest, kan nooit volledig worden uitgesloten dat er zich zo nu en dan één voordoet. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is door de Betaalvereniging een aantal jaren geleden het meld- en informatiesysteem CONNECT Giraal opgezet. Via dit systeem kunnen ketenpartijen elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten.

Dankzij deze meldingen kan een verstoring sneller worden gelokaliseerd en opgelost. Daarnaast wordt de markt eenduidig geïnformeerd over de aard en de duur van de verstoring. Tenslotte kunnen marktpartijen bij onderhoudsactiviteiten hun plannings beter op elkaar afstemmen. De Betaalvereniging monitort het systeem en neemt, in geval van een verstoring, direct actie naar de partij die de bron is van de verstoring.

De meeste meldingen in CONNECT in 2018 betroffen geplande onderhoudsacties. Deze leidden niet tot uitval. Het aantal storingen is duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar vier in 2018. Twee daarvan waren een melding van een grotere storing. Eén van de twee grotere storingen in 2018 betrof een storing bij de routing van berichten bij een internationale transactieverwerker. De andere storing vond plaats bij een Nederlandse transactieverwerker, waarvan de benzine- en de parkeersector 's nachts en aan het begin van de ochtend enkele uren last hadden. De twee kleine storingen betroffen problemen met het internet. De storingen in 2018 hadden een beperkte impact, zij het dat elke storing, hoe klein ook, er één teveel is.



De infrastructuur voor pinnen is voldoende berekend op de verwachte groei

De Betaalvereniging heeft in samenwerking met alle betrokken partijen een impactanalyse opgesteld om te bepalen of een verdere groei van het aantal pintransacties zou kunnen worden geremd door eventuele beperkingen in de verwerkingscapaciteit van één of enkele transactieverwerkende systemen. De conclusie was dat er geen onoverkomelijke drempels zijn. De infrastructuur is berekend op de verwachte groei. Deze impactanalyse wordt ieder jaar geactualiseerd en is met de leden van het MOB gedeeld.

Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren



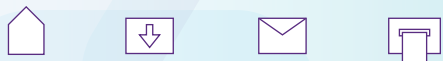
DDoS-aanvallen zorgden voor verstoringen begin 2018

Voor internet- en mobiel bankieren bestaan geen beschikbaarheidsnormen zoals voor betaalautomaattransacties, maar wel de wettelijke eis dat het binnen twee uur weer mogelijk moet zijn om betaalopdrachten aan te bieden. Een hersteltijd die geldt voor niet-kritische betaalopdrachten. Dankzij inspanningen van banken, onder andere door het opschalen van de capaciteit, was de beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren voor het publiek het hele jaar ruim 99,7 procent. Dat komt vrijwel overeen met de beschikbaarheid in 2017, toen het ruim 99,8 procent was. De geringe daling is het gevolg van enkele hardnekkige externe (DDoS) verstoringen die zich in de eerste maanden van 2018 bij verschillende banken voordeden. Uit gegevens vanuit het speciaal voor internet- en mobiel bankieren ontwikkelde dashboard blijkt verder dat van de 73 meldingen door banken over verstoringen en onderhoudsactiviteiten in de internetbankier- en mobiel bankieren omgeving er 20 gevallen waren van geplande activiteiten en de overige gevallen volledige of gedeeltelijke storingen betroffen. De hierboven vermelde beschikbaarheidscijfers van internet- en mobiel bankieren publiceert de Betaalvereniging elk kwartaal op haar website. Sinds 2015 zijn daar ook bankspecifieke beschikbaarheidscijfers aan toegevoegd. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken maandelijks informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internetbankieren en mobiel bankieren.

Sinds 2016 publiceert de Betaalvereniging ook **actuele informatie** over de beschikbaarheid van internet- en mobiel bankieren. Hierdoor kunnen gebruikers snel controleren of er landelijk iets aan de hand is of dat zij de fout dichterbij huis moeten zoeken (modem stuk?) als ze problemen met internet- of mobielbankieren hebben.

Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

- [Fraude in het betalingsverkeer vrijwel onveranderd >](#)
- [Grootste schade nog steeds veroorzaakt door betaalpasfraude >](#)
- [Tot nu toe nog geen fraude met bankapps >](#)
- [Samenwerking en delen van kennis blijft belangrijk >](#)
- [Fraude met internetbankieren gestegen >](#)
- [Nederlandse en internationale samenwerking >](#)
- [Nieuwe Cybersecuritystrategie >](#)
- [Communicatie en voorlichting >](#)



Fraude-omvang € 12,6 miljoen,
ongeveer gelijk met omvang 2017

Betaalpasfraude daalde fors, maar
blijft de belangrijkste schadepost

Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Fraude in het betalingsverkeer vrijwel onveranderd

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid te borgen. Hierdoor houdt de samenleving vertrouwen in het elektronisch betalingsverkeer en wordt fraude zoveel mogelijk voorkomen. De veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog. De totale fraude in het betalingsverkeer is in 2018 vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2017. Nadat in de afgelopen jaren de fraude fors is teruggedrongen (in 2013: € 33,3 miljoen), is in 2018 de omvang van de schade ten opzichte van 2017 enigszins (met 2 procent) gedaald tot een niveau van € 12,6 miljoen. In historisch perspectief gezien blijft het fraudeniveau daarmee laag. Wel was er in 2018 tussen de fraudecategorieën een opvallende verschuiving te zien. Tegenover een relatief forse toename van de fraude met internetbankieren stond een substantiële daling van fraude met betaalpassen. Het toont aan dat criminelen blijven zoeken naar de minst sterke schakels in de betaalketen. De social engineering technieken die criminelen gebruiken, zoals blijkt bij phishing, veroorzaken nog steeds relatief veel schade. In dat kader blijft goede consumentenvoorlichting via de Veilig Bankieren-campagne belangrijk. Ook deed zich in 2018 een toename voor van niet-bancaire financiële fraude en internetoplichting, zoals fraude met valse e-mails, valse sms'jes, factuurfraude, identiteitsfraude en misleiding van financieel medewerkers van bedrijven (zogenoeten CEO-fraude). Consumenten en bedrijven dienen daarvoor onverminderd waakzaam te blijven.

Grootste schade nog steeds veroorzaakt door betaalpasfraude

De schade door fraude met betaalpassen daalde in 2018 met 33 procent in vergelijking met 2017. De totale schade bedroeg 4,9 miljoen euro. Dit is 39 procent van de totale schade in 2018 (in 2017: 57 procent). Binnen deze categorie zijn fraude met gestolen/verloren kaarten (3,3 miljoen euro) en skimming (1,2 miljoen euro) het grootst. In 2017 veroorzaakten valse aanvragen nog een schadepost van 2 miljoen euro; in 2018 is deze schade met 90 procent afgenomen. Banken onderzoeken vanzelfsprekend continu hoe zij de aanvraagprocessen via de verschillende kanalen kunnen verbeteren en veiliger kunnen maken.

Phishing veroorzaakte 3,8 miljoen
euro aan fraude

Fraude met internetbankieren gestegen

Fraude met internetbankieren is met een totale schade van 3,9 miljoen euro ruim verdrievoudigd ten opzichte van 2017 (1,2 miljoen euro). Phishing veroorzaakte daarbij vrijwel de gehele schade binnen deze categorie, namelijk 3,8 miljoen euro. Er zijn verschillende oorzaken voor deze forse toename. Criminelen maken onder andere gebruik van kant-en-klare online aan te schaffen toolkits waarmee, zonder veel kosten, phishing-campagnes kunnen worden opgezet. In mails, maar ook sms'jes, worden consumenten op sluwe wijze misleid om op een phishing-website een nieuwe pas aan te vragen of een incasso te storeren. Tijdens dit proces verzamelen de criminelen de benodigde inloggegevens en veiligheidscodes.



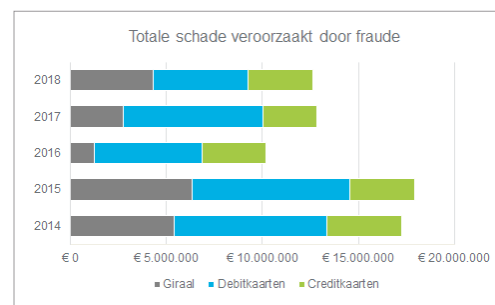
In de categorie 'overige fraude' (3,8 miljoen euro) valt onder andere zogeheten Card Not Present-fraude¹⁰ (CNP-fraude) op. Met een schade van 2 miljoen euro is CNP fraude gestegen met 24 procent ten opzichte van 2017. CNP-fraude hangt tegelijkertijd ook samen met de sterke groei van de e-commerce markt. Nederlanders kopen bijvoorbeeld meer bij buitenlandse webwinkels en gebruiken daarvoor relatief vaak hun creditcard. De schade veroorzaakt door fraude met overschrijvingsformulieren is fors gedaald, van 0,8 miljoen euro in 2017 tot 0,2 miljoen euro in 2018. De maatregelen die in 2017 zijn getroffen, zoals samenwerking tussen de banken en aanscherping van de transactiemonitoring, lijken effectief.

¹⁰ CNP-fraude vindt plaats via bestellingen per post, telefoon dan wel via het internet onder opgave van onder andere een creditcard-nummer, waarbij de goederen c.q. diensten niet door de rechtmatige kaarthouder zijn besteld of worden afgenomen.

Consumenten worden ingeval van fraude vrijwel altijd schadeloos gesteld

Tot nu toe nog geen fraude met bankapps

Hoewel de fraude met internetbankieren in 2018 is toegenomen, blijft de schade in perspectief van de toename van internetbankieren laag. Het streven is er uiteraard op gericht de fraude verder te verlagen. In Nederland heeft tot nu toe geen fraude plaatsgevonden met de apps voor mobielbankieren van de banken. Criminelen weten daarnaast met malware nauwelijks slachtoffers te maken, maar met geavanceerde phishing-technieken zijn ze in 2018 succesvoller geweest dan in 2017. Mocht een consument onverhoopt slachtoffer worden van fraude in het online bankieren dan wordt hij in vrijwel alle gevallen (96 procent) schadeloos gesteld door zijn bank. Dit vergoedingspercentage ligt een fractie onder dat van 2017 (96,7 procent).



Grafiek: Schade fraude betalingsverkeer 2014 - 2018 per jaar in miljoenen euro's

Samenwerking en delen van kennis blijft belangrijk

Een goede samenwerking – waaronder het delen van kennis en informatie met andere financiële instellingen, cybersecuritybedrijven en overheidsinstanties – speelt een belangrijke rol bij het vergroten van de digitale weerbaarheid en terugdringen van fraude. Het gaat hierbij zowel om preventie als detectie van cybercriminaliteit. Op nationaal niveau werkt de Betaalvereniging onder andere nauw en actief samen met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) en het Financial Institutions – Information Sharing and Analysis Center (FI-ISAC). Voorts delen de Betaalvereniging en haar leden kennis en ervaring op strategisch niveau via het Chief Information Security Officers (CISO) overleg en op tactisch niveau in de werkgroep Beveiliging van de Betaalvereniging. Dreigingsanalyses worden – waar relevant – gezamenlijk uitgevoerd.

Preventie door gezamenlijke detectie van cybercriminaliteit



De Betaalvereniging wisselt kennis en ervaring uit in diverse gremia

Digitale weerbaarheid neemt aan belang toe

Nederlandse en internationale samenwerking

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

De Betaalvereniging participeert niet alleen in diverse nationale samenwerkingsverbanden op veiligheidsgebied, maar werkt ook internationaal samen. Zo is de Betaalvereniging lid van de European FI-ISAC. In deze ISAC participeren banken en Computer Emergency Response Teams (CERT's) van overheden uit een groot aantal Europese landen. Ook het Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging (ENISA), het European Cyber Security Center (EC3; onderdeel van Europol) en de FS-ISAC (Financial Services – ISAC) zijn belangrijke informatiebronnen. De in deze gremia uitgewisselde kennis en ervaring dragen bij aan een vergroting van de weerbaarheid van onze leden tegen cybercrime en –dreigingen.

Nieuwe Cybersecuritystrategie

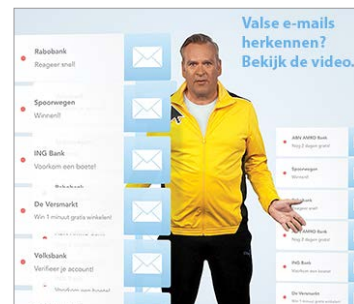
In 2018 is de cybersecuritystrategie van de Betaalvereniging herijkt. Aanleiding hiervoor was de groeiende afhankelijkheid van (veilige) digitale dienstverlening, voor zowel de particuliere als de zakelijke klant, en de complexer wordende betaalketens met steeds kortere transactietijden. Veiligheidsrisico's manifesteren zich steeds meer binnen de IT-infrastructuur van betaaldienstverleners. Dat betekent dat het onderwerp cyber-resilience (digitale weerbaarheid) aan belang toeneemt en extra aandacht verdient.

Voorlichtingsvideo's over phishing en bankpasfaude

Communicatie en voorlichting

De Betaalvereniging legt het publiek onder de paraplu Veilig Bankieren uit hoe bepaalde fraudevormen herkend kunnen worden, wat de banken eraan doen om de fraudevorm te voorkomen en wat men er zelf aan kan doen om geen slachtoffer ervan te worden.

In 2018 zijn online video's gemaakt over verdachte telefoontjes, valse e-mails en bankpasfraude. Daarnaast zijn misverstanden over het gebruik van de bank app weggenomen. Sommige groepen in de samenleving denken dat bankieren via de app onveiliger is dan internet-bankieren. Aangezien dat feitelijk niet het geval is, is hierover uitleg en voorlichting gegeven.



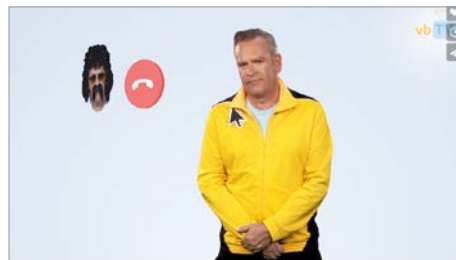
Convenant Tech Support Scam, een voorbeeld van publiek-private samenwerking

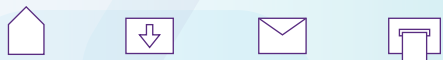
In de strijd tegen internationale helpdeskfraude hebben de overheid en private partijen, zoals providers, Microsoft en banken, de handen ineengeslagen. Gezamenlijk nemen zij technische en financiële maatregelen om oplichtingspraktijken zoals Tech Support Scams (helpdeskfraudes) te verstoren en te voorkomen. Resultaat van deze samenwerking is bovenvermelde online video van de Betaalvereniging waarin de Veilig Bankieren-personage Marc consumenten waarschuwt voor 'verdachte' telefoontjes. Daarnaast worden er hindernissen opgevoerd om het technisch lastig te maken om deze helpdeskfraude uit te voeren.

Twee voorbeelden van publiek-private samenwerking

Veilige e-mail coalitie, een voorbeeld van publiek-private samenwerking

Via de Veilige E-mail Coalitie nemen bedrijfsleven en overheid het gezamenlijke initiatief tot brede invoering van e-mailbeveiliging en up-to-date standaarden. De standaarden waar de Veilige E-mail Coalitie voor staat, zorgen ervoor dat internetcriminelen niet zomaar via het e-mailadres van iemand anders phishingmails kunnen versturen. Daarnaast helpen ze om het onrechtmatig kunnen inzien van bedrijfs- en privacygevoelige informatie in e-mails te voorkomen. In de praktijk betekent dit dat consumenten die een provider hebben die deelneemt aan de Veilige E-mail Coalitie en bankieren bij een bank die de standaarden heeft geïmplementeerd geen phishing-mails meer ontvangen vanuit het e-mail adres van zijn bank. Het zogenaamde 'spoofen' van het e-mailadres waarbij de consument denkt dat hij een e-mail van zijn bank krijgt, is in die gevallen niet meer mogelijk.





Bijlagen

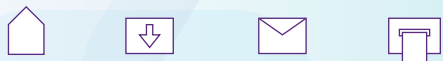
[Bestuur >](#)

[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
- Henk van den Broek (1952), vicevoorzitter, oud-bestuurslid Detailhandel Nederland
- Gerjoke Wilmink (1960), directeur-bestuurder Alzheimer Nederland (benoemd per 14 november 2018)

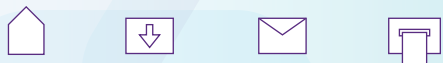
Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

- Vincent van den Boogert (1969), CEO ING Nederland
- 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
- Edwin Hartog (1966), Head of Cash Management Corporates Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group, namens de betaalinstellingen
- Vacature bestuurslid Rabobank

Teruggetreden bestuurder:

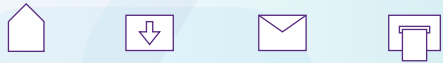
Mijntje Lückerrath (1968), hoogleraar Corporate Governance aan Tilburg University/TIAS (teruggetreden per 14 november 2018)

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



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)

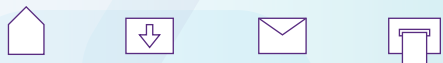
Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

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

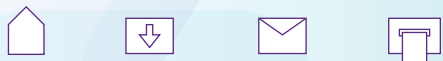
De adviesraad adviseert de directie – gevraagd en ongevraagd – over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging.

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 50 betaaldienstverleners lid¹¹

- ABN AMRO
- Acapture
- Achmea Bank
- Aegon Bank
- American Express
- Amsterdam Trade Bank
- ASR Bank
- InsingerGilissen Bankiers
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America Merrill Lynch
- Bank of China
- Bank of Chaabi du Maroc
- Bank of Scotland
- BinckBank
- Bitsafe
- Brand New Day
- BNP Paribas
- Buckaroo
- bunq
- CCV Group
- China Construction Bank (Europe)
- Citco Bank Nederland
- Citibank
- CM
- Commerzbank
- Credit Europe Bank
- De Volksbank
(SNS, ASN Bank en RegioBank)
- Demir Halk Bank
- Deutsche Bank
- GarantiBank International
- GWK Travelex
- HSBC Bank
- ING
- Industrial Bank of China
- INGENICO Financial Solutions
- KAS BANK
- KBC Bank Nederland
- LeasePlan Bank
- Mizuho
- MUFG Bank
- Nationale Nederlanden Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- PaySquare
- Rabobank
- Société Générale Bank Nederland
- Svenska Handelsbanken AB
- Triodos Bank
- Van Lanschot Bankiers
- Volkswagenbank

¹¹ Stand per 24 april 2019.