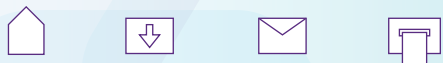


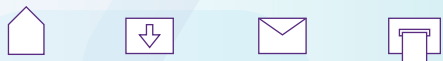
Jaarverslag 2017





Inhoud

Profiel	3
Verslag van het bestuur	8
Betalingsverkeer in het algemeen	12
Activiteiten	
Toonbankbetalingverkeer	30
Betalen op internet en online identificeren	43
Giraal betalingverkeer	51
Stabiliteit betaalketens	63
Veiligheid betalingverkeer	68
Bijlagen	76
Bestuur en directie	77
Governance	79
Ledenlijst	81
Afkortingen	82



Profiel

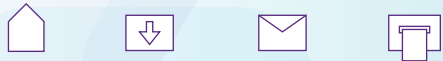
[Historie >](#)

[Onze missie >](#)

[Onze visie >](#)

[Onze rollen >](#)





Profiel

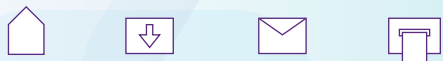
Betaalvereniging Nederland organiseert voor haar leden de collectieve taken in het nationale betalingverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij ons zijn de gemeenschappelijke taken van de leden op het gebied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

Historie

In 2010 hebben de Commissie Betalingverkeer van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Currence geconstateerd dat op basis van de ontwikkelingen in het betalingverkeer een herijking van de inrichting van het Nederlandse betalingverkeer onontkoombaar was. Deze ontwikkelingen zijn de internationalisering van het betalingverkeer, waarbij nationale producten vervangen worden door Europese standaarden (SEPA), de meer open en dynamische marktstructuur door de komst van onder andere niet-bancaire betaalinstellingen en de toenemende behoefte aan sector-breed stakeholdermanagement en ketenregie. Daarnaast werd het door de komst van betaalinstellingen niet langer wenselijk geacht dat de NVB, als belangenorganisatie van de banken, collectieve taken voor het betalingverkeer vervult.

Onder aansturing van een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van banken, de NVB en Currence, met De Nederlandsche Bank (DNB) als waarnemer, is in 2010 en 2011 de opzet van een nieuwe betaalorganisatie onderzocht. Hierbij is gekeken naar het takenpakket, de governance, de financiering en de organisatie-inrichting. Omdat de vraagzijde in het betalingverkeer ook van belang is, zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken met de leden van het Maatschappelijk Overleg Betalingverkeer (MOB). De suggesties die door hen zijn gedaan, zijn verwerkt in het eindrapport.

In de wetenschap dat het centraal beleggen en regisseren van collectieve nationale taken, met een eenduidige en heldere governance, bijdraagt aan een effectief, efficiënt, veilig en betrouwbaar nationaal betalingverkeer is Betaalvereniging Nederland op 29 november 2011 opgericht.



Onze missie

De Betaalvereniging streeft naar een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingverkeer, waarbij innovatie een belangrijk onderdeel is. Wij verrichten hiertoe diensten die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een *gedreven, relevante en verbindende* rol. Daarbij ontzorgen wij onze leden waar mogelijk.

De Betaalvereniging betreft vertegenwoordigers van eindgebruikers, onder meer van ondernemers en consumenten, actief bij haar werkzaamheden. Namens het collectief van onze leden zijn wij zichtbaar betrokken en aanspreekbaar, en nemen wij waar nodig onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast staan wij open voor, en stimuleren wij, de dialoog met andere relevante betrokkenen in het betalingverkeer waaronder nieuwe toetreders tot de markt. Zo geven wij invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingverkeer.



Onze visie

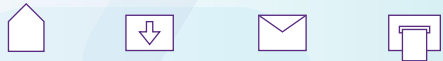
Het betalingsverkeer is een onmisbare spil in de economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. In die zin heeft het betalingsverkeer het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, de hoge kwaliteitseisen en de vele transacties maken het betalingsverkeer complex. Daarbij zijn transparantie, openheid, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer belangrijke uitgangspunten.

In het eurogebied (Single Euro Payments Area; SEPA)¹ worden standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld in plaats van op nationaal niveau. Daarnaast zijn door Europese wetgeving de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter krijgt, blijft nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Nieuwe spelers zijn hierbij van harte welkom.

Het betalingsverkeer in Nederland behoort al jaren tot de meest efficiënte en vooruitstrevende ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren. Dat kunnen wij alleen door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Juist in deze tijd van snel veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen, nieuwe soorten betaaldienstaanbieders en veranderende klantbehoeftes.

Om de leidende positie van Nederland in het betalingsverkeer verder uit te bouwen, is het nodig om de efficiëntie en effectiviteit daarvan te waarborgen. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentiële randvoorwaarden voor een goed functionerend betalingsverkeer waarin maatschappelijk vertrouwen bestaat. Een technologisch up-to-date betaalinfrastuctuur kan als voedingsbodem dienen voor innovatie. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig.

¹ Binnen SEPA zijn het IBAN-rekeningnummer, de Europese overschrijving (SCT), de Europese incasso (SDD) en betaalpassen zowel voor binnenlandse als grensoverschrijdende eurobetalingen te gebruiken. SEPA omvat alle landen binnen de EU, aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein (die wel lid zijn van de Europese Economische Ruimte), Zwitserland, Monaco en San Marino.



Onze rollen

Om onze werkzaamheden succesvol uit te kunnen voeren, vervult de Betaalvereniging diverse rollen:

- **Productmanagement**

Als productmanager richt de Betaalvereniging zich onder meer op het vaststellen, beheren en aanpassen van gezamenlijke productkenmerken, standaarden en regels. Het (door)ontwikkelen en invoeren van nieuwe collectieve diensten, (internationale) producten en standaarden geïnitieerd door de leden of op basis van buitenlandse *best practices*, behoort eveneens tot de werkzaamheden.

- **Verandermanagement**

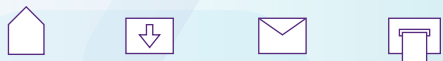
De Betaalvereniging zorgt ervoor dat nationale en internationale eisen en ontwikkelingen op het gebied van de betaalinfrastructuur, standaarden en productkenmerken naar het nationale betalingverkeer worden vertaald en draagt zorg voor de implementatie ervan.

- **Kwaliteitsbewaking**

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingverkeer en certificeert onder meer marktpartijen in de betaalketen. Daarnaast houdt zij toezicht op de naleving van de regels en afspraken om de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingverkeer te waarborgen en, zo mogelijk, verder te verbeteren. Ook bewaakt zij de kwaliteit van de betaalketens en coördineert zij het oplossen van verstoringen in de betaalketens.

- **Veiligheid en fraudepreventie**

De Betaalvereniging regisseert de collectieve aspecten van het aan het betalingverkeer gerelateerde cybersecuritybeleid en werkt bij de uitvoering hiervan nauw samen met andere instellingen, waaronder het Nationaal Cyber Security Center (NCSC). Daarnaast regisseert de Betaalvereniging de fraudepreventie in de hele betaalketen, stelt fraudestatistieken op, analyseert deze en formuleert preventiebeleid. Tenslotte coördineert zij de uitvoering van de maatregelen die fraude moeten tegengaan.



- **Betalingsverkeerexpertise**

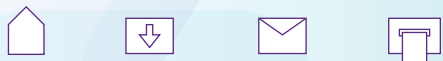
De Betaalvereniging volgt de externe ontwikkelingen die voor de leden en andere betrokken stakeholders van belang zijn. Daartoe overlegt zij met onder meer (potentiële) spelers op de betaalmarkt, externe standaardisatie-instellingen, overheidsinstellingen en met onderzoekers. Indien nuttig en gewenst, werkt de Betaalvereniging samen met externe partijen en verricht zij onderzoek dat bijdraagt aan een grotere effectiviteit, veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijke efficiëntie van het betalingverkeer.

- **Voorlichting**

De Betaalvereniging communiceert standpunten en rapportages naar het publiek, coördineert collectieve voorlichtingscampagnes op haar werkerrein en verzorgt de communicatie naar de pers en woordvoering voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel. De Betaalvereniging onderhoudt diverse thema-websites. De centrale website is www.betalvereniging.nl. Op deze website zijn ook de belangrijkste **feiten en cijfers** overzichtelijk samen gebracht.

- **Programma - en projectmanagement**

Projecten die een collectief belang namens een significant deel van de leden van de Betaalvereniging vertegenwoordigen, kunnen bij de Betaalvereniging worden ondergebracht. De Betaalvereniging neemt in dat geval de rol van programma - of projectmanager op zich, waarbij zij ook inhoudelijke expertise inbrengt.



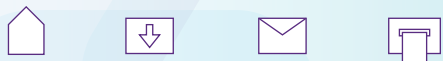
Verslag van het bestuur

[Bestuur >](#)

[Activiteiten >](#)

[Tot slot >](#)





Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het jaarverslag van Betaalvereniging Nederland over het boekjaar 2017.

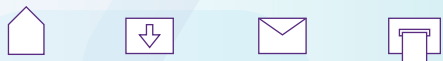
Bestuur

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 discussies in het bestuur komen zodoende de perspectieven van alle bij het betalingsverkeer betrokken partijen aan de orde.

In het **hoofdstuk Bestuur en directie** vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur vijf maal bijeen geweest. Tijdens de vergaderingen is naast de reguliere activiteiten (zie hierna) bijzondere aandacht besteed aan de ontwikkelingen in het betalingsverkeer, waaronder de gevolgen van de PSD2.

In het verslagjaar heeft het bestuur een zelfevaluatie gedaan onder begeleiding van een externe partij. Hierbij is gekeken naar wat er goed gaat in het functioneren van het bestuur en wat aandacht behoeft. Van de bevindingen is door de externe begeleider een verslag gemaakt met observaties, afspraken en actiepunten. De uitkomsten van de zelfevaluatie hebben in 2018 een vervolg gekregen, onder andere in het kader van de strategie van de Betaalvereniging voor de langere termijn.



Het bestuur heeft uitgebreid stilgestaan bij de opvolging van Henk Brouwer die per de Algemene Ledenvergadering van 15 november 2017 zijn voorzitterschap van de Betaalvereniging heeft neergelegd. De Selectie- en benoemingscommissie heeft, in overleg met het bestuur, nadat Henk Brouwer zijn vertrek aankondigde het profiel vastgesteld, een longlist en een short list van de mogelijke kandidaten gemaakt. Per bovengenoemde datum heeft ondergetekende, op verzoek van de zittende bestuursleden en na gesprekken met de Selectie- en benoemingscommissie het voorzitterschap met veel plezier overgenomen.

Het bestuur maakt graag van de gelegenheid gebruik Henk Brouwer te danken voor zijn inzet en betrokkenheid bij de Betaalvereniging van het moment van oprichting.

Het bestuur kent meerdere bestuurscommissies. De Selectie- en benoemingscommissie heeft naast haar rol bij het aantrekken van een nieuwe voorzitter de andere voorgedragen bestuurskandidaten getoetst aan het bestuurdersprofiel en hen met een positief advies voor benoeming voorgedragen aan de Algemene Ledenvergadering.

De Auditcommissie vergadert viermaal per jaar. Twee vergaderingen staan specifiek in het teken van de begroting resp. de jaarrekening.

Activiteiten

De doelstelling van de Betaalvereniging is drieledig: het stimuleren van een efficiënt en effectief betalingverkeer, het waarborgen van de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingverkeer en zorgdragen voor een heldere en gedragen visie daarop. In het **hoofdstuk Profiel** staat een verdere toelichting op onze missie en visie op het betalingverkeer.

Voor een uitgebreidere beschrijving van de activiteiten die de Betaalvereniging in de afgelopen periode heeft verricht, verwijs ik naar het **hoofdstuk Activiteiten**.



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 genieten en we mede hierdoor het benodigde draagvlak hebben om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingverkeer te vervullen.

De Betaalvereniging heeft op het moment van het verschijnen van dit jaarverslag 52 **leden**.

Tot slot

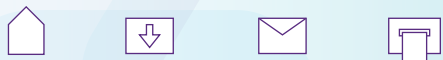
Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. Geconstateerd is dat de activiteiten in het jaarplan zijn gerealiseerd en dat de vereniging met een constante aandacht voor het kostenaspect binnen begroting heeft geopereerd.

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

Amsterdam, 9 mei 2018

Namens het bestuur,

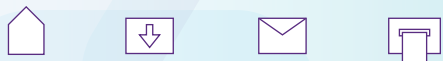
Lex Hoogduin, voorzitter



Betalingsverkeer in het algemeen

[Ontwikkelingen >](#)

[Ons speelveld >](#)



Betalingsverkeer in het algemeen

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

Om de leidende positie van Nederland in het Europese en mondiale betalingsverkeer verder uit te bouwen, moet de efficiëntie daarvan worden gewaarborgd. Daarbij zijn veiligheid en betrouwbaarheid essentiële randvoorwaarden. Er moet daarnaast ruimte zijn voor nieuwe innovatieve oplossingen. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur dient daarvoor als een vruchtbare voedingsbodem. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig. Ook in 2017 hebben wij ons voor deze zaken actief ingezet. 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.

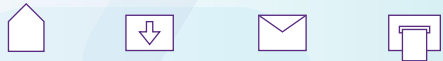
Ontwikkelingen

Regelgeving, toezicht en maatschappij steeds veeleisender

Het betalingsverkeer wordt steeds meer gereguleerd, met name vanuit de Europese Unie. Dit om de innovatie, een verdere opening van de betaalmarkt voor nieuwe partijen en de veiligheid in de Europese betaalmarkt te stimuleren. Eén van de meest in het oog springende voorbeelden om de concurrentie in de betaalmarkt te vergroten, is de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2²). Deze maakt het onder andere mogelijk dat niet-bancaire partijen toegang krijgen tot de betaalgegevens van bankklanten en dat zij namens hen betalingen kunnen initiëren.

² De PSD2 trad op 13 januari 2016 in werking. De PSD2 geeft rekeninghouders het recht om betalingsinitiatie- en rekeninginformatiediensten te gebruiken, aangeboden door derde partijen (third party providers, ofwel TPP's). Om genoemde dienstverlening te verlenen, krijgt de TPP van de rekeninghouder toegang tot de betaalrekening.

Vergunninghoudende marktpartijen krijgen toegang tot betaalgegevens van bankklanten en kunnen betalingen initiëren



Bij wetsconsultaties kijken wij naar de gevolgen voor veiligheid, betrouwbaarheid, efficiëntie en innovatiekracht

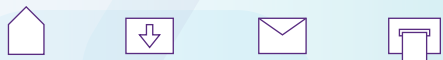
Zwaardere toezichteisen als gevolg van Europese en nationale regelgeving

Tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten verschaften wij 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 wetsconsultaties. Daarnaast interpreteerden wij wetsvoorstellen en overlegden wij namens de leden met de wetgevende instellingen. Ons uitgangspunt hierbij is steeds dat de betreffende regelgeving zou moeten bijdragen aan het behoud of het verder bevorderen van de veiligheid, betrouwbaarheid, efficiëntie en innovatiekracht van het Nederlandse betalingsverkeer. In 2017 lag onze focus op de implementatie van de PSD2 in de Nederlandse wetgeving. Ook hebben wij ons gericht op de collectieve (niet-competitieve) aspecten van de implementatie van de PSD2 door onze leden, inclusief de onderliggende technische reguleringsnormen en richtsnoeren.

Betaaldienstverleners hebben 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 tijdskritische betaalopdrachten, zoals iDEAL- en pinbetalingen. Hieronder staan de logo's van de toezichthouders op het Nederlandse betalingsverkeer.



Onderwerpen zoals het gebruik van betaaldata en privacy, met name in relatie met PSD2 en de nieuwe Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die vanaf 25 mei 2018 van toepassing is, waren in 2017 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. Naar verwachting wordt het wetgevend traject rond de zomer afgerond.



De Betaalvereniging voedt het maatschappelijk debat met feitelijke informatie

Ook de maatschappelijke bereikbaarheid van contant geld, mogelijke noodzakelijke consumentenbeschermende maatregelen in het kader van toegang tot de betaalrekening door derde partijen onder de PSD2, verkeerde overboekingen en betaalrekeningnummerportabiliteit konden in 2017 op belangstelling rekenen. Daarnaast waren de toegankelijkheid van basale betaaldiensten voor kwetsbare groepen – denk aan senioren en mensen met een beperking – en het vergoedingsbeleid bij betaalpas- en internetbankierfraude geregeld onderwerp van discussie in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena. De Betaalvereniging heeft in 2017 in het maatschappelijk debat zaken in het juiste perspectief geplaatst door feitelijke informatie te verschaffen aan betrokken partijen, waaronder media, Tweede Kamerleden, ministeries, toezichthouders en koepelorganisaties, waaronder de leden van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB)³.



Steeds verdergaande digitalisering, komst van nieuwe technologieën en nieuwe betaaldienstverleners

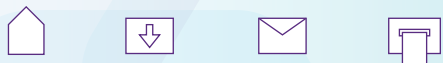
De verdergaande digitalisering heeft veel impact op ons dagelijks leven, waarbij de afhankelijkheid van digitale diensten, - infrastructuur en - producten nog steeds toeneemt. De wensen van eindgebruikers zijn – terecht – hoog. Zij willen bijvoorbeeld overal en altijd toegang tot snel internet. Daarnaast hebben zij hoge verwachtingen over het gebruiksgemak van digitale diensten. Dat geldt ook voor digitale betaaldiensten, waarbij de feitelijke handelingen zich meer en meer in een mobiele omgeving afspelen.

³ Wij vertegenwoordigen, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) de aanbodzijde van het betalingsverkeer in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). In het MOB werken, onder voorzitterschap van DNB, koepels van Nederlandse gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samen aan een efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Het MOB stelt hen in staat te anticiperen op ontwikkelingen in het betalingsverkeer en eventuele problemen samen op te lossen.

Door nieuwe technologie komen er nieuwe concepten en toepassingen in het betalingsverkeer



Voor aanbieders nemen de mogelijkheden voor het toepassingen van nieuwe technologieën als big data-analyses, blockchain, het Internet of Things, kunstmatige intelligentie en biometrie toe. Veel partijen onderzoeken de mogelijkheid hiertoe, wat leidt tot nieuwe concepten en toepassingen, óók in het betalingsverkeer. Cyberveiligheid, digitale vaardigheden, omgang met persoonsdata (privacy), een goede digitale infrastructuur, standaardisatie en interoperabiliteit zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden.



Banken doen onderzoek naar de toepasbaarheid van blockchaintechnologie in bestaande en nieuwe ketenprocessen

Blockchain en cryptocurrencies

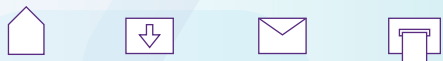
Het verslagjaar 2017 werd gekenmerkt door een grote belangstelling voor de blockchaintechnologie en cryptocurrencies zoals de Bitcoin. Cryptocurrencies zijn op blockchaintechnologie gebaseerde verhandelbare digitale assets zonder intrinsieke waarde. In 2017 wist het jonge fenomeen een grote speculatieve interesse op te wekken in brede lagen van de maatschappij. Koersstijgingen van 1000% of meer leidden dagelijks tot media-aandacht. Naast de Bitcoin, zijn er sinds 2009 tientallen andere 'crypto's' bijgekomen, alsook coins die als onderdeel van een specifiek beoogd businessmodel in omloop gebracht worden via Initial Coin Offerings (ICO's). Cryptocurrencies beogen de traditionele door banken verzorgde infrastructuur van het betalingsverkeer overbodig te maken. Echter, de klassieke betalingsverkeerinfrastructuur is voor de aan- of verkoop van crypto's met traditioneel ('fiat') geld toch nodig. De consensus in de sector is dat cryptocurrencies niet het einde van het fiatgeld-tijdperk inluiden. Op dit moment is nauwelijks sprake van substitutie van het klassieke betalingsverkeer door cryptotransacties.

Veel meer potentieel wordt in de sector toegekend aan de toepasbaarheid van blockchaintechnologie en 'distributed ledgers'. Met deze ook in cryptocurrencies gebruikte technologie kan wederzijds vertrouwen tussen partijen digitaal en efficiënt geregeld worden. De noodzaak voor (kostbare) externe controle en intermediairs met een vertrouwensrol in ketens kan hierdoor afnemen. Banken doen, elk voor zich en in gezamenlijkheid, onderzoek naar de toepasbaarheid van deze technologie in bestaande en nieuwe ketenprocessen. De Betaalvereniging biedt daarbij ondersteuning.

Er mag niet verwacht worden dat het betalingsverkeer in euro's door deze ontwikkelingen snel ingrijpend veranderd zal worden. Efficiëntie en functionele compleetheid van het betalingsverkeer staan, zeker met de oplevering van Instant Payments in 2019, al op een hoog niveau. In andere ketens zal de verbetering als gevolg van het inzetten van nieuwe technologieën meer invloed hebben.

In de loop van 2017 werd veel aandacht besteed aan blockchain-toepassing in digitale processen rondom identiteit. De infrastructuur voor het leveren van betrouwbaar bewijs over de identiteit van personen, bedrijven en zaken in digitale transacties is immers nog weinig volwassen en incompleet. Bovendien zou blockchain een rol kunnen vervullen in het garanderen dat personen en bedrijven zelf de controle houden over hun eigen identiteit en het gebruik daarvan.

De **Dutch Blockchain Coalition BC3** organiseert onder meer op dit gebied een brede coalitie van publieke en private partijen, waaronder ook banken uit de achterban van de Betaalvereniging. De Betaalvereniging is als ondersteunende organisatie betrokken bij deze coalitie.



Online identificatie betekent minder tijd, mankracht en papierwerk en is beter voor de privacy van klanten

De grens tussen offline en online vervaagt. Consumenten combineren in toenemende mate online en instore ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken ('omnichannel retail'). Retailers streven daarbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar een feitelijke aankoop door de consument. De laatste jaren zijn diverse productinnovaties op dat gebied gelanceerd. De verwachting is dat het aanbod van dit soort toepassingen de komende jaren verder zal toenemen. De Betaalvereniging wil bijdragen aan een naadloze online ervaring. Daarbij is online identificatie een belangrijke randvoorwaarde.

Online identificatie

Online identificatie speelt een belangrijke rol bij het doen van online aankopen en het afnemen van online diensten. Door de toenemende digitale dienstverlening hebben bedrijven en instellingen een groeiende behoefte aan zekerheid over de identiteit van online klanten en gebruikers. Daarnaast moet in bepaalde situaties het bestaan van een overkomst en het moment van ondertekenen daarvan kunnen worden aangetoond. De markt heeft behoefte aan goede, betrouwbare en gebruikersvriendelijke online identificatiediensten, ook met het oog op de steeds strenger wordende wettelijke veiligheids- en privacy-eisen. Met goede en betrouwbare online identificatiemethodes kunnen klanten hun identiteit bevestigen. Daardoor hoeven zij geen aparte toegangscode en wachtwoorden te onthouden, zoals zij die bijvoorbeeld nu gebruiken om in te loggen in de Mijn-omgevingen van online aanbieders. Ook hoeven klanten daardoor minder vaak hun gegevens te verstrekken. Voor winkels, overheden en andere instellingen die online hun producten en diensten aanbieden, scheelt dit tijd, mankracht en papierwerk en kan het de conversie verhogen. Daarnaast is het beter voor de privacy van klanten, daar het maken van een kopie van het paspoort in veel gevallen overbodig wordt. De afgelopen jaren zijn meerdere identificatiemethodes geïntroduceerd. Enkele voorbeelden zijn DigiD (sinds 2004 beschikbaar en momenteel in doorontwikkeling), eHerkenning (2009) en **iDIN** (2016). Ook zijn er branche-specifieke inlogmiddelen beschikbaar, zoals de zorgpas, en zijn er platformen die meerdere identificatiemethodes laten samenkomen, zoals Signicat, CM of Connectis.





Korte time to market is belangrijk

Nieuwe betaaldienstverleners

Steeds meer niet-bancaire, veelal door technologie en datavergaring gedreven bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. De eerder hierboven genoemde PSD2 biedt hen hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstaanbieders wordt groter, maar biedt tegelijkertijd kansen tot samenwerking. Alle betaaldienstaanbieders proberen optimaal tegemoet te komen aan de veranderende klantbehoeften. Innovatie is nodig om nieuwe klanten te werven en bestaande klanten te behouden. Betaaldienstaanbieders kunnen diverse strategieën kiezen zoals afwachten, concurreren, samenwerken of een combinatie hiervan. Als gevolg van deze dynamiek, is een korte 'time to market' van nieuwe betaaldiensten belangrijker geworden. Aanbieders, waaronder ook traditionele betaaldienstverleners als banken, hebben hun interne werkprocessen en overlegstructuren daarop aangepast, onder andere door 'agile' te werken.

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. Dit bevordert onder meer een discussie over nieuwe betaaltoepassingen. Het betalingsverkeer blijft echter intensief gereguleerd. Dat heeft voordelen, vooral om de consument te beschermen, maar ook nadelen omdat niet alles wat technisch mogelijk en toegevoegde waarde biedt, ook is toegestaan.

Lange(re), complexe(re) betaalketens en belang van interoperabiliteit

Onder andere dankzij de komst van de hierboven genoemde nieuwe partijen worden de betaalketens langer en meer gefragmenteerd. Zaak is dat het helder is wie verantwoordelijk en/of aansprakelijk is voor welk deel van de betaalketen. Meer fragmentatie in de betaalketen kan leiden tot een verminderde (kosten)efficiëntie. Het Nederlandse betalingsverkeer loopt wat kostenefficiëntie betreft mondiaal op kop. In het licht van de PSD2 en de hieruit voortvloeiende nieuwe betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten zal het de komende jaren een uitdaging zijn om het in Nederland bereikte efficiëntieniveau te handhaven.

Handhaven van het Nederlandse efficiëntieniveau is uitdaging

Ketenregie door de Betaalvereniging wordt nog belangrijker

Daarnaast kan, als gevolg van de hierboven geschetste fragmentatie, informatie over betaaltransacties en het betaalgedrag van betaaldienstgebruikers in de keten versnipperen. Dit maakt transactiemonitoring, fraudepreventie en -detectie complexer. Een goede ketenregie, zoals die door de Betaalvereniging wordt uitgevoerd, wordt van steeds groter belang, en dient waar mogelijk te worden geïntensiveerd om de negatieve aspecten van fragmentatie zo veel mogelijk te voorkomen.

In een gefragmenteerd betaallandschap is het gebruik van open marktstandaarden een randvoorwaarde om te komen tot harmonisatie en interoperabiliteit. Daarmee wordt pan-Europees gebruik van nieuwe betaaldiensten mogelijk gemaakt. Veelal is de onderliggende technische betaalinfrastructuur randvoorwaardelijk voor betaaldiensten die partijen aan de markt kunnen bieden. De Betaalvereniging registreerde in 2017 het verder ontwikkelen van deze gezamenlijke betaalinfrastructuur, zodat marktpartijen in staat zijn om nieuwe diensten aan te bieden. In dat kader coördineert en faciliteert de Betaalvereniging de realisatie van een infrastructuur voor Instant Payments.



Instant Payments worden de norm

Na de succesvolle invoering van SEPA wordt in de komende jaren Instant Betalen met directe af- en bijschrijvingen de maatschappelijke norm. Sommige landen kiezen in dat kader voor deeloplossingen, zoals Instant C2C-Payments. Dat is het met de smartphone overboeken van (beperkte) bedragen tussen consumenten onderling, en werkt meestal via aliassen zoals mobiele telefoonnummers of e-mailadressen. Andere landen, waaronder Nederland, maken de complete onderliggende betaalinfrastructuur geschikt voor Instant Payments. Hiermee kan elke overboeking onmiddellijk worden bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde, zodat deze het geld binnen enkele seconden beschikbaar heeft (24/7), ook als deze bij een andere bank zijn betaalrekening aanhoudt. Wij verwachten dat er steeds meer nieuwe toepassingen voor Instant Payments zullen worden aangeboden en dat het gebruik snel zal toenemen.

Bij Instant Payments komt binnen enkele seconden na een overboeking het geld beschikbaar voor de begunstigde

Via digitale toegangspoorten
krijgen vergunninghoudende
toegang tot betaalrekeningen

'Open banking' via API's is hot, mede dankzij PSD2

Een andere belangrijke verandering is de toenemende mate waarin banken hun IT-systemen open stellen voor derde partijen en nieuwe manieren waarop de banksystemen met die van derde partijen communiceren. Deze trend, waarbij vooral gebruik wordt gemaakt van Application Programming Interfaces (API's)⁴, wordt ook wel 'open banking' genoemd.



Onder PSD2 zijn banken verplicht om een 'digitale toegangspoort' beschikbaar te stellen voor onder toezicht staande derde partijen die betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden.⁵ Dit om deze derde partijen toegang te bieden tot de door betaaldienstgebruikers bij de bank aangehouden betaalrekeningen. De Betaalvereniging ondersteunt de visie dat open, speciaal voor dat doel ontwikkelde ('dedicated') interfaces – lees: API's – de beste garantie zijn voor een veilige en betrouwbare communicatie via de bancaire infrastructuur tussen derde partijen en betaalrekeninghouders. Individuele betaaldienstverleners en Europese marktstandaardisatie-initiatieven werken hier hard aan. De Betaalvereniging was hier in 2017 nauw bij betrokken.

⁴ API's zijn tools waarmee op basis van een vaste set regels en specificaties verschillende IT-systemen met elkaar kunnen communiceren. API's worden ook wel de LEGO van de digitale economie genoemd.

⁵ De nadere technisch-juridische normen worden vastgesteld via de technische reguleringsnormen (regulatory technical standards, RTS) over sterke cliëntauthenticatie en gemeenschappelijke en beveiligde communicatienormen. EBA kreeg onder de PSD2 het mandaat om deze RTS te ontwikkelen. Deze RTS zijn inmiddels in maart 2018 als gedelegeerde verordening gepubliceerd, en 20 dagen later in werking treden. Een en ander betekent dat de RTS op 14 september 2019 (vanwege de 18-maands overgangperiode) effectief worden, en betaaldienstverleners aan de daarin gestelde eisen moeten voldoen. In de tussenliggende periode gelden de bestaande veiligheidsregels, waaronder de EBA Guidelines 'on the security on internet payments' uit eind 2014, mits deze niet in strijd zijn met de PSD2.

Tegelijkertijd ligt delen en gebruik van betaalgegevens gevoelig

Dankzij nieuwe technologieën nemen de mogelijkheden voor ‘bigdata’-analyses toe. Kort gezegd, betekent ‘bigdata’ het verzamelen en analyseren van gegevens van groepen mensen en hun gedrag. In het kader van productontwikkeling in het betalingsverkeer onderschrijven wij de uitgangspunten van ‘privacy by design’ (bij ontwerp) en ‘privacy by default’ (in standaardinstellingen).



Als Nederlanders ernaar worden gevraagd, geven zij aan het gebruik van betaalgegevens door betaaldienstverleners te accepteren voor het nakomen van wettelijke verplichtingen, ter bevordering van de veiligheid, voor servicedoeleinden en voor het ontdekken van trends. Commercieel gebruik van betaalgegevens door de betaaldienstverlener wordt door het publiek met grote reserve bekeken. De acceptatie van het gebruik van betaalgegevens ligt hoger wanneer de regie over dit gebruik bij de klant ligt, zo blijkt uit onderzoek van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer uit 2015.

De vraag is of consumenten zich in de regel voldoende beseffen, waarvoor zij precies toestemming geven als zij derde partijen toegang geven tot persoonsgegevens, waaronder betaalrekeninginformatie. Verschillende partijen zullen de consument hiertoe proberen over te halen door hem (gratis) online diensten, kortingen of andere voordelen in het vooruitzicht te stellen. Consumenten realiseren zich daarbij niet dat ze in die gevallen met hun persoonlijke data in plaats van met geld betalen. Veel online bedrijven baseren hun verdienmodel immers op de handel in persoonsgegevens. De bescherming en beveiliging van persoonsgegevens was in 2017 een belangrijk thema voor de Betaalvereniging.

Weten consumenten waarvoor zij
precies toestemming geven?

Veel aandacht voor standaardisatie

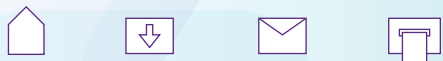
Het gebruik van open standaarden is een randvoorwaarde om te komen tot interoperabiliteit met andere betaaloplossingen en daarmee pan-Europees gebruik te realiseren. Ook in het kader van robuustheid en gebruiksgemak is standaardisatie een belangrijke factor. De Nederlandse betaalinfrastructuur is gebaseerd op effectieve, sector-brede afspraken, procedures en productspecificaties. Deze vinden hun basis in Europese en wereldwijde afspraken en in een scala aan aanvullende standaarden.



Standaarden in het betalingsverkeer zijn, grofweg, in drie categorieën op te delen. De eerste categorie zijn veiligheidsstandaarden, denk bijvoorbeeld aan Payment Card Industry PIN Transaction Security Data (PCI PTS). De tweede categorie zijn standaarden voor berichtenverkeer, waaronder ISO 20022 (belangrijk voor SEPA) en SWIFT MT en MX. De laatste categorie zijn identificatie-standaarden, zoals het International Bank Account Number (IBAN), de Business Identifier Code (BIC), het Primary Account Number (PAN) en de Legal Entity Identifier (LEI).

Gelet op het belang van standaarden voor een efficiënt betalingsverkeer, volgde de Betaalvereniging de internationale ontwikkelingen op dat vlak intensief en nam zij het initiatief, waar wenselijk, zaken te coördineren. Om op een meer gestructureerde wijze beleidsmatige invloed uit te oefenen op de diverse voor het betalingsverkeer relevante standaarden, is de Betaalvereniging in 2016 gestart met de Werkgroep Standaardisatie. Samen met haar leden verkent de Betaalvereniging de haalbaarheid en wenselijkheid van voorstellen voor aanpassing van bestaande (internationale) standaarden en voorstellen voor nieuwe standaarden en/of standaardisatie-initiatieven.

Veiligheidsstandaarden, standaarden
voor berichtenverkeer en
identificatie-standaarden



De Betaalvereniging heeft een eigen werkgroep standaardisatie en neemt deel aan verschillende nationale en internationale standaardisatie-initiatieven

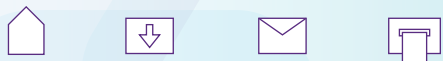
De Betaalvereniging nam in 2017 deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en/of -marktinitiatieven. Zo is de Betaalvereniging Affiliate Member van PCI SSC⁶, en – via de ECPA – lid van de PCI Board of Advisors. Enkele van onze leden nemen deel in de Board of Advisors van EMVCo en zijn nauw betrokken bij het opstellen van de SEPA Cards-standaarden door de European Cards Stakeholder Group (ECSG)⁷. Daarnaast is de Betaalvereniging voorzitter van de NEN⁸-schaduwcommissie van ISO/TC 68. ISO/TC 68 is een technische commissie binnen de International Organization for Standardization (ISO)⁹ en ontwikkelt en beheert internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten. Daaronder valt een aantal voor het betalingsverkeer zeer belangrijke normen, zoals als de IBAN, BIC en ISO20022-berichten. In de NEN-schaduwcommissie van ISO/TC 68 vinden nationale stemmingen plaats over standaardisatievoorstellen vanuit ISO/TC 68. De Betaalvereniging vertegenwoordigt, samen met enkele andere partijen, Nederland in ISO/TC 68.

⁶ De Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) is een wereldwijd opererende open organisatie, opgericht om beveiligingsstandaarden voor de beveiliging van betaalrekeningen (incl. credit card accounts) te ontwikkelen, verbeteren, verspreiden en te helpen begrijpen.

⁷ De ECSG is een multi-stakeholder marktinitiatief met als doel om Europese kaartstandaardisatie te bereiken, door middel van marktgedreven implementatie.

⁸ NEN begeleidt en stimuleert de ontwikkeling van normen. Als neutrale partij inventariseert NEN aan welke normen behoefte is en brengt belanghebbenden bij elkaar om deze normen te financieren en ontwikkelen. Dat doet NEN zowel binnen sectoren als op nationaal, Europees en mondiaal niveau. NEN beheert ruim 34.000 normen. Dit zijn de in Nederland aanvaarde internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale normen (NEN).

⁹ Internationale Organisatie voor Standaardisatie (ISO) in Geneve is een internationale organisatie die normen vaststelt. De organisatie is een samenwerkingsverband van nationale standaardisatieorganisaties in 163 landen. ISO heeft meer dan 18.000 internationale normen ontwikkeld op verschillende gebieden en toepassingen.

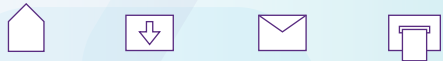


Er zijn diverse initiatieven om te komen tot API-standaarden in het licht van PSD2

In 2017 is ISO/TC 68 gestart met de ontwikkeling van API-standaarden. Dat is een belangrijk en actueel onderwerp, aangezien banken onder PSD2 verplicht zijn om een 'digitale toegangspoort' voor betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners beschikbaar te stellen om toegang te bieden tot de bij banken aangehouden betaalrekeningen. De Betaalvereniging volgde de ontwikkelingen binnen ISO/TC 68 nauwgezet. Dat gold ook voor andere relevante (Europese) harmonisatie- en standaardisatie-initiatieven met betrekking tot API's in relatie tot PSD2, zoals die van de Berlin Group NextGenPSD2 Taskforce, waarin de Betaalvereniging participeert. Daarnaast volgde de Betaalvereniging met belangstelling de voortgang en de behaalde resultaten van de Britse Open Banking Implementation Entity¹⁰.

De in 2017 opgerichte technische ISO-commissie ISO/TC 307 ontwikkelt standaarden voor de blockchain en distributed ledger technologieën. De standaardisatiewerkgroepen van deze ISO-commissie hebben een breder werkveld dan enkel betalingverkeer, maar zijn van belang om tijdig te kunnen anticiperen op de door ISO/TC 307 te ontwikkelen standaarden, die mogelijk relevant zijn voor het betalingverkeer en voor onze leden.

¹⁰ Deze entiteit is opgericht door de Competition and Markets Authority, met als doel om softwarestandaarden en industry guidance te ontwikkelen om de concurrentie en innovatie in het Britse retailbankieren te stimuleren.



Via de Betaalvereniging is de sector collectief aanspreekbaar voor stakeholders

In het Forum Kaartbetalingen en het Giraal Stakeholder Forum bespraken we ontwikkelingen in het betalingsverkeer

Ons speelveld

Onze stakeholders

In Nederland is de maatschappelijke en politieke betrokkenheid bij het betalingsverkeer relatief groot. Een goed stakeholdermanagement is voor de Betaalvereniging dan ook van groot belang. Ook in 2017 hebben wij daar veel aandacht aan besteed. Het samenbrengen van de vraag- en aanbodzijde is en blijft een uitdaging van formaat die wij graag aangaan.

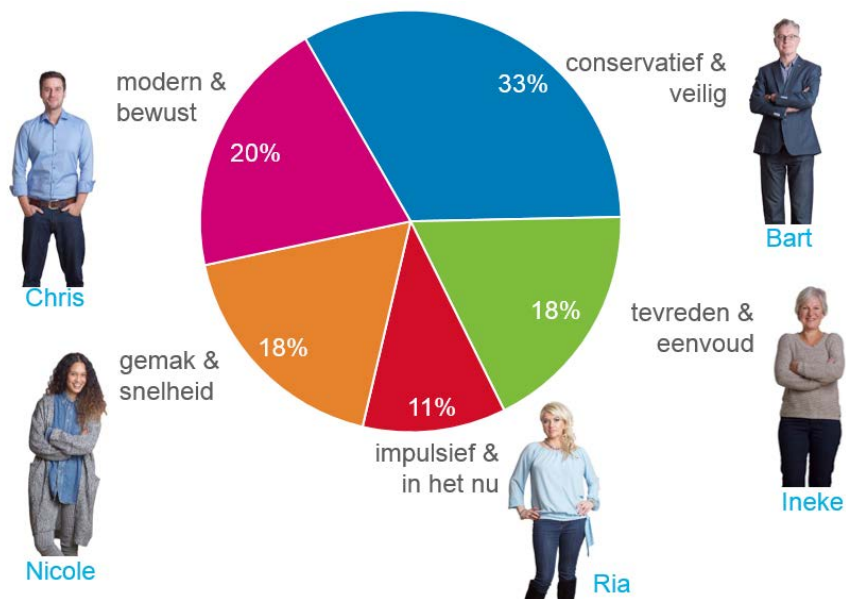
Stakeholders benaderen ons geregeld met relatief complexe vraagstukken. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), maar ook voor de politiek. De Betaalvereniging zorgde er ook in 2017 voor dat de sector als collectief aanspreekbaar was voor relevante stakeholders. Waar het collectieve belangen betreft, gaven wij namens onze leden onze visie en informatie aan diverse partijen in het Nederlandse, Europese en internationale speelveld. Op deze wijze leverden wij een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat. Daarnaast verschaften wij tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten vanuit onze expertise input aan de bij het wetgevingsproces betrokken partijen, waar het gaat om collectieve, niet-competitieve zaken. Wij communiceerden namens de sector met de pers en verzorgden de woordvoering, inclusief vertegenwoordiging op radio en tv, voor zover het onderwerpen betrof die de sector als geheel aangingen.

Namens en met onze leden ondernamen wij actie naar aanleiding van actuele maatschappelijke, aan betalingsverkeer gerelateerde, issues. Nationale, Europese en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer bespraken, wij met onze belangrijkste stakeholders, in onze fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum. In het Forum Kaartbetalingen komen consumenten- en ondernemersorganisaties, betaalterminalleveranciers, banken, betaalinstellingen en betaalverwerkers een aantal keren per jaar samen. In het Giraal Stakeholder Forum participeren consumenten- en ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten en betaalverwerkers.

De meeste consumenten omarmen innovaties niet meteen. Dat vergt tijd

Vijf betaalsegmenten

Currence heeft in 2017 door Perspective **onderzoek** laten uitvoeren naar de houding van consumenten ten opzichte van betalen en betaalproducten. Uit dit onderzoek kwamen vijf betaalsegmenten naar voren. De meeste consumenten zijn behoudend en niet snel geneigd innovaties te omarmen. Daar is tijd voor nodig. Dit inzicht doet de verwachtingen voor een snelle adoptie van nieuwe betaalproducten temperen. Deze vijf segmenten worden inmiddels regelmatig gebruikt als leidraad voor communicatie en de ontwikkeling of optimalisatie van betaalproducten. Ook blijken de segmenten bruikbaar bij het opstellen van de communicatiestrategie voor een boodschap of product. Er zijn in 2017 diverse presentaties over de segmenten gehouden.



Bron: "Betaalsegmenten consumenten", Perspective, Richard Alker & Renske Verweijen, januari 2017.

De Betaalvereniging bracht haar expertise in bij diverse Europese organisaties en werkgroepen

Onze bijdrage in Europa

Mede op basis van het succesvolle overlegmodel van het MOB is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Payments Retail 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 (ECB) staat, nemen Europese koepels van stakeholders deel. Actuele onderwerpen die in 2017 de ERPB werden behandeld, zijn Instant Payments, betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten, contactloos en mobiel betalen en C2C-betalingen.

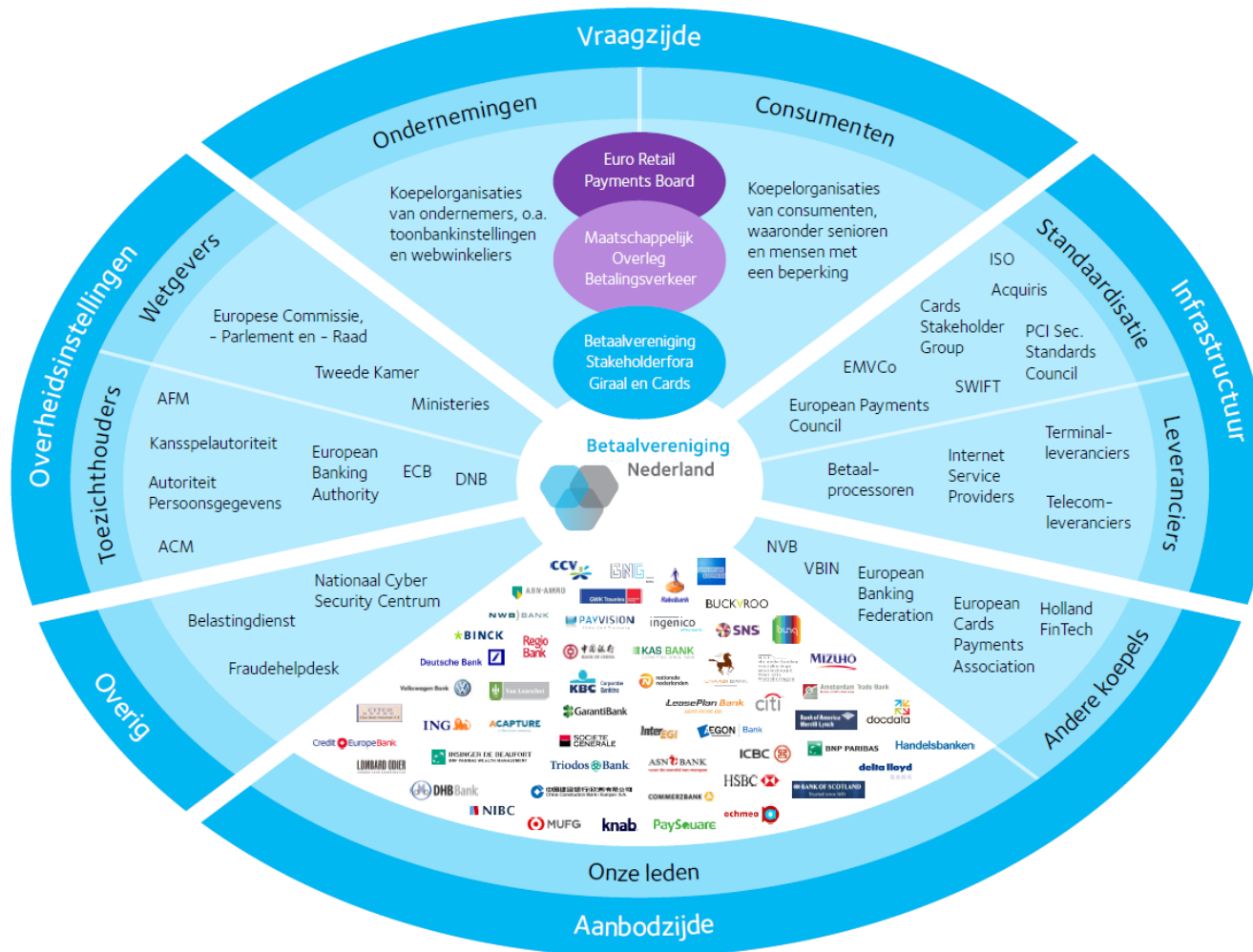
Wij brachten onze expertise in bij de ERPB en haar werkgroepen via de European Payments Council (EPC)¹¹, het Payment Systems Committee van de European Banking Federation (EBF), de European Card Payments Association (ECPA)¹² en de Werkgroep Efficiëntie en Europese Zaken (WEE) van het MOB.



¹¹ 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 wij actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

¹² De ECPA bestaat met name uit diverse lokale Europese kaartorganisaties (domestic card schemes). Ook de Betaalvereniging is lid. Namens haar leden is de ECPA de gesprekspartner voor partijen die het Europese kaartbetaallandschap vormgeven. Via de ECPA kan de Betaalvereniging een stem laten horen in wereldwijd opererende organisaties als EMVCo en PCI SSC.

Ons stakeholderveld



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Voor het eerst ruim 100 miljard omzet gepind >

Andere betaalmiddelen dan pin en contant >

Conversie van contant naar elektronisch betalen zet door >

Contactloos betalen stijgt ook in 2017 >

Geld terug via Retourpinnen neemt toe >

Communicatie en voorlichting >

Bereikbaarheid contant geld >

Early adopters betalen contactloos met hun telefoon >



Activiteiten - Toonbankbetalingsverkeer

Voor het eerst ruim 100 miljard euro omzet gepind

Aan de toonbank bestaat het overgrote deel van de transacties uit pinbetalingen en contante transacties. Consumenten betaalden in 2017 3,8 miljard keer met hun pinpas. Dat is een stijging van 7,8% ten opzichte van 2016. Daarmee is de stijging iets lager dan de voorgaande twee jaar, toen contante betalingen werden gesubstitueerd door contactloos betalen. Contactloos betalen nam in de periode 2014-2016 fors toe. Er werd in 2017 een belangrijke mijlpaal bereikt: voor het eerst werd meer dan 100 miljard euro omzet gepind (100,6 miljard euro).



In 2017 steeg het aantal pintransacties naar 3,8 miljard en daalde het aantal contante transacties naar 2,7 miljard

Het aantal contante betalingen is volgens onderzoek van DNB en de Betaalvereniging in 2017 verder gedaald van 2,9 naar 2,7 miljard euro. Daarmee zet de dalende lijn van het gebruik van contant geld door, hetgeen bijdraagt aan meer maatschappelijke efficiëntie en veiligheid.

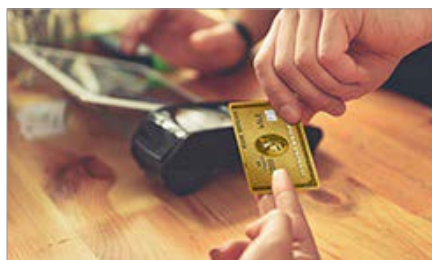
De kosten van het toonbankbetalingsverkeer in Nederland behoren tot de laagste in Europa. Dit is mede te danken aan de samenwerking tussen banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen op basis van het **Convenant betalingsverkeer** dat in 2005 gesloten werd en sindsdien twee keer is verlengd in Nadere Overeenkomsten. Het convenant loopt tot eind 2018. De Betaalvereniging ondersteunde het Convenant ook in 2017 door het verrichten van activiteiten met de betrokken partners.

Ongeveer 3% van de binnenlandse aankopen worden betaald met andere betaalmiddelen, met name creditcards

In het elektronische toonbankbetalingsverkeer worden regelmatig innovatieve toepassingen doorgevoerd die het gebruiksgemak en de efficiëntie verder verhogen. Op dit moment zijn de belangrijkste nieuwe toepassingen contactloos betalen met de betaalpas of de mobiele telefoon en Retourpinnen. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden de gezamenlijke afspraken over deze nieuwe toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen.

Andere betaalmiddelen dan pin en contant

Zoals gezegd worden de meeste betalingen aan de toonbank gepind of contant betaald. Daarnaast is er echter nog een heel spectrum van – beperkt gebruikte – andere betaalmiddelen. Al dan niet gespecialiseerd in bepaalde sectoren, bedienen deze oplossingen hun markt. De belangrijkste van deze betaalmiddelen zijn: creditcards, cadeaubonnen en -kaarten, tankpassen en gesloten betaalsystemen van onderwijsinstellingen en bedrijven. In totaal gaat het om zo'n 3% van de binnenlandse transacties die met andere middelen dan pinnen of contant worden betaald. Creditcards hebben hierin het grootste aandeel.



In 2017 is een start gemaakt met het beter in beeld brengen van het gebruik van creditcards in Nederland. Dit met als doel een zo volledig en gelijk overzicht van het toonbankbetalingsverkeer te kunnen geven. De acceptatie van creditcards ligt lager dan dat van pinnen in winkels, en ook onder Nederlandse consumenten zijn creditcards beperkter verspreid dan debitpassen. Consumenten die beschikken over een creditcard gebruiken die kaart aan de toonbank doorgaans vooral buiten Nederland. In contrast met het imago dat creditcards vaak oproepen gebruiken kaarthouders de kaart overigens meestal niet voor het aanspreken van aan de kaart gekoppelde kredietfaciliteiten.

Ook creditcardbetalingen kunnen steeds vaker contactloos met de kaart of smartphone

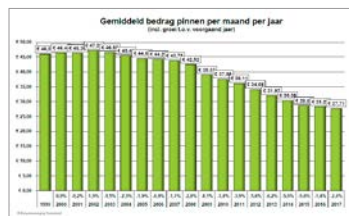
De beoogde verhouding 60% pin / 40% contant eind 2018 is zeker haalbaar

Net als betaalpassen worden creditcards tegenwoordig voorzien van de faciliteit om contactloos te betalen. Ook is het mogelijk om de creditcard in virtuele vorm in een daarvoor geschikte NFC smartphone te gebruiken voor mobiel betalen. De belangrijkste creditcardmerken in Nederland zijn VISA en Mastercard, die beide werken met verschillende kaartuitgevers. Daarnaast is het meer gespecialiseerde American Express actief. Deze partij, lid van de Betaalvereniging, geeft zelf kaarten uit en heeft ook directe relaties met de kaart-accepterende bedrijven en is daarmee een zogenaamd drie-partijen kaartstelsel. American Express bedient zowel consumenten als zakelijke klanten als kaarthouder, met onder meer specifieke betaaloplossingen ('commercial cards') voor het corporate segment en voor mkb en zzp'ers, en een onderscheidend loyaliteitsprogramma. De regulering van drie-partijen kaartsystemen wijkt op punten af van die voor vier-partijen systemen, waartoe Visa en Mastercard behoren.

Ontwikkelingen rond kaartbetalingen worden onder meer besproken in het Forum Kaartbetalingen waarin alle relevante stakeholders van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer zijn vertegenwoordigd. Ook coördineert de Betaalvereniging de algemene publiekscommunicatie rondom toonbankbetalingsverkeer.

Conversie van contant naar elektronisch betalen zet door

In bovengenoemde Nadere Overeenkomst is het streven vastgelegd dat eind 2018 nog maar 40% van de toonbankbetalingen contant gaan en 60% elektronisch. De Betaalvereniging speelt hierbij een belangrijke ondersteunende rol door het verzorgen van collectieve voorlichtingsactiviteiten en promotiecampagnes. In 2015 rekenden Nederlanders voor het eerst in de geschiedenis hun aankopen aan de toonbank vaker af met de pinpas dan met contant geld. Deze ontwikkeling zette zich in 2017 voort: inmiddels verloopt 58% van de betalingen met de pinpas en 42% contant. In dit tempo is de verhouding van 60% met de pinpas en 40% contant eind 2018 zeker haalbaar.



6 tot 7% van de contante betalingen werden vervangen door contactloze betalingen

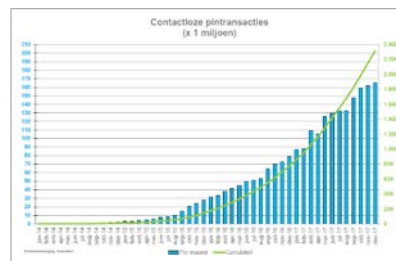
In 2017 werden steeds vaker bedragen boven de 25 euro contactloos betaald

Ook kleine bedragen, die consumenten vanouds meestal met contant geld afrekenen, worden steeds vaker gepind, vooral contactloos. Terwijl het totale aantal pinbetalingen in 2017 met 7,8% steeg, is het aantal pinbetalingen voor bedragen tot 10 euro met maar liefst 12% toegenomen. Het gemiddelde pinbedrag daalde van 28,27 euro in 2016 tot 27,71 euro in 2017. Door contactloos betalen is 6 tot 7% van de contante betalingen (naar raming 200 miljoen contante betalingen) vervangen door elektronische betalingen.

Contactloos betalen stijgt ook in 2017

In maart 2017 kon een nieuwe mijlpaal gevierd worden: de miljardste contactloze betaling. Deze mijlpaal werd in minder dan drie jaar bereikt. Ter vergelijking: bij pinnen aan de toonbank duurde het van 1990 tot 1997 voordat de miljardste pinbetaling werd gedaan.

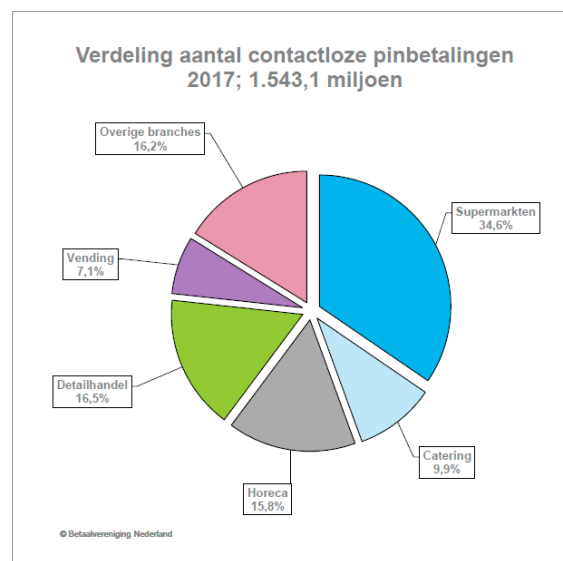
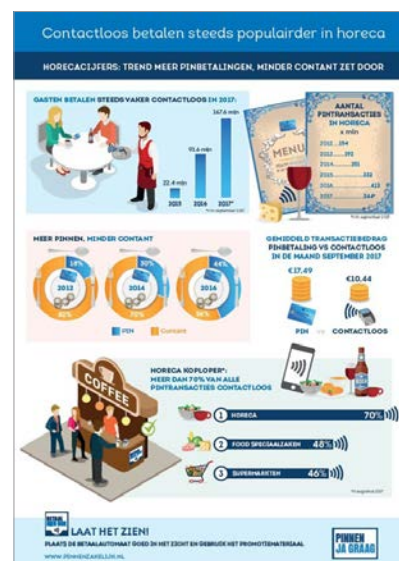
Sinds de introductie in 2014 is contactloos betalen in Nederland enorm toegenomen. De pashouder hoeft bij contactloos betalen in de meeste gevallen zijn pincode niet in te toetsen. Daardoor gaat het afrekenproces aan de toonbank sneller dan bij contactrijk pinnen en contant betalen, en is contactloos betalen voor ondernemers ook goedkoper. Contactloos betalen verving aanvankelijk vooral lagere contante bedragen, maar in 2017 worden ook steeds vaker bedragen boven de 25 euro contactloos (met pincode) betaald. In 2017 zijn bijna 150% meer contactloze betalingen gedaan dan het jaar daarvoor. Het aantal contactloze betalingen bedroeg in 2017 1.543 miljoen (2016: 629 miljoen).



De meeste betaalterminals zijn geschikt voor contactloze betalingen

In december 2017 was bijna 50% van alle pinbetalingen contactloos (2016: 24%). De verschillen tussen branches zijn groot. De horeca omarmt contactloos het meest: momenteel zijn al bijna 80% van alle pinbetalingen in deze branche (d.i. inclusief catering) contactloos.

Bij vier van de vijf betaalautomaten in Nederland kan inmiddels contactloos worden betaald. In 2016 was dit bij twee derde. In 2020 moeten alle terminals contactloze betalingen kunnen accepteren. Bijna 23 miljoen betaalpassen en smartphones zijn geschikt om contactloos te betalen. Daarmee is bijna 90% van alle betaalpassen contactloos. Iedereen die contactloos wil betalen, kan dat inmiddels.



De meeste contactloze betalingen vonden in 2017 bij supermarkten plaats: 35% van het totaal. In de horeca werd bijna 16% van alle contactloze betalingen gedaan. De catering en vending namen samen 17% van alle contactloze betaaltransacties voor hun rekening.

Retourpinnen is vooral in de non-food detailhandel populair

Geld terug via Retourpinnen neemt toe

Bij het retourneren van een aankoop 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. In september voerde LIDL Retourpinnen als eerste supermarkt in.



Na een bescheiden start in 2014 met 85.000 retourpintransacties, is dit aantal in 2017 opgelopen tot bijna 3 miljoen. Het gemiddelde bedrag van een Retourpintransactie bedroeg in 2017 bedroeg 50,36 euro. Rond dit bedrag schommelt het sinds de introductie van retourpinnen.

Onderzoeken geven aan dat ondernemers en klanten positief zijn over Retourpinnen. Vorig jaar kon het bij 12% van de winkels waar je kunt retourneren, nu bij 22%. Retourpinnen is inmiddels bij 60% van de consumenten bekend. Ongeveer een vijfde van de consumenten heeft er inmiddels gebruik van gemaakt. Het Nederlandse publiek staat in het algemeen positief tegenover de omgekeerde pintransactie en vindt het vooral makkelijk en veilig. Een verdere groei in het gebruik wordt dan ook verwacht. In 2017 zijn op verschillende momenten radiocommercials uitgezonden om Retourpinnen breder bekend te maken. Er is ook een persbericht over de groei van Retourpinnen uitgebracht.

Communicatie en voorlichting

In 2017 werd met de landelijke campagne 'Pinnen, ja graag' vooral contactloos betalen onder de aandacht gebracht. De campagne is een gezamenlijk initiatief van de Betaalvereniging (die de campagneregie voert), Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB), banken, koepelorganisaties van winkeliers en internationale kaartorganisaties. Voor de campagne wordt gebruik gemaakt van televisie, internet, advertenties, promotieteams in het land (bijvoorbeeld tijdens de Vierdaagsefeesten in Nijmegen) en free-publicity. Door promotiemateriaal is de campagne ook zichtbaar op betaalpunten.

In 2017 is de commercial waarin contactloos betalen centraal staat aangepast met een nieuw eindbeeld. De boodschap is dat contactloos betalen snel, safe en simpel is en moet de kijker aansporen om het vooral ook te gaan doen.



De focus op veiligheid vloeit voort uit de effectmeting die werd gedaan na de eerste campagne periode in 2016. De effectmeting liet positieve resultaten zien op merkbekendheid en herkenning, maar ook dat nog maar de helft van de consumenten contactloos betalen als veilige betaalmethode zag en een derde van hen de betaalwijze (nog) niet vertrouwde. Het bleken vooral vrouwen die drempels ervaren bij contactloos betalen. Naast de slogan 'snel, safe en simpel', is daarom ook een **animatie** gemaakt met uitleg over de veiligheid van contactloos betalen.

Nu het nieuwe eraf is kon aandacht worden beschonken aan misverstanden rond contactloos betalen

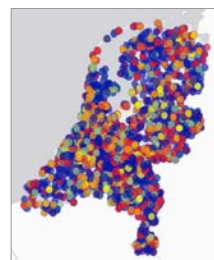
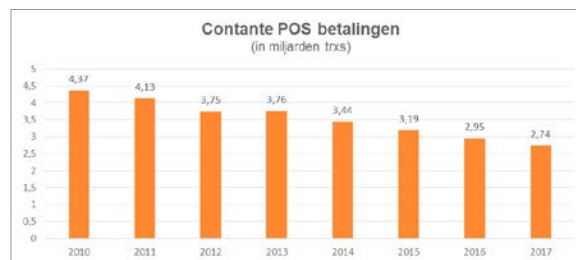
Vanaf het tweede kwartaal is de animatie online onder de aandacht van de doelgroep gebracht. Daarnaast was het Pinnen, ja graag-team aanwezig op de Libelle Zomerweek in mei om bezoekers voor te lichten over contactloos betalen en op Share a Perfect Day eind juni, begin juli. Dat contactloos betalen al duidelijk aan bekendheid had gewonnen bleek uit de vragen en gesprekken. Het nieuwe van contactloos betalen is er voor veel bezoekers inmiddels af. Er kon aandacht worden besteed aan misverstanden rondom veiligheid.



Op donderdag 31 augustus vond in het Olympisch stadion in Amsterdam de landelijke kick-off plaats van het project Collecte 2.0. De pilot is een unieke samenwerking van Stichting Collecteplan, Easycollect Services, CCV Nederland, meer dan twintig collecterende fondsen en SBEB/Betaalvereniging Nederland voor de voorlichting richting de collectanten. De collectebus is geschikt voor contant geld, contactrijk pinnen en contactloos betalen. Doel was om vast te stellen in hoeverre elektronisch betalen donaties beïnvloeden. De eerste ervaringen bleken positief; de gemiddelde opbrengst per bus ligt aanzienlijk hoger dan die van een 'gewone' collectebus. Ook de reacties van de gevers aan de deur en ervaringen van de collectanten waren positief. Er is veel interesse getoond in de nieuwe collectebus. Daarom zal deze vanaf 2018 beschikbaar komen voor alle organisaties met een ANBI-status.

Bereikbaarheid contant geld

Hoewel het gebruik van contant geld langzaam afneemt en vanaf 2015 de pinpas voor het eerst meer gebruikt wordt voor aankopen aan de toonbank dan contant geld, is het gebruik van contant geld nog steeds substantieel.



Het afnemende gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat het aantal geldautomaten van banken sinds 2008 een geleidelijke daling vertoont. Ook krimpt het netwerk van andere voorzieningen, zoals het aantal bankkantoren met kasfunctie. Ondanks deze ontwikkelingen blijkt uit de Tussenrapportage bereikbaarheid geld- en afstortautomaten 2017 van het MOB, dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2017 goed op peil bleef. In 2017 liep het aantal geldopnames bij geldautomaten ten opzichte van 2016 terug met 7,8%. De hoogte van de opgenomen bedragen liep terug op met 4,4%.

De bereikbaarheid van voorzieningen voor contant geld in landelijke gebieden is onderwerp van maatschappelijke en politieke discussie. De Betaalvereniging zet zich samen met haar leden in om geldautomaten ook in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden. De spreiding van geldautomaten wordt regelmatig geanalyseerd. Medio 2017 had 99,58% (in 2016: 99,63%) van de 6-posities postcode-gebieden binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een bancaire of niet-bancaire **geldautomaat**. De Betaalvereniging is het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten voor contant geld. In overleg met de leden worden maatwerkoplossingen gemaakt op basis van een analyse van de lokale situatie.

Bijna iedere Nederlander heeft binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een betaalautomaat

Ter voorkoming van nieuwe knelpunten maakt de Betaalvereniging via een informatiesysteem voor individuele leden inzichtelijk welke geldautomaten geografisch essentieel zijn om het bestaande hoge bereikbaarheidsniveau te handhaven. Ten slotte melden de leden voorgenomen wijzigingen in hun geldautomatennetwerk bij de Betaalvereniging, zodat vooraf beoordeeld kan worden in hoeverre de verschillende plannen van individuele leden gezamenlijk tot probleemsituaties kunnen leiden. In 2017 is een aantal van dit soort situaties opgepakt en in overleg met maatschappelijke partijen opgelost.



ING, Rabobank en ABN Amro hebben het plan gelanceerd voor één landelijk dekkend netwerk van geldautomaten. De Nederlandsche Bank en Geldservice Nederland (GSN) ondersteunen dit plan. De partijen onderzoeken of er één standaardmodel geldautomaat kan komen, waar mensen het maximale bedrag kunnen pinnen of storten ongeacht bij welke bank ze een rekening hebben. Daarbij is extra aandacht voor de veiligheid en de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen. Medio 2018 wordt de eerste geldautomaat via dit platform verwacht. De Betaalvereniging ondersteunt dit initiatief van de drie grootbanken om geldautomaatnetwerken en afstortautomaten gezamenlijk onder te brengen bij Geldservice Nederland (GSN). Op deze wijze kunnen geldautomaten in dunbevolkte gebieden ook in de toekomst goed bereikbaar en efficiënt worden gehouden. De Betaalvereniging zet zich ervoor in om haar leden en stakeholders bij deze ontwikkeling te betrekken.

Er komt een landelijk dekkend netwerk van standaardmodel geldautomaten

Ruim 11% van de Android smartphone-gebruikers beschikt over een betaal app van een bank

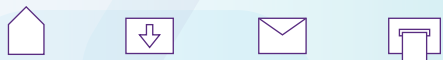
Early adopters betalen contactloos met hun telefoon

Was in het begin van 2017 mobiel betalen mogelijk bij de ING, de Rabobank en de ABN AMRO, aan het eind van het jaar konden ook klanten van de SNS, RegioBank en de ASN Bank mobiel betalen. Voor mobiel betalen is een geschikt Android toestel én een app voor mobiel betalen van de bank nodig. Die app wordt ook wel een wallet genoemd.

In 2017 is het aantal wallets fors toegenomen met 190% gegroeid van 150.000 naar 433.000. Met 433.000 wallets is 11,5% van het potentieel van 3,75 miljoen bankklanten (mensen die mobiel zouden kunnen betalen) bereikt. Mobiel betalen bevindt zich nog in de Early Adopters fase.



Deze groei is mede tot stand gekomen onder invloed van diverse promotieacties die in het afgelopen jaar hebben plaatsgevonden. Een belangrijke actie was een online video campagne voor jongeren in de leeftijd van 16-25 jaar die met hun Android toestel bovenmatig actief zijn op Internet (social media, games). Door middel van een video en de slogan 'Mobiel aftikken. Altijd easy' werd deze doelgroep bewust gemaakt van de mogelijkheid van mobiel betalen. Tegelijkertijd werd de doelgroep uitgenodigd om de app van de bank te downloaden uit de Google Playstore. De campagne werd goed ontvangen, de video werd ervaren als opvallend en nodigde uit tot actie. Dit heeft geresulteerd in bovengemiddeld cliken naar de Google Playstore.

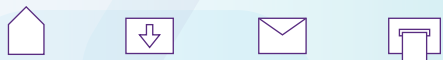


Mobiel betalen is volwassen geworden

Nog steeds is de bekendheid met mobiel betalen relatief laag: maar iets meer dan de helft van de doelgroep weet wat mobiel betalen is. De houding tegenover mobiel betalen is in de meeste gevallen neutraal. Om bekendheid en houding te verbeteren zullen er wederom promotieacties worden gehouden in 2018 in de vorm van een online campagne en acties op locaties, bedrijfsrestaurants en hogescholen. Voor 2018 is de ambitie van 750.000 geregistreerde wallets uitgesproken.

Naast de promotie van mobiel betalen is er in 2017 ook aandacht besteed aan juiste werking van mobiel betalen. In dat kader hebben er in 2017 diverse ketentesten plaatsgevonden. Enkele problemen die zich voordeden zijn met medewerking van banken, terminalleveranciers en toestelleveranciers naar tevredenheid opgelost. Aan eind van jaar is uit een evaluatie gebleken dat mobiel betalen volwassener is geworden. Hoewel de verwachting is dat de noodzaak voor ketentesten in 2018 kan afnemen, is er wel besloten om de testomgeving in stand te houden. In voorkomende gevallen kan er getest worden en zullen eventuele problemen met betrokken partijen opgenomen worden. De Betaalvereniging zal hier een coördinerende rol in vervullen.

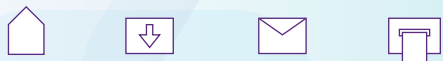
Tenslotte heeft er in 2017 vier maal een stakeholderoverleg plaatsgevonden over mobiel betalen. Partijen in de keten werden specifiek geïnformeerd over testresultaten. Ook werden ontwikkelingen rondom mobiel betalen in brede zin besproken. Daarnaast is mobiel betalen ook herhaalde malen aan de orde geweest in het Forum Kaartbetalingen, waar ook de vraagzijde van de markt vertegenwoordigd is.



Activiteiten - Betalen op internet en online identificeren

Achteraf betaalmiddelen stijgen hard, maar iDEAL blijft belangrijkste betaalmiddel op internet >

Overgang van iDIN naar Currence >



Activiteiten - Betalen op internet en online identificeren

Achteraf betaalmiddelen stijgen hard, maar iDEAL blijft belangrijkste betaalmiddel op internet

Op het internet is iDEAL ook in 2017 het voornaamste betaalmiddel in aantallen transacties. De voornaamste online betaalmiddelen zijn daarnaast creditcards, PayPal en toepassingen voor achteraf betalen. Ook diverse niet specifiek aan internetbetalen gerelateerde middelen, zoals overschrijven, pinnen en incasso worden gebruikt bij internetaankopen, zij het in beperkte mate.

In dit hoofdstuk analyseren we de voornaamste ontwikkelingen rondom deze betaalmiddelen. Hiervoor hebben wij ons gebaseerd op informatie van Currence, eigenaar van iDEAL, en contacten met Mastercard, VISA, PayPal, American Express en AfterPay, alsook op gegevens uit de eCommerce Payment Monitor, een marktonderzoek van GfK, Thuiswinkel.org en iDEAL.

Betalen voor internetaankopen

Op het internet is de verscheidenheid aan betaaloplossingen groter dan aan de toonbank. Op internet deden Nederlandse consumenten in 2017 bijna 202 miljoen aankopen voor een totaal van 22,5 miljard euro. De online bestedingen voor goederen en diensten laten hiermee een groei zien van 13% ten opzichte van 2016. In 2017 is 22% van alle aankopen in de totale markt in het online kanaal gedaan. Dit blijkt uit onderzoek van Thuiswinkel.org naar de online consumentenbestedingen¹³.

Online deden consumenten bijna
202 miljoen aankopen voor
22,5 miljard euro

¹³ UNCTAD B2C eCommerce Index, 2017 <https://www.thuiswinkel.org/kennis/publicatie/19/thuiswinkel-markt-monitor>.

Na iDEAL hebben creditcards online het grootste marktaandeel

Veruit de meeste online aankopen bij Nederlandse webwinkels worden afgerekend met iDEAL. Het marktaandeel iDEAL binnen de eCommerce is al een aantal jaar stabiel op 56%. De acceptatiegraad van iDEAL is hoog: in 2017 was het bij 81% van alle webwinkels mogelijk om met iDEAL te betalen. Bij de grote webwinkels is dit zelfs bijna 100%.¹⁴ In Nederlandse webwinkels werd tegelijkertijd in ruim 2 van de 5 gevallen niet met iDEAL afgerekend. Creditcards hebben hier het grootste marktaandeel met 11%, maar ook PayPal en aanbieders van toepassingen voor achteraf betalen adresseren een deel van de marktvrage.

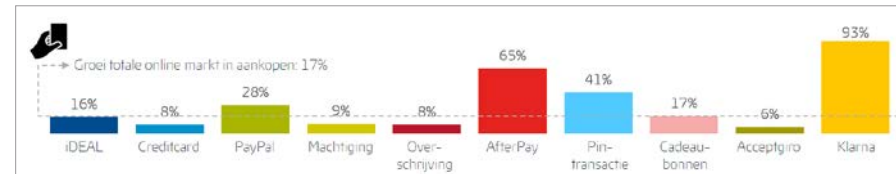


Bron: eCommerce Payment Monitor 2017, GfK, Thuiswinkel.org en iDEAL.

Achteraf betaaloplossingen groeiden

Soms willen consumenten liever achteraf betalen. Bijvoorbeeld als ze de webwinkel nog niet kennen of als ze meer bestellen dan ze van plan zijn te behouden. Vooral 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% nog relatief beperkt, maar het gebruik laat in 2017 een forse groei zien. Naast specifieke achteraf betaaloplossingen zijn er ook online retailers die zelf een vorm van achteraf betalen aanbieden, zoals Bol.com en Wehkamp.

¹⁴ Bron: Betaalmogelijkheden webwinkels 2017, Boom marktverkenningen i.o.v. Currence, februari 2018.



Groei gebruik betaalmiddelen ten opzichte van de marktgroei van 17%

Bron: eCommerce Payment Monitor 2017, GfK, Thuiswinkel.org en IDEAL.

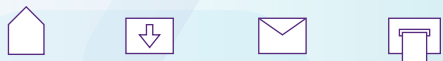
1,8 miljoen gebruikers van PayPal

Ook PayPal meldt groei in de Nederlandse markt: het aantal PayPal betalingen is het afgelopen jaar met 28% toegenomen en groeit daarmee harder dan de totale markt. Vooral toenemende gebruik bij aankopen in het segment media & entertainment valt op; het aandeel PayPal is daar gestegen van 7% in 2016 naar 10% in 2017. In 2017 had PayPal meer dan 1,8 miljoen actieve gebruikers, onder meer als gevolg van strategische partnerships en focus op het verbinden van online verkopers, inclusief de grootste Nederlandse eCommerce bedrijven. PayPal heeft daarnaast onder webwinkels een redelijk hoge acceptatiegraad: bij ongeveer de helft van alle Nederlandse webwinkels kan met PayPal worden afgerekend¹⁵.

Creditcards worden op internet redelijk geaccepteerd: ruim een kwart van alle Nederlandse webwinkels accepteert ofwel Mastercard, Visa of AmericanExpress. Naast het betalen bieden deze merken zowel zekerheden aan consumenten (zoals fraudebeschermingen en aankoopverzekeringen) als ondersteuning aan een verscheidenheid van transactiesoorten. Enkelvoudige en herhaalde betalingen, reserveringen en terugbetaling aan de kaarthouder worden 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 systemen zowel op internet en in de fysieke wereld actief.

¹⁵ Volgens het Webwinkelonderzoek 2017; gebaseerd op een steekproef van detaillisten, geregistreerd als 'actief via postorder en internet' in het handelsregister.



iDEAL ook gebruikt bij
buitenlandse webwinkels, niet
eCommerce betalingen en C2C

De betaalmethode iDEAL kent een breder toepassingsgebied dan alleen Nederlandse internetaankopen. Met 378 miljoen iDEAL-betalingen waren er in 2017 zelfs royaal meer iDEAL betalingen dan het totaal aantal aankopen op internet (202 miljoen). Bij betalingen buiten de Nederlandse eCommerce moet onder andere gedacht worden aan het betalen van aankopen bij buitenlandse webwinkels, betalingen voor transport, bij (semi) overheid en donaties aan goede doelen. Daarnaast wordt iDEAL gebruikt voor de afrekening van andere betaalwijzen als AfterPay, Klarna en dergelijke. In 2017 is vooral het gebruik van iDEAL voor C2C¹⁶ betalingen met Tikkie, Betaalverzoek en dergelijke fors toegenomen. Meer informatie over iDEAL staat in het **jaarverslag van Currence**.

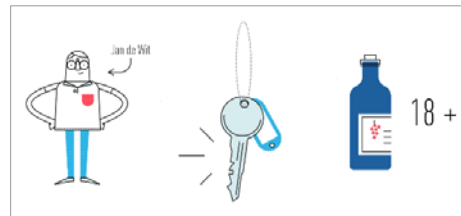
Overgang van iDIN naar Currence



iDIN is een identificatiemethode die door de banken in samenwerking met Betaalvereniging Nederland is ontwikkeld. Met iDIN kunnen personen veilig en betrouwbaar online inloggen bij bedrijven of instellingen en/of hun belastingaangiftes indienen met de vertrouwde en veilige inlogmiddelen van hun eigen bank (e.dentifier, TAN-code, scanner, random reader, digipas of identifier). iDIN is tot halverwege 2017 onderdeel geweest van de Betaalvereniging. Daarna nam Currence Holding iDIN over. Voor een uitgebreid verslag over de activiteiten van iDIN verwijzen we dan ook naar het **jaarverslag van Currence**.

¹⁶ C2C staat voor Consumer to Consumer.

Na de presentatie van iDIN aan de markt eind 2016 kwam iDIN breed beschikbaar. Met iDIN kunnen **consumenten** zich bij andere organisaties met de veilige en vertrouwde inlogmiddelen van hun eigen bank identificeren, inloggen of hun leeftijd verifiëren.



Organisaties hebben met iDIN zekerheid over de identiteit van online klanten en kunnen papieren processen digitaliseren. Bedrijven kunnen met iDIN een rijker palet aan online diensten aanbieden, omdat iDIN zekerheid geeft over iemands identiteit, veilig is en privacy waarborgt.

iDIN voldoet aan diverse veiligheids- en privacy-eisen:

- ✓ eIDAS (substantieel)
- ✓ Wwft compliant
- ✓ General Data Protection Regulation (GDPR)/Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- ✓ Rules & Regulations iDIN opgezet door Scheme

Ten slotte is iDIN door een in privacy gespecialiseerd extern bureau positief beoordeeld

Om iDIN te kunnen gebruiken sluiten acceptanten een iDIN-contract af met hun bank of met een zogeheten Digital Identity Service Provider (DISP). De particuliere klanten van de deelnemende banken kunnen iDIN direct gebruiken. Zij hoeven geen specifieke actie te ondernemen.

iDIN voldoet aan diverse
veiligheids- en privacy-eisen

In 2017 lag de aandacht op het aansluiten van acceptanten en het stabiliseren en verbeteren van het product. Die inspanningen hebben hun vruchten afgeworpen. Er zijn al meer dan 25 acceptanten, in diverse branches, en twee DISP's live. Daarnaast zijn verschillende bedrijven bezig met de implementatie.



Piet Mallekoote, directeur van Betaalvereniging Nederland (linksonder) reikt de eerste iDIN-licentie uit aan Hans de Wolff, Directeur Retail Banking van Triodos Bank.

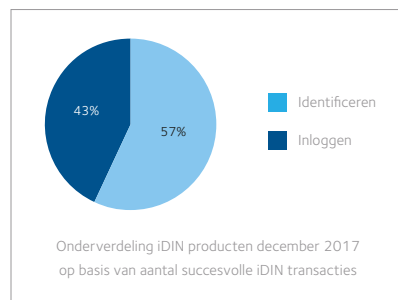
Triodos Bank werd op 17 mei 2017 de eerste licentiehouders van iDIN. Ook ABN AMRO, ING, Rabobank, SNS, ASN Bank en RegioBank zijn in 2017 licentiehouders geworden.

Voorbeelden van iDIN-implementaties zijn o.a. inloggen in mijnomgevingen, online identificeren voor het afsluiten van verzekeringen, mobiele abonnementen en hypotheek en het online opvragen van kredietregistratie. iDIN zorgt er onder andere voor dat processen en klantreizen sneller verlopen en papieren processen niet meer nodig zijn, waardoor kosten worden bespaard.

Bij iDIN verlopen klantreizen sneller en zijn papieren processen niet meer nodig

In december 2017 werd 57% van de iDIN-transacties gedaan door klanten om zich te identificeren en 43% om in te loggen. Leeftijdverificatie met iDIN gebeurt nog nauwelijks, maar heeft potentieel als het gaat om het online aankopen van bijvoorbeeld alcoholische drank.

In 2017 zijn er bijna een half miljoen succesvolle iDIN transacties gedaan. Bij de belastingaangifte kan iDIN gebruikt worden om in te loggen. Hiervan werd in 2017 ongeveer 40.000 keer gebruik gemaakt.



Activiteiten - Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang >

Structurele afstemming met stakeholders levert waardevolle bijdrage >

Betaalverzoek apps steeds vaker gebruikt >

Samen op weg naar direct betalen 24 uur/365 dagen per jaar >

Maatschappelijke aandacht voor verkeerde overboekingen >

Overstapservice steeds vaker gedigitaliseerd >

Aliasconversie voor IBAN >

Steeds minder papier >

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



3,4 miljard girale betalingen in 2017

Activiteiten – Giraal betalingsverkeer

Giraal betalingsverkeer maatschappelijk van belang

In giraal betalingsverkeer gaat veel geld om. Per dag worden ruim 9 miljoen transacties overgeschreven. Uit cijfers van **DNB** over het retail-betalingsverkeer blijkt dat in 2017 3.388 miljoen girale betalingen zijn verwerkt. 41% liep via 1.395 miljoen incasso's, 59% via 1.993 miljoen overige girale transacties (met name overschrijvingen). Deze transactieaantallen vertonen in de loop der jaren een rustig beeld: de aantallen automatische incasso's en overige girale transacties groeiden de afgelopen tien jaar met gemiddeld 2,3%, respectievelijk 3,5%.



Consumenten en zakelijke partijen kunnen er erop vertrouwen dat hun girale betalingen snel en correct geboekt worden naar de opgegeven begunstigde. Dit gebeurt op werkdagen meestal binnen anderhalf uur en uiterlijk de volgende (werk)dag. In Nederland verloopt het giraal betalingsverkeer, op werkdagen, aanzienlijk sneller dan in veel andere landen. Maar het kan nog sneller. Nederland zet forse stappen om te komen tot **Instant Payments**. Deze innovatie leidt ertoe dat consumenten en zakelijke partijen digitaal 'real-time' betalingen, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar naar elkaar kunnen doen. In Nederland en straks ook in Europa.



Nog maar een fractie van de
betaalopdrachten wordt op
papier aangeleverd

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 toe, steeds vaker zelfs als (volledig) substituuat voor het gebruik van 'klassiek' internetbankieren via desktop of laptop. In 2017 maakte 84% van de klanten gebruik van internetbankieren en 57% van mobiele bank apps¹⁷. Andere ontwikkelingen slaan de brug tussen 'ouderwetse' en nieuwe betaalmogelijkheden. Bij een aantal banken kan via de mobiele bank app een papieren Acceptgiro worden gescand, die dan direct wordt omgezet naar een digitale betaalopdracht. In 2017 leverden consumenten nog maar 1,2% van de betaalopdrachten op papier aan.



Ook de introductie van (digitaal) **Incassomachtigen**, waarmee consumenten volledig digitaal een rechtsgeldige machtiging aan incassanten kunnen afgeven voor het uitvoeren van periodieke of eenmalige incasso's van hun betaalrekening, is een ontwikkeling die bijdraagt aan het efficiënte en betrouwbare betalingsverkeer dat Nederland gewend is. Over Incassomachtigen is in het jaarverslag 2017 van **Currence** meer te lezen.

Structurele afstemming met stakeholders levert waardevolle bijdrage

In het Giraal Stakeholder Forum (GSF) vindt informatie-uitwisseling plaats tussen aanbieders en gebruikers over ontwikkelingen in het girale betalingsverkeer. De steeds verdergaande digitalisering van het betalingsverkeer en het oog houden voor de toegankelijkheid voor alle betaaldienstgebruikers, is daarbij een thema dat bij veel onderwerpen een rol speelt. In het GSF participeren consumenten- en ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten en betaalverwerkers. Zij hebben allemaal belang bij een goed werkend betalingsverkeer en willen daar actief hun inbreng voor leveren. De deelnemers waarderen het GSF als platform waar, zonder directe commerciële belangen, de wensen en mogelijkheden over de girale onderwerpen in collectief verband besproken worden.

¹⁷ *Vertrouwensmonitor banken 2017, Nederlandse Vereniging van Banken.*

Banken bieden consumenten steeds meer elektronische mogelijkheden om onderling te betalen

Ook bij nieuwe ontwikkelingen, zoals nu met de realisatie van Instant Payments, worden de stakeholders vanaf het begin betrokken en uitgenodigd hun input te leveren. Naast feedback op de plannen van de aanbodzijde, levert dat ook op dat marktpartijen zich tijdig kunnen voorbereiden op de komende veranderingen.

Betaalverzoek apps steeds vaker gebruikt

C2C-betalingen dragen bij aan het toenemend aantal betalingen via de smartphone. Afgelopen jaren zijn er in Nederland diverse oplossingen gelanceerd die het voor consumenten mogelijk maken om onderling eenvoudig te betalen, zogenoemde betaalverzoeken. Een succesvol voorbeeld is Tikkie, een app die door ABN AMRO is gelanceerd en inmiddels door circa 2 miljoen Nederlanders is gedownload. Maar ook andere banken bieden via hun mobiele bank app mogelijkheden aan hun klanten om betaalverzoeken te initiëren. Op deze manier kan een consument gemakkelijk geld terugvragen aan een andere consument om een gezamenlijke lunch of cadeau met elkaar verrekenen. Een betaalverzoek wordt eenvoudig gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met iDEAL het bedrag kan voldoen. Mede door de veranderingen in regelgeving (PSD2) en in infrastructuur (Instant Payments) is de verwachting dat komende jaren het belang van via de smartphone aangeboden betaaldiensten zal toenemen.



Samen op weg naar direct betalen 24 uur/365 dagen per jaar

Na de succesvolle invoering van SEPA wordt in de komende jaren Instant Betalen met directe af- en bijschrijvingen de maatschappelijke norm. De Nederlandse betaaldienstverleners werken onder regie van de Betaalvereniging aan de ontwikkeling van de nieuwe infrastructuur voor real-time betalingen (Instant Payments). Met Instant Payments wordt een overboeking onmiddellijk afgeschreven bij de betaler en direct bijgeschreven op de betaalrekening van de begunstigde. Ook als deze een rekening bij een andere bank heeft, in Nederland of elders in Europa (SEPA gebied). Deze nieuwe infrastructuur zal continu beschikbaar zijn, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar. Dus ook in het weekend en op feestdagen.



De bouw van de infrastructuur die Instant Payments voor de Nederlandse betaaldienstverleners mogelijk zal maken is in volle gang. Daarvoor is de afgelopen twee jaar veel werk achter de schermen verricht. Stakeholders worden actief betrokken en geïnformeerd. Hun input is meegenomen in de *requirements*. Medio 2018 wordt met het (end-to-end) testen gestart. In de eerste helft van 2019 zal, na een pilot, Instant Payments worden uitgerold. Dan wordt deze nieuwe wijze van direct digitaal betalen, via mobiel en internetbankieren beschikbaar gesteld door betaaldienstverleners. De Nederlandse ambitie is om van Instant Payments de nieuwe standaard voor alle eenvoudige betalingen via mobiel en internetbankieren te maken. Dat betekent dat vanaf de brede marktintroductie begin 2019 ook direct grote aantallen transacties verwerkt zullen worden en dat vraagt een zorgvuldige voorbereiding.

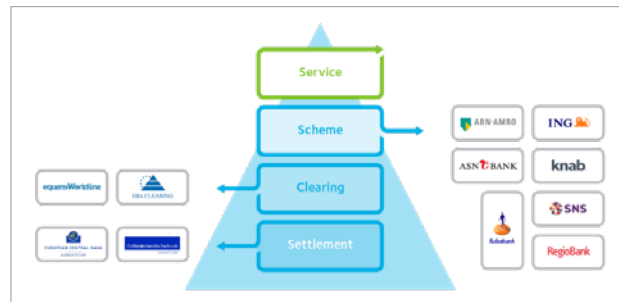
**Bouw van Instant Payments
is in volle gang**

Nederland voert Instant Payments collectief in

Binnen 5 seconden en zonder gezamenlijk grensbedrag

In Europa zijn Instant Payments vanaf november 2017 operationeel op basis van het optionele 'SEPA Credit Transfer Instant Scheme Rulebook (SCT Inst) dat in november 2016 door de European Payments Council (EPC) is gepubliceerd. Nederland voert Instant Payments collectief in, net als Spanje en België. Een aantal individuele, Nederlandse banken biedt sinds eind 2017 de Europese Instant Payment al aan hun klanten aan voor grensoverschrijdend verkeer. Het Rulebook is de standaard voor alle Instant Payments betalingen in euro. In tegenstelling tot de huidige standaard girale overschrijving (SEPA Credit Transfer – SCT) is deelname aan SCT Inst niet verplicht. In Nederland hebben de meeste banken aangegeven Instant Payments te gaan voeren, zodat direct een groot bereik ontstaat.

In Nederland zullen Instant Payments binnen vijf seconden worden verwerkt (end-to-end) en is er ook geen gezamenlijke grensbedrag per betaling. Daarmee stelt zij de ambitie hoger dan de Europese EPC-standaard, die van een snelheid van tien seconden en een grensbedrag van € 15.000,- uitgaat. De Betaalvereniging verwacht dat er steeds meer nieuwe toepassingsgebieden voor Instant Payments ontdekt zullen worden en het gebruik van de nieuwe infrastructuur snel zal toenemen, waardoor Instant Payments zal uitgroeien tot de nieuwe norm voor het betalingsverkeer.



Partijen betrokken bij Instant Payments in Nederland.

Banken voeren de innovatieve
IBAN-naam-check in

Maatschappelijke aandacht voor verkeerde overboekingen

Jaarlijks worden 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' IBAN¹⁸. Verder is alleen het bedrag bepalend voor de verwerking. De overige gegevens bij de betaalopdracht dienen enkel ter informatie voor de betaler en/of de begunstigde.

Verkeerde overboekingen zijn betalingen naar een IBAN-rekeningnummer waarvan de betaler na uitvoering van de betaling vaststelt dat hij deze niet aan dat IBAN wilde betalen doordat hij een tikfout heeft gemaakt of een verouderd rekeningnummer heeft gebruikt. Dit is een onverschuldigde betaling die dan door de betaler teruggevorderd kan worden. De betaler kan zijn bank vragen de Procedure Onverschuldigde Betalingen toe te passen. De ontvanger boekt als gevolg hiervan het betreffende onverschuldigde bedrag terug, of de betaler ontvangt diens gegevens zodat hij zelf het geld kan terugvorderen. Eventueel met juridische stappen.

Banken hebben maatregelen genomen en zullen daarin ook in 2018 stappen zetten om de betaler te ondersteunen bij het voorkomen van betalingen naar een onbedoeld IBAN. Zo'n stap is het invoeren van de innovatieve IBAN-naam-check. Deze check is in 2017 ingevoerd door Rabobank en zal in 2018 ook door andere banken worden **ingevoerd**.



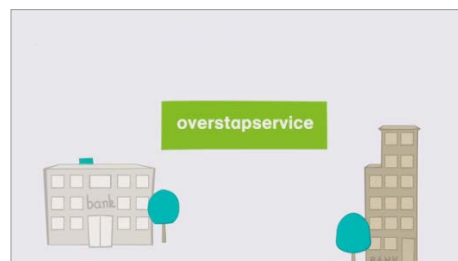
¹⁸ Het IBAN bevat een controlegetal op basis van een algoritme (de zogeheten Modulo 97-proef). Hierdoor kan gecontroleerd worden of sprake is van een mogelijk echt rekeningnummer.

Overstapservice voorziet in dertien maanden lang bij- en afschrijvingen naar de nieuwe rekening

Overstapservice steeds vaker gedigitaliseerd

In 2004 is in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de Overstapservice¹⁹. De door consumenten en MKB'ers goed gewaardeerde Overstapservice²⁰ vergemakkelijkt het overstappen van betaalrekening naar een andere bank. De Europese Payment Account Directive (PAD) schrijft sinds 2016 ook wettelijk voor dat lidstaten over een nationale overstapservice moeten beschikken.

De Overstapservice in Nederland leidt dertien maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar een betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd over de gewijzigde betaalrekening. Gemiddeld maken er jaarlijks zo'n 80.000 consumenten en bedrijven gebruik van de **Overstapservice**. Inmiddels hebben ING, SNS Bank, ASN, 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 klantvriendelijker en laagdrempeliger geworden. Wij verwachten dat andere banken spoedig zullen volgen. In 2017 zijn de productvoorwaarden vereenvoudigd en in begrijpelijker taal opgesteld. De nieuwe algemene voorwaarden en aanvraagformulieren voor de Overstapservice (particulier en zakelijk) gelden per 1 februari 2018.



¹⁹ In het interbancaire Convenant Overstapservice, dat wordt beheerd door de Betaalvereniging, staan de afspraken die in dit kader zijn gemaakt.

²⁰ De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. De Overstapservice leidt 13 maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd.



Het gebruiken van aliases vraagt om routing en beheer van alle koppelingen tussen IBAN en aliases

Nog maar 19 miljoen overschrijvingskaarten

Aliasconversie voor IBAN

Het koppelen van een IBAN aan een alias, zoals een mobiel telefoonnummer of e-mailadres, kan het betaalgemak voor consumenten vergroten. Nederlandse banken bieden deze mogelijkheid. In een aantal landen om ons heen is het gebruik van aliases (in veel gevallen beperkt tot betalingen met een mobiele telefoon) voor IBANs voor betalingen van consument naar consument mogelijk.

Veelal wordt ervan uitgegaan dat aliasgebruik een alternatief is voor de overstapservice. De gedachte is dan dat bij het wisselen van een bankrekening de gekozen alias hetzelfde kan blijven, terwijl enkel de onderliggende IBAN verandert. Dat vraagt dan wel routing en beheer van alle koppelingen tussen IBAN en de te gebruiken aliases. Hier komt bij dat op dit moment het gebruik van aliases niet voorziet in een alternatief voor IBAN voor zakelijke betalingen door consumenten (bijvoorbeeld incasso) en ontvangsten (bijvoorbeeld salaris). Dit zou een totaal nieuwe rekeningssystematiek bij zakelijke marktpartijen vergen leidend tot een kostbaar en tijdrovend project, vergelijkbaar met de introductie van IBAN een aantal jaren geleden.

In Europees verband is interconnectie van aliassystemen onderwerp op de agenda van de European Payments Board (ERPB). De Betaalvereniging volgt deze ontwikkelingen.

Steeds minder papier

Nog maar weinig consumenten gebruiken overschrijvingskaarten die ze in bankenveloppen naar de brievenbus brengen. Het gemak van internetbankieren en het overschrijven via de bank app zorgde voor vergaande digitalisering. In 2014 werden nog 31,6 miljoen schriftelijke overschrijvingskaarten uitgeschreven. Dit daalde het jaar daarop sterk naar 20,5 miljoen overschrijvingskaarten en is in 2017 nog 19 miljoen.

Een kwart minder papieren
Acceptgiro's



Het aantal Acceptgiro's daalt nog sterker. In 2017 werden er nog maar 14,5 miljoen papieren Acceptgiro's²¹ verwerkt. Dit is een **daling** van 24,1% t.o.v. 2016 (19 miljoen papieren Acceptgiro's), terwijl de daling in 2016 t.o.v. 2015 nog 20,6% bedroeg). De daling komt vooral doordat incassanten en consumenten steeds minder met Acceptgiro (kunnen) betalen en overstappen op efficiëntere betaalwijzen, zoals de Europese incasso en iDEAL. Daarnaast bieden steeds minder webwinkels overheidsinstellingen en andere grote incassanten de Acceptgiro als betaalmogelijkheid aan. De Acceptgiro wordt momenteel nog relatief veel gebruikt voor inzamelacties en bij het betalen van belastingen en soortgelijke heffingsaanslagen, zoals onroerende zaakbelasting en waterschapsbelasting. Zie meer hierover in het **jaarverslag van Currence BV**.



Negen van de tien Acceptgiro's worden
elektronisch betaald

Uit cijfers van de zeven grootste Nederlandse banken is gebleken dat maar liefst negen van de tien Acceptgiro's door ontvangers via internet- of mobielbankieren werden betaald. In 2010 was dat nog 71%. Wat hieraan bijdraagt, is de groeiende populariteit van mobielbankieren apps, waardoor het voor klanten bij bepaalde banken mogelijk is geworden om het Acceptgiroformulier te scannen en, zonder verdere gegevens te hoeven invoeren, te betalen.

²¹ Het aantal getelde Acceptgirobetalingen is gebaseerd op het aantal door UPSS verwerkte papieren Acceptgiroformulieren dat maandelijks aan de Betaalvereniging wordt gerapporteerd.

Niet meer afkappen rekeningnummer en converteren vanaf 2020

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

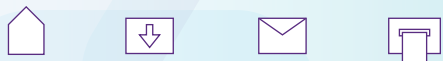
Vanaf 2020 kan elke Nederlandse bank zelf de laatste tien cijfers van een nieuw IBAN bepalen. Tot op heden worden die laatste tien cijfers nog toegewezen vanuit een centrale Nederlandse voorraad unieke tiencijferige nummers, die aan de elfproef²² voldoen. Daar komt per 2020 een einde aan, waardoor deze laatste tien cijfers van de IBAN niet meer gegarandeerd uniek zijn. In 2017 is gestart met de voorlichting hierover aan alle betrokken partijen zodat, waar nog nodig, de aanpassingen in administraties en betaalprocessen tijdig kunnen worden doorgevoerd.

Nederlandse IBANs van achttien cijfers en letters mogen vanaf 2020 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. Ieder Nederlands IBAN van 18 cijfers en letters blijft uniek. Bovendien voldoen alle geldige IBANs reeds aan de modulo 97 controle²³. Door de laatste tien cijfers van iedere Nederlandse IBAN niet meer centraal uit te geven en de elfproef af te schaffen, sluit Nederland vanaf 2020 volledig aan op de internationale IBAN-standaard.



²² 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 nummer een geldig rekeningnummer kan zijn.

²³ Het IBAN is 'zelfcontrolerend'. Dit komt door de in IBAN geïntegreerde controle op basis van de (wiskundige) mod-97-proef. Een controlegetal (de twee cijfers na de landcode NL) waarborgt dat een tikfout leidt tot een onjuist IBAN, waardoor de betaling niet kan worden uitgevoerd.



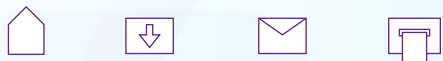
Oproep aan zakelijke gebruikers om systemen en IBAN-processen op tijd aan te passen

Deze wijziging heeft geen gevolgen voor particuliere betaalrekeninghouders. Er verandert niets aan bestaande IBANs. Zakelijke partijen kunnen er wel iets van merken. Sommige administratieve systemen zijn met de invoering van IBAN in 2014 slechts beperkt aangepast. Daardoor werken die systemen alleen correct met Nederlandse IBANs waarvan de laatste tien cijfers uniek zijn voor iedere bankrekening. Bovendien passen die systemen nog steeds de elfproef toe. Vóór 2020 dienen deze systemen te zijn aangepast, zodat volledige IBANs voortaan overal op dezelfde manier correct worden verwerkt. De Betaalvereniging roept zakelijke gebruikers en softwarebedrijven op om hun systemen en processen tijdig te controleren en waar nodig aan te passen.

Het volledig aansluiten op de internationale IBAN-standaard is nodig om te voldoen aan de toenemende vraag naar rekeningnummers. Met de nieuwe aanpak kan iedere bank of betaalinstantie straks zelf IBANs uitgeven en hoeven IBANs van opgeheven rekeningen tot in de verre toekomst niet te worden hergebruikt. Dankzij deze verruiming kunnen vooral bedrijven hun kasstromen efficiënter beheren, met de optie om daarbij meerdere virtuele bankrekeningen te gebruiken.

FiNBOX gestopt

Met FiNBOX konden organisaties facturen en andere financiële documenten digitaal bezorgen bij gebruikers van internetbankieren. Veel organisaties hebben inmiddels zelf een oplossing voor het versturen van hun financiële post, zoals een 'mijn-omgeving'. Ook worden rekeningen steeds makkelijker betaald met bijvoorbeeld iDEAL of via incasso. Daarom hebben de banken – ieder voor zich – besloten om te stoppen met FiNBOX. In april 2017 hield FiNBOX op te bestaan.



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 aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. 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

De vertegenwoordigers van de vraagzijde, verenigd in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, hebben meermaals hun vertrouwen uitgesproken over de beschikbaarheid en robuustheid van de pinketen. Naar het oordeel van marktpartijen was de feitelijke beschikbaarheid van de pinketen in 2017 opnieuw hoog, namelijk meer dan 99,9%. Dat betekent dat van elke duizend betaalpogingen er minimaal 999 direct slagen. In 2017 hebben zich geen algehele verstoringen in de pinketen voorgedaan. Dit komt mede door de permanente focus op storingspreventie door alle betrokken partijen. DNB stelt eisen aan de beschikbaarheid van pinnen. De norm voor eind 2017²⁴ is 99,76% en deze is dus ruimschoots gehaald.

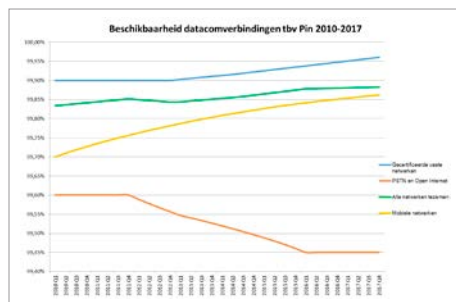
²⁴ De norm eind 2018 is door DNB gesteld op 99,88%.

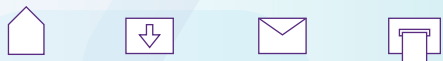
In 2017 opnieuw hoge
beschikbaarheid van de pinketen

Tien procent van de pintransacties gaat over niet gecertificeerde internetlijnen

Hoewel de storingen in 2017 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 enkele jaren geleden het meld- en informatiesysteem **CONNECT** opgezet. Via CONNECT kunnen ketenpartijen elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten. Dankzij meldingen in CONNECT 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 planningen beter op elkaar afstemmen.

De meeste meldingen in CONNECT betroffen geplande onderhoudsacties. Het aantal storingen (POINT-storingen – Pinnen Over INTERNet – en Overige Storingen) is duidelijk teruggelopen, van dertien storingen in 2011 naar drie in 2017. Ongeveer 10% van alle pintransacties wordt via POINT afgewikkeld, vooral in het kleinbedrijf. Een POINT-oplossing is goedkoper dan een door de Betaalvereniging gecertificeerde lijn, maar ook storingsgevoeliger. Bij deze gecertificeerde lijnen is het risico op een storing aanzienlijk beperkter. Een van de drie storingen in 2017 betrof een relatief kleine POINT-storing. De beide andere storingen betroffen verschillende netwerkcomponenten bij een transactieverwerker. De storingen in 2017 hadden een beperkte impact, zij het dat elke storing, hoe klein ook, er één teveel is.





Uit een impactanalyse blijkt dat de infrastructuur voor pinnen de verwachte groei goed aan kan

Feitelijk waren er naast de drie gerapporteerde storingen nog twee storingen in de pinketen, maar daar heeft de consument niets van gemerkt omdat twee computercentra parallel aan elkaar operationeel zijn. Het verkeer is tijdens de verstoring in één van de centra door het andere centrum opgevangen.

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 transactie-verwerkende systemen. De conclusie was dat er geen onoverkomelijke drempels zijn. De infrastructuur is berekend op de verwachte groei. Deze impactanalyse wordt ieder jaar geactualiseerd.

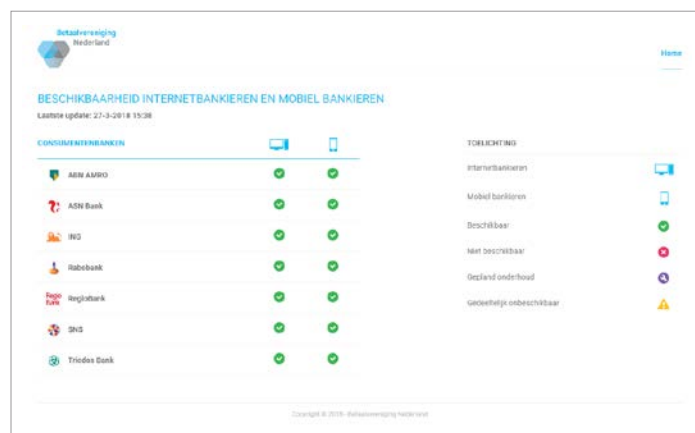
Hoge beschikbaarheid internetbankieren en mobiel bankieren

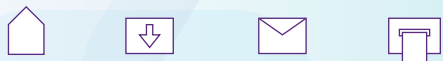
Voor internet- en mobiel bankieren bestaan geen beschikbaarheidsnormen, maar wel de wettelijke eis dat storingen binnen twee uur moeten zijn opgelost. Dankzij inspanningen van banken, onder andere door het opschalen van de capaciteit, was de beschikbaarheid van internetbankieren en mobiel bankieren voor het publiek het hele jaar ruim **99,8%**. Dat komt vrijwel overeen met de beschikbaarheid in 2016, toen het bijna 99,8% was.

De hierboven vermelde beschikbaarheidscijfers van internet-en mobiel bankieren publiceert de Betaalvereniging elk kwartaal op haar website. Vanaf 2015 zijn daar ook bank-specifieke beschikbaarheidscijfers aan toegevoegd. Hiervoor verstrekken de zeven deelnemende banken maandelijks informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internetbankieren en mobiel bankieren.

De beschikbaarheid van internet-
bankieren en mobiel bankieren is te
controleren op de website van de
Betaalvereniging

Sinds juni 2016 publiceert de Betaalvereniging **real-time 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 als ze problemen met internet- of mobielbankieren hebben. De aan dit dashboard deelnemende banken hebben in 2017 93 keer een melding geplaatst. In 48 gevallen betrof dat geplande activiteiten, in 45 gevallen betrof dat volledige of gedeeltelijke storingen.





Activiteiten - Veiligheid betalingsverkeer

[Fraude in het betalingsverkeer stijgt enigszins, maar blijft op laag niveau >](#)

[Internet- en mobiel bankieren zijn veilig >](#)

[Samenwerking en delen van kennis blijft belangrijk in Nederlandse aanpak >](#)

[Samenwerking rond cybersecurity en bestrijding fraude >](#)

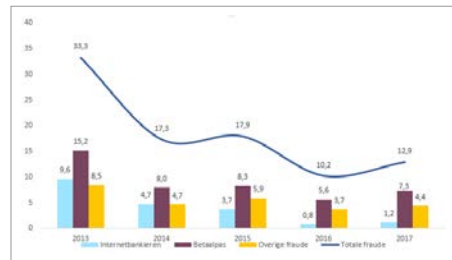
[Ook internationale samenwerking >](#)

[Nieuwe elementen campagne Veilig Bankieren >](#)

Activiteiten – Veiligheid betalingsverkeer

Fraude in het betalingsverkeer stijgt enigszins, maar blijft op laag niveau

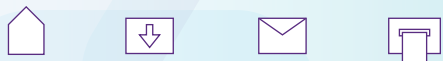
De totale fraude in het betalingsverkeer is in 2017 enigszins toegenomen ten opzichte van 2016. De afgelopen jaren was deze fors teruggelopen van 33,3 miljoen euro in 2013 tot 10,2 miljoen euro in 2016. In 2017 liep de fraude op tot 12,9 miljoen euro. In historisch perspectief gezien is het fraudeniveau echter nog steeds laag. De stijging is vooral veroorzaakt door de toename van fraude met overschrijvingsformulieren en fraude met betaalpassen.



Schade fraude betalingsverkeer 2013 – 2017 (per jaar, in miljoenen euro's)

Vanuit Europees perspectief bekeken, is de veiligheid van het retailbetalingsverkeer in Nederland relatief hoog. De forse afname van fraudeschade in het girale betalingsverkeer laat zien dat de maatregelen die banken getroffen hebben (preventief-technisch, voorlichting van gebruikers en samenwerking) effectief zijn. Hoewel gebruikers in het betalingsverkeer zich steeds beter bewust zijn van veiligheidsrisico's en zij daarnaar handelen, zijn er ook zorgen. Bankens zien een toename van niet-bancaire financiële fraude en internetoplichting, zoals fraude met valse e-mails, valse apps, fraude op marktplaatsen, factuurfraude, identiteitsfraude en misleiding van financieel medewerkers van bedrijven (zogenoeten CEO-fraude). Consumenten en bedrijven dienen daarvoor onverminderd waakzaam te blijven.

Maatregelen die banken getroffen hebben zijn effectief



Criminelen zijn altijd op zoek naar (nieuwe) methodes om fraude te plegen

De grootste schadepost werd veroorzaakt door fraude met (debit)betaalpassen (7,3 miljoen euro). Dit is 57% van de totale schade in 2017. Binnen deze categorie manifesteren fraude met gestolen of verloren kaarten (3,5 miljoen euro) en valse aanvragen (2 miljoen euro) zich het meest prominent. Dit betekent dat de schade bij valse aanvragen bijna is verdubbeld.

Sinds de Nederlandse banken de betaalpassen via 'geo-blocking' blokkeren tegen (frauduleuze) betalingen en geldopnames buiten Europa, stabiliseert de fraudeschade door skimming op (ongeveer) 1,5 miljoen euro (in 2012: 29 miljoen euro). De meeste frauduleuze geldopnames vinden plaats in Indonesië en de Verenigde Staten.

In de categorie 'overige fraude' (4,4 miljoen euro) vallen fraudevormen zoals card not present (CNP)²⁵ fraude met creditcards en fraude met overschrijvingsvormen. De CNP-fraude bedroeg in 2017 1,6 miljoen euro. Deze fraudecategorie nam – als een van de weinige fraudevormen – met 9% af ten opzichte van 2016. De daling heeft mogelijk te maken met de groei van het aantal webwinkels die 3D-secure²⁶ ondersteunen. Bij fraude met overschrijvingsformulieren gaat het meestal om gekopieerde formulieren die worden ingevuld door de fraudeur. In 2017 verviervoudigde de schade in deze categorie tot ruim 0,8 miljoen euro. Naar verwachting is dit niet structureel, maar is dit een signaal dat criminelen altijd op zoek zijn naar (nieuwe) methodes om fraude te plegen. De resterende 2 miljoen euro fraude in de categorie 'overige fraude' is toe te schrijven aan bijvoorbeeld skimming van creditcards en frauduleuze incasso's.

Van de 1,2 miljoen euro fraude bij internetbankieren is verreweg de grootste fraudevorm 'phishing' (ongeveer 1 miljoen euro). Daarnaast wordt fraude door 'malware' veroorzaakt.

²⁵ 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.

²⁶ Additionele beveiligingslaag voor creditcardbetalingen (zoals Mastercard Identity Check en Verified by Visa).

Als consumenten zich aan de veiligheidsregels houden worden zij schadeloos gesteld door hun bank

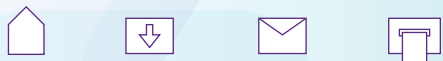
Banken detecteren fraudepogingen snel door voortdurende monitoring

Internet- en mobiel bankieren zijn veilig

De schade als gevolg van fraude met internetbankieren nam ten opzichte van 2016 met 0,4 miljoen euro toe. Met 1,2 miljoen blijft de schade met internetbankieren echter laag. Consumenten kunnen met een gerust hart internetbankieren. Criminelen weten met malware nauwelijks nog slachtoffers te maken, maar met phishing technieken weten ze bij consumenten soms nog inloggegevens en veiligheidscodes buit te maken. Mocht dit onverhoopt gebeuren dan wordt het slachtoffer in vrijwel alle gevallen (96,7%) schadeloos gesteld door zijn bank. Dit gebeurt alleen niet als een klant zich evident niet aan de vijf uniforme **veiligheidsregels** heeft gehouden. Het vergoedingspercentage ligt overigens een fractie onder dat van 2016 (98,6%).



In Nederland heeft nog geen fraude plaatsgevonden met de mobielbankieren-apps van de banken. Het risico van mobiele malware is desondanks wel reëel. Cybercriminelen zijn er inmiddels in geslaagd om apps in de officiële Play Store, voorzien met malware, aan te bieden. Banken monitoren echter voortdurend het (betaal)gedrag van hun klanten met internet- en mobiel bankieren en kunnen fraudepogingen steeds beter detecteren. De klanten zijn zich daarnaast steeds meer bewust hoe veilig te bankieren. De voorlichtingscampagnes van de Betaalvereniging en de banken en de aandacht in de media voor deze vormen van fraude, werpen hun vruchten af. De radio- en tv-**campagne** ‘Hang op, klik weg, bel uw bank’ is in 2017 herhaald. De campagne is daarnaast gevoerd via social media, op een bijeenkomst voor ouderen en tijdens busreizen door ouderen.



Schade voorkomen en – als er toch iets misgaat – beperken

Samenwerking en delen van kennis blijft belangrijk in Nederlandse aanpak

De goede onderlinge samenwerking en het delen van kennis en informatie met andere financiële instellingen, cybersecuritybedrijven en overheidsinstanties spelen een belangrijke rol bij het terugdringen van de fraude. Het gaat hierbij zowel om preventie als detectie van cybercriminaliteit.

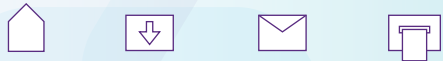
Om criminelen een stap voor te blijven, investeren banken continu in de veiligheid en beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer. Met het oog op de verdere digitalisering van het betaallandschap is het namelijk van eminent belang dat de klanten van de banken kunnen blijven vertrouwen op een veilige en stabiele online dienstverlening.

Nederlandse samenwerking rond cybersecurity en bestrijding fraude

Het grote aantal betrokken partijen, de toenemende internationalisering, de hoge eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid en de vele transactievormen maken het betalingsverkeer complex. De PSD2, die in 2018 van kracht zal worden, gaat deze trend alleen maar versterken. Elke betaalketen is zo sterk als de zwakste schakel. Samenwerking tussen de schakels in de keten is noodzakelijk.

Nederlandse samenwerking rond cybersecurity en bestrijding fraude cybersecurity heeft als **doel** om schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT te voorkomen, en – indien er toch wat mis gaat – de schade zo veel mogelijk te beperken en/of de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen. Hierdoor wil de Betaalvereniging is om het gebruik van het elektronische betalingsverkeer veilig en betrouwbaar te houden voor betaaldienstverleners en hun klanten, minimaal op het huidige niveau.

Op nationaal niveau werkt de Betaalvereniging onder andere samen binnen het Nationaal Cyber Security Centrum en het Financial Institutions – Information Sharing and Analysis Center.



De nationale samenwerking is uniek in Europa

De Betaalvereniging en haar leden delen informatie en visie op strategisch niveau via het Chief Information Security Officers (CISO) overleg en op tactisch niveau in de werkgroep Beveiliging van de Betaalvereniging. Relevante kennis en ervaringen over cybersecurity worden tussen de deelnemers uitgewisseld. Dreigingsanalyses worden – waar relevant – gezamenlijk uitgevoerd. Onder andere is dit gedaan voor mobiele malware. Deze leiden tot adviezen voor de leden om fraude beperkende maatregelen in te voeren. Dit droeg ertoe bij dat de banken hun mobiele platform veilig konden houden. Deze nationale samenwerking is uniek in Europa.

De Betaalvereniging volgt ook ontwikkelingen in regelgeving die relevant zijn voor cybersecurity. Zo heeft de Betaalvereniging in 2017 met haar leden gereageerd op diverse door EBA uitgezette consultaties onder de PSD2. Ook de richtlijn voor Netwerk Informatie Beveiliging (de NIB-richtlijn) en de voorbereiding en de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waren belangrijke aandachtspunten.

De Betaalvereniging participeert in het Financial Institutes – **Information Sharing and Analysis Centre (FI-ISAC)**. De FI-ISAC stelt jaarlijks een Information Threat Monitor (de FI-ITM) op, die de belangrijkste dreigingen voor de komende 1-3 jaar inventariseert. De FI-ITM identificeert de belangrijkste incidenten, kwetsbaarheden, dreigingen en geeft trends en 'best practices'.

Een aantal van de grotere leden participeert in het Nationaal Detectie Netwerk (**NDN**). Het NDN is een publiek-private samenwerking voor het sector-overschrijdend beter en sneller signaleren van digitale gevaren en risico's. Dit betreft uitsluitend het delen van informatie over incidenten die in potentie een grote impact hebben. Twee externe partijen leveren aan de Betaalvereniging en een aantal van haar leden cyber intelligence informatie (informatie over cyberdreigingen). Naast het monitoren op malware, wordt er door de leveranciers ook gemonitord op criminele apps en waar mogelijk worden signalen die kunnen wijzen op zogenoemde Advanced Persistent Threats doorgegeven. De leden die deze dienst afnemen ontvangen informatie die zij gebruiken voor het veilig houden van het eigen betalingsverkeer.

Ook internationale samenwerking

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 (CERTs) 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 lid. De FS-ISAC is wereldwijd acterende ISAC. Deze is in 2016 tot stand gekomen en biedt de Betaalvereniging en haar leden een brug naar honderden internationale financiële instellingen. Daarmee is onze informatiepositie over fraude in het buitenland versterkt. Deze kennis vergroot de weerbaarheid van onze leden tegen cybercrime en -dreigingen. De Nederlandse banken hebben mede daardoor geen succesvolle aanvallen op hun infrastructuur ondervonden.

Nieuwe elementen campagne Veilig Bankieren

In het verslagjaar zijn twee nieuwe elementen aan de veilig bankieren campagne toegevoegd. Op de eerste plaats is een folder gemaakt over veilig bankieren in het MKB. Immers niet alleen consumenten, maar ook bedrijven hebben steeds meer te maken met fraude door cybercriminaliteit. Om ook het bedrijfsleven te informeren over de werkwijzen van cybercriminelen heeft de Betaalvereniging een brochure uitgebracht waarin de meest voorkomende vormen van fraude worden uitgelegd. In de brochure worden negen tips gegeven hoe ondernemers fraude kunnen voorkomen. De brochure is via brancheorganisaties en vakbladen verspreid onder het MKB.



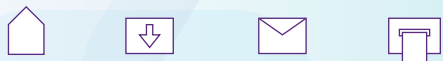
Een nieuwe folder geeft negen tips aan ondernemers om fraude te voorkomen

De campagne ging in op misverstanden over contactloos betalen

Onder een deel van de consumenten bestaan zorgen over contactloos betalen. Daarom blijven ze contactrijk of contant betalen. Omdat er allerlei onware verhalen de ronde doen over de mogelijkheid dat criminelen op afstand de contactloze pas kunnen leegtrekken, is uitgelegd welke veiligheidsmaatregelen genomen zijn rondom contactloos betalen en wat consumenten er zelf aan kunnen doen om contactloos betalen veilig te houden. De campagne richtte zich vanuit Veilig Bankieren met name op de meer behoudende doelgroepen.



Aan het einde van het jaar is gestart met het ontwikkelen van campagnemateriaal om de veiligheid van bankieren met een app bekend te maken. Deze **campagne** wordt vanaf 2018 gehouden.



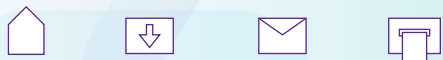
Bijlagen

[Bestuur en directie >](#)

[Governance >](#)

[Ledenlijst >](#)

[Afkortingen >](#)



Bestuur en directie

Bestuur

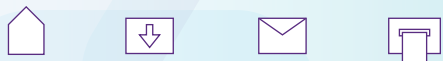
Het bestuur van de Betaalvereniging kent negen bestuursleden: drie onafhankelijke bestuursleden, waaronder de voorzitter, en zes bestuursleden die zijn verbonden aan de leden van de vereniging.

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- Lex Hoogduin (1956), Hoogleraar aan de Rijksuniversiteit Groningen, voorzitter van de LCH Group en Non-Executive Director bij de London Stock Exchange Group
- Henk van den Broek (1952), oud-bestuurslid Detailhandel Nederland, vice-voorzitter
- Mijntje Lückerath (1968), hoogleraar Corporate Governance aan Tilburg University / TIAS

Namens de leden hebben zitting in het bestuur:

- Vincent van den Boogert (1969), CEO ING Nederland (benoemd per 7 juni 2017)
- Anne Marie Magis (1965) Managing Director Digitalisation Commercial & Corporate bij ABN AMRO (benoemd per 7 juni 2017)
- Alexander Baas (1966), COO bij de Volksbank, namens de middelgrote banken
- Edwin Hartog (1966), Head of Cash Management Corporates bij Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken
- Enny van de Velden (1961), CCO CCV/Chair of the Board of Directors CCV Group (voorgedragen door de betaalinstellingen voor benoeming tijdens de ALV op 6 juni 2018)
- Vacature bestuurslid Rabobank



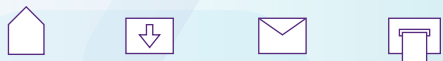
Teruggetreden bestuurders:

- Bart Schlatmann, (1969) COO ING Nederland (teruggetreden per 1 januari 2017)
- Karin Kersten (1970), Directeur Transaction Banking bij ABN AMRO (teruggetreden per 1 mei 2017)
- Henk Brouwer (1946) oud-directeur van De Nederlandsche Bank, voorzitter (teruggetreden per 15 november 2017)
- Jeroen Verrijdt (1969), Directeur Betalen bij Rabobank (teruggetreden per 1 februari 2018)
- Michel van Westen (1967), Business Executive bij Buckaroo, namens de betaalinstanties (teruggetreden per 1 februari 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) is directeur van de Betaalvereniging
- Gijs Boudewijn (1958) is adjunct-directeur
- Marco Demmink (1961) is 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 betalingverkeer op de eindmarkt kunnen lid worden van de vereniging. De vereniging kent verschillende organen:

Algemene ledenvergadering (ALV)

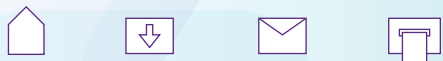
Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met de strategie en het goedkeuren van de jaarrekening.

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

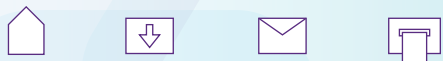
De adviesraad adviseert de directie – gevraagd en ongevraagd – over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging.

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, Online, 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.

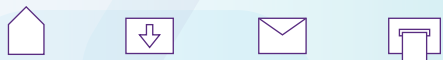


Ledenlijst

Van de Betaalvereniging zijn 52 betaaldienstverleners lid²⁷

- ABN AMRO Bank
- Acapture
- Achmea Retail Bank
- Aegon Bank
- American Express
- Amsterdam Trade Bank
- ASR Bank
- InsingerGilissen Bankiers
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America Merill Lynch
- Bank of China
- Bank of Chaabi du Maroc
- Bank of Scotland
- BinckBank
- Bitsafe
- Brandnewday
- BNP Paribas
- Buckaroo
- Bunq
- CCV Group
- China Construction Bank (Europe)
- Citco Bank Nederland
- Citibank
- CM
- Commerzbank
- Credit Europe Bank
- De Volksbank (voorheen SNS, ASN en Regiobank)
- Delta Lloyd Bank
- Demir Halk Bank
- Deutsche Bank
- GarantiBank International
- GWK Travelex
- HSBC Bank
- ING Bank
- Industrial Bank of China
- INGENICO Financial Solutions
- KASBANK
- KBC Bank Nederland
- LeasePlan Corporation
- Lombard Odier Darier Hentsch & Cie (Nederland)
- 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

²⁷ Stand per 22 april 2018.



Afkortingen

API	Application Programming Interfaces	GSF	Giraal Stakeholder Forum
APT	Advanced Persistent Threat	IBAN	International Bank Account Number
B2B	Business-to-business	ISAC	Information Sharing and Analysis Center
C2C	Consumer to consumer	MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek	NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
CERT	Computer Emergency Response Teams	NDN	Nationaal Detectie Netwerk
CISO	Chief Information Security Officer	NO II	Nadere Overeenkomst II
CNP	Card not present	NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
DISP	Digital Identity Service Provider	POB	Procedure Onverschuldigde Betalingen
DNB	De Nederlandsche Bank	POINT	Pinnen over internet
EBA	European Banking Authority	PSD2	Payment Services Directive 2
EBF	European Banking Federation	RTS	Regulatory Technical Standards
EC3	European Cyber Crime Center	SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
ECB	Europese Centrale Bank	SCT	SEPA Credit Transfer, Europese overschrijving
ECPA	European Card Payments Association	SDD	SEPA Direct Debit, Europese Incasso
ENISA	Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging	SEPA	Single Euro Payments Area
EPC	European Payments Council	TPP	Third Party Providers
ERPB	Euro Retail Payments Board	WEE	Werkgroep Efficiency en Europese Zaken
ESCB	Europees Stelsel van Centrale Banken	Wft	Wet financieel toezicht
FI-ISAC	Financial Institutions - Information Sharing and Analysis Center		
FS-ISAC	Financial Services - Information Sharing and Analysis Center		