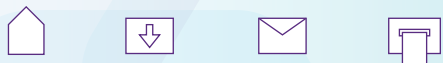


# Jaarverslag 2014

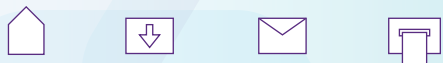


Betalvereniging  
Nederland



## Inhoud

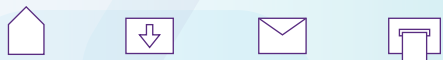
<b>Profiel</b>	<b>3</b>
<b>Verslag van het bestuur</b>	<b>7</b>
<b>Activiteiten</b>	<b>12</b>
Bevorderen efficiënt betalingsverkeer	13
Stabiliteit van de betaalketen	51
Veiligheid betalingsverkeer	59
Europese ontwikkelingen	71
<b>Bestuur en directie</b>	<b>78</b>
<b>Governance</b>	<b>81</b>
<b>Ledenlijst</b>	<b>85</b>
<b>Afkortingen</b>	<b>87</b>



# Profiel

Onze missie

Onze visie op het betalingsverkeer



## Profiel

Betaalvereniging Nederland organiseert voor haar leden de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij de Betaalvereniging zijn de gemeenschappelijke taken van de leden op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd. Deze zijn gericht op een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en efficiënt betalingsverkeer.

Het betalingsverkeer is van groot maatschappelijk belang. Daarbij zijn transparantie, openheid en toegankelijkheid belangrijke uitgangspunten.

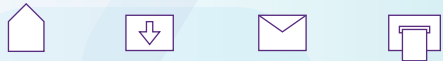
Een efficiënt en veilig betalingsverkeer kan niet zonder een actieve samenwerking met vertegenwoordigers van eindgebruikers. Daarom besteedt de Betaalvereniging veel aandacht aan stakeholdermanagement.

### Onze missie

Betaalvereniging Nederland streeft naar een optimaal effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer. De Betaalvereniging verricht hiertoe diensten (collectieve taken) die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voert de regie over die collectieve taken.

De Betaalvereniging heeft de volgende kernwaarden gedefinieerd als belangrijke randvoorwaarden voor het succesvol uitvoeren van haar taken:

- Verbindend
- Gedreven
- Relevant



De Betaalvereniging vindt het van groot belang om vertegenwoordigers van eindgebruikers (ondernemers en consumenten) actief bij haar werkzaamheden te betrekken. Hiermee geeft de Betaalvereniging invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

### Onze visie op het betalingsverkeer

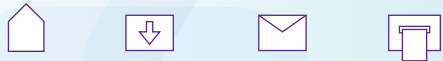
Het betalingsverkeer is een onmisbare spil in de economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. In die zin heeft het betalingsverkeer het karakter van een nutsfunctie. Het grote aantal betrokken partijen, de hoge eisen aan de kwaliteit en de vele transacties maken het betalingsverkeer tot een zeer complexe markt. Daarbij moeten alle relevante partijen worden betrokken en met hun belangen rekening worden gehouden om te komen tot een effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer.

In het eurogebied (Single Euro Payments Area; SEPA) 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 (met name betaalinstanties) om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt internationaliseert, blijft een nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Vooral om het hoge kwaliteitsniveau van het betalingsverkeer nog verder te verbeteren en om de bereikte maatschappelijke voordelen te behouden, en zo mogelijk verder te vergroten.

De Betaalvereniging verricht onder meer de volgende taken:

#### **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 betalingsverkeer worden vertaald en draagt zorg voor de implementatie ervan.

### **Kwaliteitsbewaking**

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer 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 betalingsverkeer te waarborgen en, zo mogelijk, verder te verbeteren. Ook bewaakt zij de kwaliteit van de betaalketen en coördineert zij het oplossen van verstoringen in de betaalketen.

### **Veiligheid en fraudepreventie**

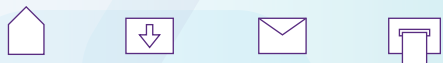
De Betaalvereniging regisseert de collectieve aspecten van het aan het betalingsverkeer gerelateerde cybersecuritybeleid en werkt bij de uitvoering hiervan nauw samen met andere instellingen, waaronder het Nationaal Cyber Security Centre (NCSC). Daarnaast regisseert de Betaalvereniging de fraudepreventie in de hele betaalketen, stelt fraudestatistieken op, analyseert deze en formuleert preventiebeleid. Daarnaast 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 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 efficiency van het betalingsverkeer.

### **Voorlichting**

De Betaalvereniging communiceert standpunten en rapportages naar het publiek, coördineert collectieve voorlichtingscampagnes op haar werkterrein en verzorgt woordvoering richting de media.



# Verslag van het bestuur

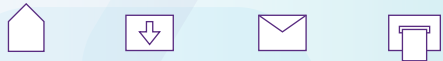
[Historie](#)

[Bestuur](#)

[Activiteiten](#)

[Implementatie aanbevelingen evaluatie](#)

[Tot slot](#)



## Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het derde jaarverslag van Betaalvereniging Nederland. Dit jaarverslag betreft het boekjaar 2014.

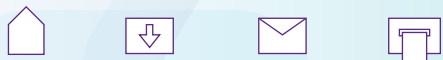
### Historie

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

Onder aansturing van een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van banken, de NVB en Currence, met De Nederlandsche Bank als waarnemer, is in 2010 en 2011 de opzet van een nieuwe betaalorganisatie onderzocht. Hierbij is gekeken naar het takenpakket, de governance en financiering en de organisatie-inrichting. Omdat de vraagzijde in het betalingsverkeer ook van belang is, zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken met de leden van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (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 betalingsverkeer is **Betaalvereniging Nederland** op 29 november 2011 opgericht.





## Bestuur

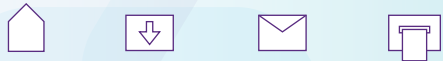
Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter, en zes leden verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. In het hoofdstuk **Bestuur en directie** vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur. De samenstelling van het bestuur is in de verslagperiode aanzienlijk gewijzigd. Dit is reden geweest om de voorgenomen evaluatie van de samenstelling en werkwijze van het bestuur aan te houden.

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 implementatie van de aanbevelingen die voortkwamen uit de evaluatie van de Betaalvereniging die in 2013 is gehouden, en projectmatige activiteiten van de Betaalvereniging met een maatschappelijk belang, zoals het Programma Betalen 2.0 en een snellere verwerking van het betalingsverkeer.

## Activiteiten

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

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

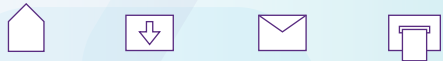


## Implementatie aanbevelingen evaluatie

Zoals in het vorige jaarverslag reeds is gemeld, heeft het bestuur eind 2012 besloten het functioneren van de Betaalvereniging, inclusief de taakverdeling met andere organisaties, te evalueren. Deze evaluatie is medio 2013 afgerond en heeft duidelijk gemaakt dat de Betaalvereniging haar toegevoegde waarde bewezen heeft. Voor de leden was dit reden om meer taken bij de Betaalvereniging te beleggen. De verzwaren van de rol en verantwoordelijkheid van de Betaalvereniging die hierdoor tot stand is gebracht, betekent dat de Betaalvereniging voortaan een meer beleidsmatige, sturende en adviserende rol vervult. Naast de inhoudelijke kennis betekent dit dat de Betaalvereniging, met inachtneming van de attitude en cultuur van haar leden en stakeholders, de (besluitvormings) processen goed aanstuurt. Directie en medewerkers zijn deze uitdaging enthousiast aangepaan onder de naam Betaalvereniging 2.0. In het verslagjaar zijn in dit kader onder meer de kernwaarden en kerncompetenties opnieuw vastgesteld. De functies zijn opnieuw omschreven en de functie-eisen aangescherpt, de functies zijn gewogen en vergeleken met de directe omgeving. Daarnaast is een nieuw beoordelingssysteem ingevoerd.

Bestuur en directie blijven werken aan een nog effectievere en efficiëntere organisatie, die het vertrouwen van haar leden en stakeholders geniet en mede hierdoor het benodigde draagvlak heeft om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te vervullen.

De medewerkers van de **Betaalvereniging** zijn in dienst van Betalingsverkeer Services B.V. Deze vennootschap is per 1 juli 2014 door de Betaalvereniging overgenomen van Currence Holding B.V. Met deze overname wordt recht gedaan aan het feit dat de medewerkers van Betalingsverkeer Services B.V. steeds meer activiteiten verrichten voor de Betaalvereniging en steeds minder voor Currence Holding B.V. en haar productvennootschappen. Met **Currence** zijn afspraken gemaakt over de continuering van de werkzaamheden voor Currence door de betrokken medewerkers.



## Tot slot

Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op de verslagperiode. De Betaalvereniging heeft een duidelijk gezicht gekregen en er worden steeds meer resultaten geboekt op het gebied van een verdere efficiency van het betalingsverkeer, door onder meer nieuwe producttoepassingen. Ook is de stabiliteit van de betaalketens robuuster geworden.

In 2014 is met de introductie van de gemeenschappelijke eurobetaalmarkt (Single Euro Payments Area, SEPA) definitief een einde gekomen aan het gebruik van nationale standaarden, producten en werkwijzen. Dat was voor veel gebruikers van het betalingsverkeer wennen, omdat deze producten en werkwijzen jarenlang tot volle tevredenheid van alle betrokkenen werden gebruikt. Voor de gebruikers van het betalingsverkeer springt hierbij het gebruik van het IBAN het meest in het oog. Vele jaren is door duizenden mensen gewerkt aan deze overgang, zowel bij banken als bij zakelijke gebruikers. Ik ben verheugd te constateren dat de forse wijzigingen buitengewoon soepel tot een einde zijn gebracht. Zonder een intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen was dit niet mogelijk geweest. Ik wil alle betrokkenen hierbij veel dank zeggen. Nu SEPA is ingevoerd liggen er in Nederland nieuwe uitdagingen in het betalingsverkeer, want het betalingsverkeer blijft sterk in beweging. Voor de Betaalvereniging liggen hier tal van nieuwe kansen die zij, tezamen met haar leden en betrokken gebruikers verenigd in de stakeholderfora van de Betaalvereniging, zal oppakken.

Het betalingsverkeer verloopt in Nederland snel, betrouwbaar en veilig. Dat is een uitstekende basis om met innovaties op voort te bouwen.

Amsterdam, 13 mei 2015

Namens het bestuur,  
Henk Brouwer, voorzitter



## Activiteiten

### Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

- Toonbankbetalingsverkeer
- Innovaties toonbankbetaalproducten
- Contant geld is een aandachtsgebied
- Betalen via internet
- Giraal betalingsverkeer
- Innovaties in het girale betalingsverkeer

### Stabiliteit van de betaalketen

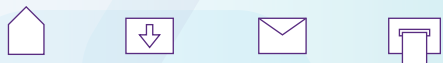
- Robuustheid betalingsverkeer

### Veiligheid betalingsverkeer

- Veiligheid
- Fraude betalingsverkeer

### Europese ontwikkelingen

- Europese wetgeving
- Samenwerking met Europese partners



Nederland heeft laagste  
maatschappelijke kosten van Europa  
voor contante en pinbetalingen

## Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

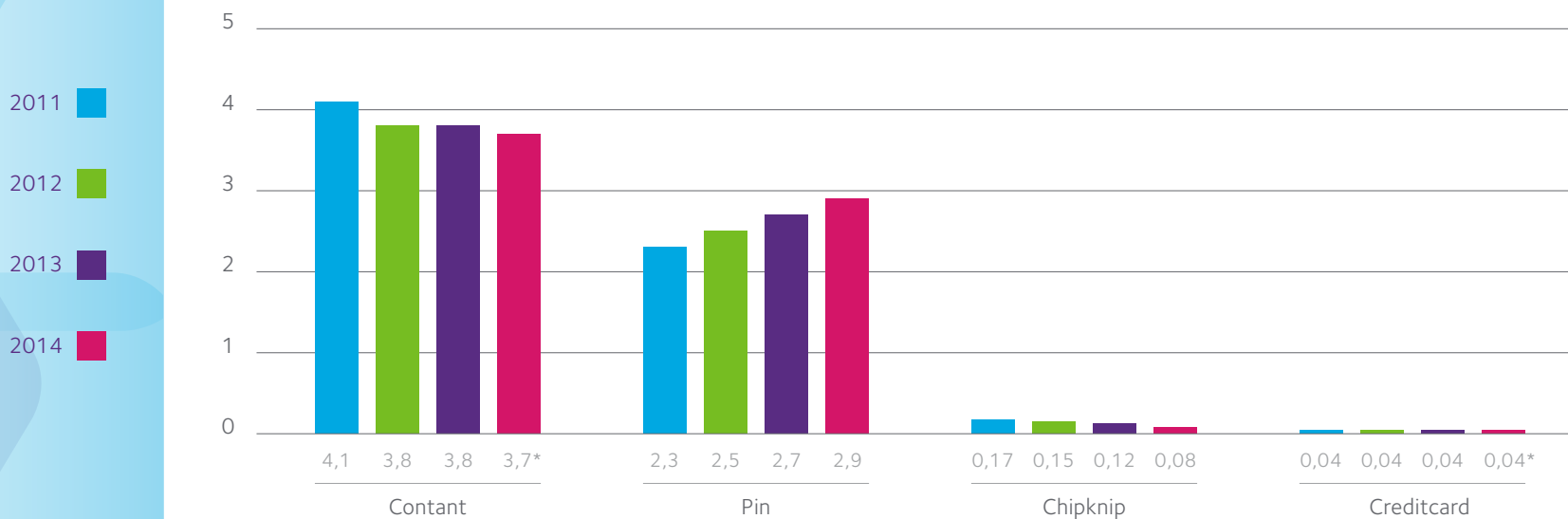
### Toonbankbetalingsverkeer

Het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer kenmerkt zich door een hoge mate van efficiency. Nederlanders gebruiken vooral contant geld of de betaalpas om hun aankopen aan de toonbank te betalen. De maatschappelijke kosten van Nederland voor contante en pinbetalingen samen behoren tot de laagste van Europa. De belangrijkste reden hiervoor is dat Nederlanders relatief vaak – en steeds vaker – pinnen. Pinnen is immers voor alle betrokken marktpartijen kostenefficiënter en veiliger dan betalen met contant geld.

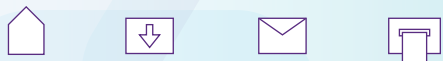
De Betaalvereniging zet zich in voor een efficiënt, stabiel en veilig toonbankbetalingsverkeer in Nederland. In het elektronische (toonbank)betalingsverkeer worden regelmatig nieuwe innovatieve toepassingen ingevoerd, die de efficiency verder verhogen. **Grafiek 1** laat zien welke betaalmiddelen Nederlanders gebruiken aan de toonbank en hoe dit in de periode van 2011 tot en met 2014 veranderd is.

### Grafiek 1: Betalingen aan de toonbank

Per type transactie, per jaar, in miljarden transacties



\*) Betreft een schatting van de Betaalvereniging.



## Banken en toonbankinstellingen zetten gezamenlijk in op verdere reductie van contant betalen

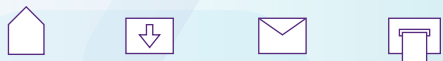
### Banken en toonbankinstellingen: meer pinnen dan contant betalen over vier jaar

Het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer loopt qua efficiency aan kop in Europa, wat zich uit in relatief lage maatschappelijke kosten. Zou Nederland op het Europese gemiddelde liggen, dan zouden de kosten een miljard euro per jaar hoger zijn<sup>1</sup>. Dit voordeel is mede te danken aan de onderlinge samenwerking tussen banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen in het Convenant Betalingsverkeer dat in 2005 werd overeengekomen. In 2009 zijn er aanvullende afspraken gemaakt. Deze staan in de Nadere Overeenkomst. Aanleiding daarvoor was de invoering van het 'nieuwe pinnen', ofwel het betalen via de EMV-chip op de betaalpas in plaats van de magneetstrip. Op een aantal afspraken na die voor onbepaalde tijd golden, liepen deze afspraken op 1 januari 2014 af. Begin september 2014 hebben de partijen de Nadere Overeenkomst II (NO II) ondertekend in het bijzijn van minister van Financiën Dijsselbloem. Hiermee loopt de samenwerking door tot 1 januari 2019.

In de NO II spreken banken en toonbankinstellingen onder andere de ambitie uit om het aantal pinbetalingen nog verder te vergroten. Doel hierbij is om de huidige verhouding in het toonbankbetalingsverkeer van 54% contant en 45% pinnen vóór 2018 om te draaien naar 40% contant en 60% pinnen. Verder zullen de ondertekenaars gezamenlijk werken aan het nog robuuster maken van de pinketen.

De Betaalvereniging speelt een belangrijke rol bij de uitwerking en uitvoering van deze activiteiten en de communicatie om pinnen en contactloos betalen te stimuleren.

<sup>1</sup>) Bron: *De Nederlandsche Bank, Betalen kost minder! Uitkomsten onderzoeken DNB en de ECB naar de maatschappelijke kosten van het betalingsverkeer in 2009, 11 april 2013.*



## Pinnen blijft toenemen

Vrijwel iedere Nederlander heeft een betaalpas van zijn of haar bank, die gekoppeld is aan een betaalrekening. Er wordt mee betaald in winkels, restaurants en op stations en er wordt bij geldautomaten contant geld mee opgenomen. Het pinnen is zowel voor de consument als de ondernemer een snelle, veilige, eenvoudige en efficiënte manier van betalen.

Pinnen met de betaalpas is een vaak gebruikte betaaldienst die veel **leden van de Betaalvereniging** aanbieden. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor haar leden onder meer de gezamenlijke afspraken over de infrastructuur voor het pinnen. Ook coördineert zij de algemene publiekscommunicatie over het pinnen.

In 2014 pinde het publiek 9,5% meer dan het jaar ervoor. In totaal werden in Nederland 2,913 miljard pinbetalingen verricht. De stijging van de groei nam fors toe. In 2013 kwam deze nog uit op 7,5% (**grafiek 2**).

De relatief hoge groei van het aantal pinbetalingen is een voortzetting van de jarenlange trend dat pinnen het contant betalen vervangt. Traditioneel zorgen vooral supermarkten voor de groei van het pinnen. In 2014 vond daar circa 40% van alle pinbetalingen plaats (8,9% groei in 2014). Maar ook in de horeca en bij het parkeren is ten opzichte van 2013 een forse toename van het aantal pinbetalingen te zien, met respectievelijk 30,9% en 92,3%. Daarnaast leverden de warenhuizen een belangrijk aandeel aan de pingroei, die in deze branche uitkwam op 25,4%.

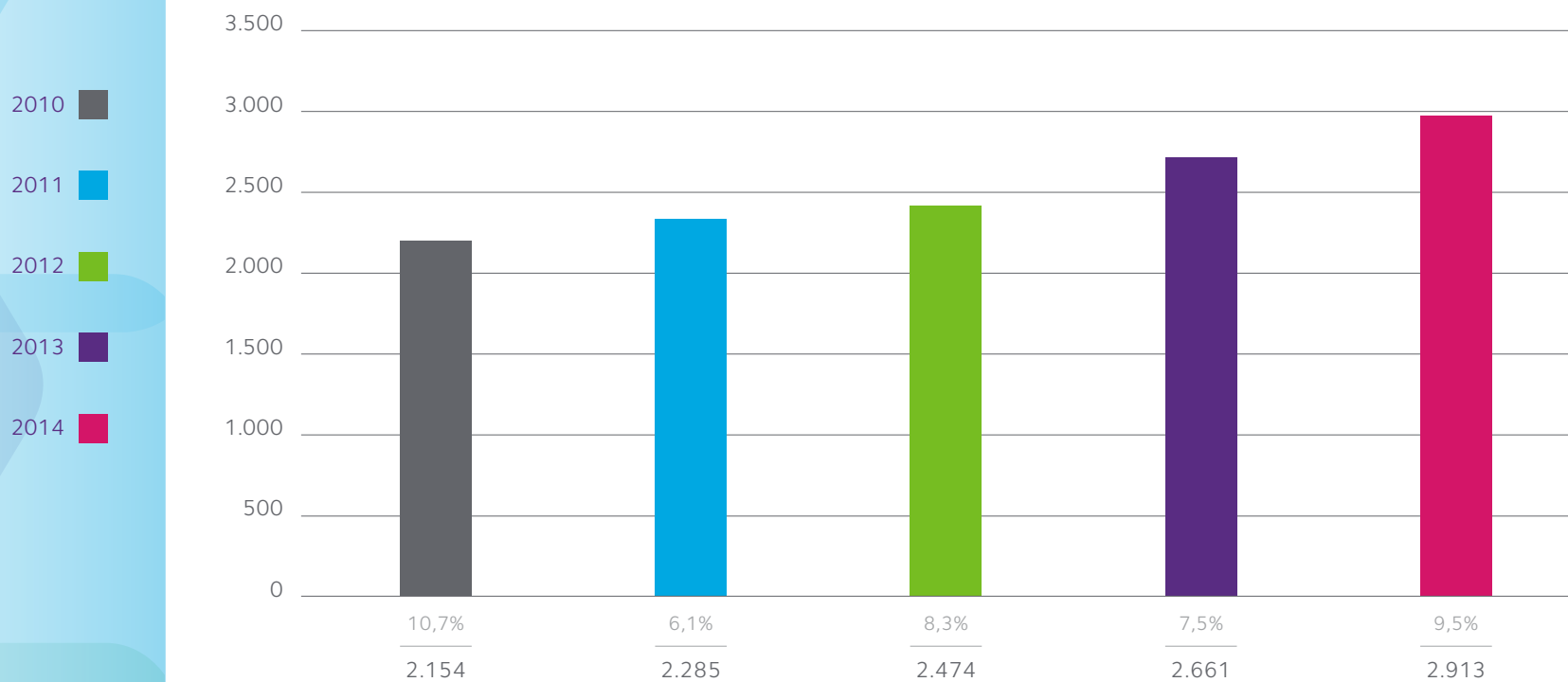
Consumenten betaalden in 2014 opnieuw vaker kleine bedragen met hun betaalpas. Het aantal pinbetalingen beneden 10 euro steeg wederom sterk (17,9%) tot een totaal van ruim 1 miljard (**grafiek 3**). Dat is meer dan een derde (37%) van alle pinbetalingen. Het gemiddelde pinbedrag daalde dan ook verder van 32,51 euro in 2013 tot 30,39 euro in 2014. In totaal werd via het pinnen in 2014 een recordbedrag van ruim 88,5 miljard euro afgerekend.

Meer dan een derde van alle pinbetalingen beneden 10 euro



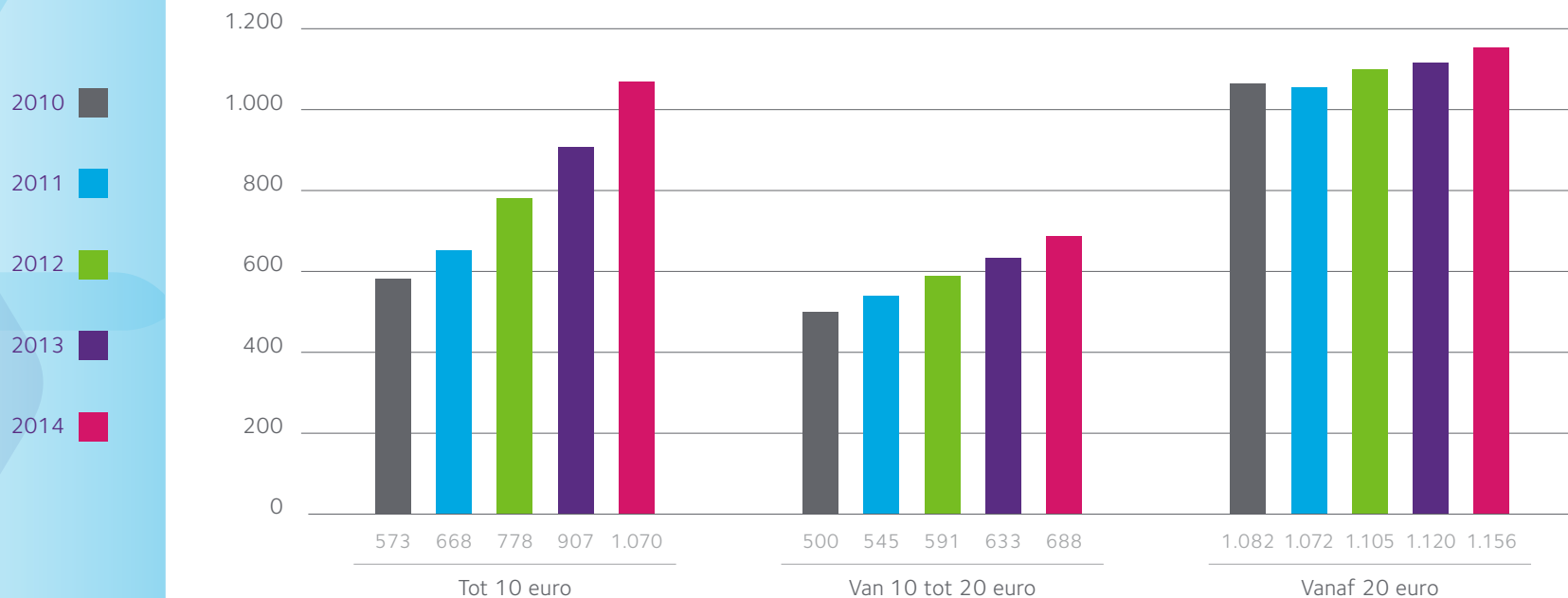
## Grafiek 2: Aantal pinbetalingen

Per jaar, in miljoenen transacties



### Grafiek 3: Aantal pinbetalingen

Per bedragreeks, per jaar, in miljoenen transacties



Net als in voorgaande jaren is het pinnen in 2014 gepromoot onder regie van de Betaalvereniging en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB). Met de landelijke campagne 'Pinnen, ja graag' wordt de sterke voorkeur van ondernemers voor pinbetalingen, ook bij kleine bedragen, onder de aandacht van het publiek gebracht. Hoewel veel Nederlanders denken dat zij kleinere winkels een plezier doen door contant te betalen, is het tegendeel waar.

Betaalvereniging biedt promotiemateriaal aan voor pinnen, contactloos betalen en Retourpinnen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl)

Daarnaast laat de campagne zien dat consumenten steeds vaker ook contactloos kunnen betalen. De pincampagne is een gezamenlijke initiatief van de Betaalvereniging, SBEB, banken, koepelorganisaties en internationale kaartorganisaties. Voor de campagne wordt gebruik gemaakt van televisie, internet, advertenties, promotieteams in het land en free-publicity. Ook komt de campagne terug op de winkelvloer.

**PINNEN JA GRAAG**

Sticker 'Pinnen, ja graag'

De Betaalvereniging levert materiaal voor het promoten van pinnen aan ondernemers. Dit is kosteloos te bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl). In 2014 is het uitgebreid met materialen voor het stimuleren van **contactloos betalen** en **Retourpinnen**. Bij een betaalautomaat is vaak aan de buitenkant niet (snel) te zien of er ook contactloos op kan worden betaald. Met een 'wobbler' (een kaartje dat met een bevestigingstrip op de betaalautomaat wordt geplakt) kan een ondernemer zijn klanten laten zien dat zij naast het gewone pinnen ook contactloos kunnen betalen.



Wobbler contactloos betalen



Scholieren hebben een betaalpas,  
maar betalen bij voorkeur contant

### Betaalgedrag jongeren aan de kassa

Hoewel jongeren over het algemeen voorop lopen bij de acceptatie of het gebruik van nieuwe technologieën is dit niet terug te zien in hun betaalgedrag aan de kassa. Opvallend genoeg rekenen jongeren van 12 tot 24 jaar het merendeel (60%) van hun aankopen in winkels, horeca en benzinestations contant af en niet met pin. Uit onderzoek van het Nibud<sup>2</sup> blijkt dat 85% van de scholieren in de eerste of tweede klas van de middelbare school (ongeveer 12 tot 14 jaar) wel een betaalpas heeft.

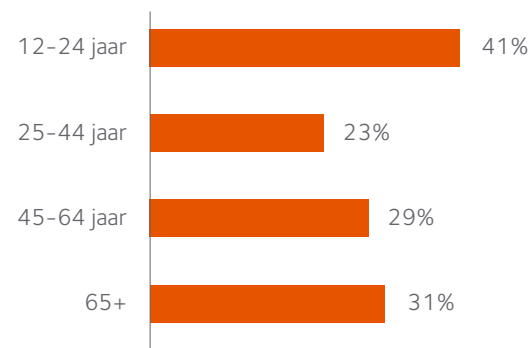
Eén van de redenen voor het hogere gebruik van contant geld bij jongeren is puur praktisch: Jongeren hebben vaker contante inkomsten en dus vaker contant geld op zak. Maar ook de voorkeur voor contant geld speelt hierbij een rol. Bijna de helft van de jongeren (41%) geeft de voorkeur aan contant geld. In de leeftijdscategorie van 25-44 jaar is dit 23%, van 45-64 jaar 29% en bij 65-plussers 31% (**grafiek 4**). De meest genoemde reden voor de voorkeur voor contant bij jongeren is het feit dat zij op deze manier overzicht hebben hoeveel zij uitgeven (74%). Daarnaast wordt 'gewoonte' vaak als reden genoemd (68%) en dat contant geld veel 'echter' voelt dan pin (56%).

De redenen voor de voorkeur voor contant geld lijken sterk samen te hangen met de financiële opvoeding. Jongeren ontvangen hun zakgeld over het algemeen contant. Daarnaast worden ook de eerste (bij)baantjes veelal contant uitbetaald. Kinderen leren dus van jongs af aan de waarde van hun inkomsten en uitgaven te koppelen aan contant geld.

<sup>2</sup>) Nibud/Wijzer in geldzaken, *Financieel goed voorbereid naar de middelbare school? Onderzoek naar de veranderingen in de financiële situatie bij de overgang van basisschool naar middelbare school, maart 2014.*

## Grafiek 4: Voorkeur contant

Per leeftijdscategorie, in 2014



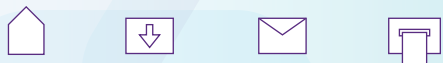
Bron: Betaalvereniging/DNB, *Betalen aan de kassa 2014, mei 2015*.

## Innovaties toonbankbetaalproducten

Het elektronische (toonbank)betalingsverkeer is voortdurend in beweging. Innovatieve ontwikkelingen op dit gebied zijn **contactloos betalen** met de betaalpas of de mobiele telefoon, **dip & go** en **Retourpinnen**. Ontwikkelingen met betrekking tot kaartbetalingen worden onder meer besproken in het Forum Kaartbetalingen van de Betaalvereniging. In dit Forum, dat in 2014 driemaal bijeenkwam, zijn de relevante stakeholders van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer vertegenwoordigd.

### Contactloos betalen

Sinds de introductie van contactloos betalen begin 2014 betalen consumenten steeds vaker contactloos (**grafiek 5**). Hierbij houdt de consument de betaalpas of de mobiele telefoon kortstondig dicht bij de betaalautomaat om te betalen. Bij bedragen tot en met 25 euro is geen pincode nodig. Boven dit bedrag moet de consument wel zijn of haar pincode intikken op de betaalautomaat of op de mobiele telefoon.



## Veilig contactloos betalen zonder pincode

Wanneer de contactloze of mobiele betalingen bij elkaar de drempel van 50 euro overschrijden, moet de consument alsnog de pincode intikken om vervolgens weer te kunnen betalen zonder het intoetsen van de pincode.

Contactloos betalen heeft als voordeel dat het afrekenproces aan de toonbank veel sneller gaat dan traditioneel pinnen, omdat voor het betalen van kleine bedragen geen pincode nodig is. Er is ook een veiligheidsvoordeel. Doordat de pashouder zijn pincode niet intoetst, kan die niet door zakkenrollers of skimmers worden afgekeken. Bovendien is bij contactloos betalen geen volledig numeriek toetsenbord nodig. Vooral bij verkoopautomaten (vending) is dat een groot voordeel.

In het introductiejaar was het aantal contactloze betalingen nog bescheiden (8,3 miljoen). De Betaalvereniging verwacht dat het aantal contactloze betalingen de komende jaren sterk zal groeien. Eind 2014 waren er meer dan 8 miljoen betaalpassen in omloop die geschikt zijn om contactloos mee te betalen. Ook dit aantal zal naar verwachting snel toenemen als gevolg van de pasvervanging. Consumenten konden eind 2014 bij 56.000 betaalautomaten in Nederland contactloos betalen. Dat is bij één op de zes betaalautomaten en dit aandeel zal de komende jaren sterk toenemen.

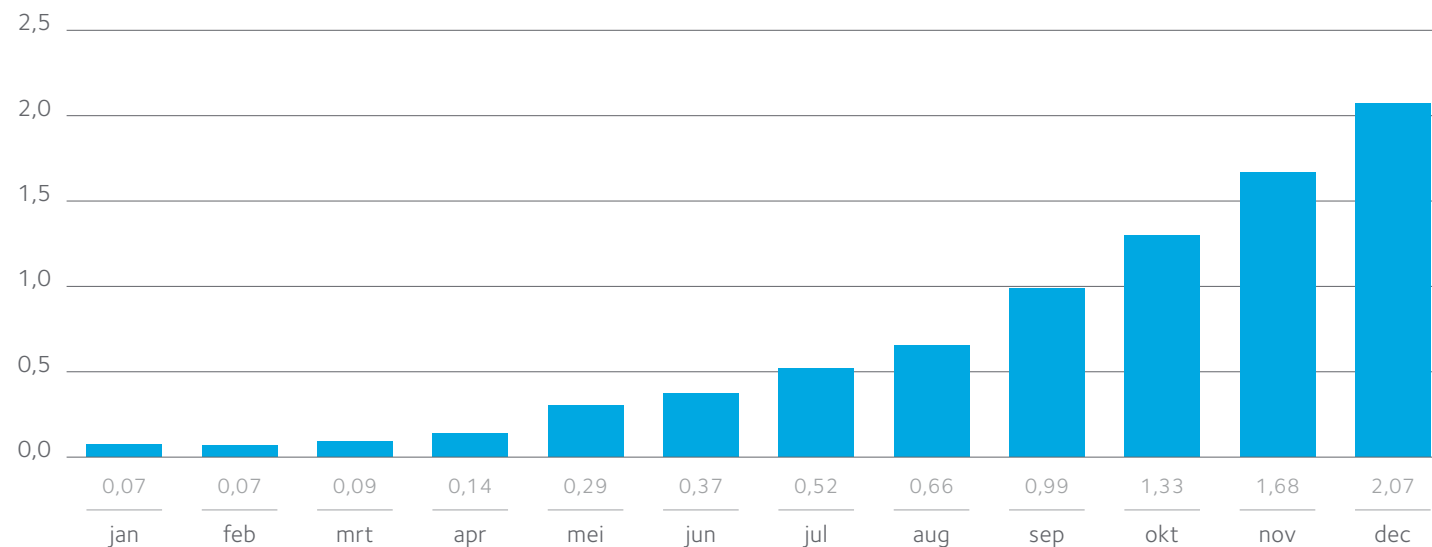
Voor de introductie van mobiele contactloze betalingen in het toonbankbetalingsverkeer werken ABN AMRO, ING en Rabobank samen in het project Mobiel Betalen Nederland (MBN). Nadat zij gezamenlijk de specificaties voor mobiel betalen hadden opgesteld, vond in het najaar van 2013 een pilot plaats in de stad Leiden. Circa 1.000 consumenten en ongeveer 200 ondernemers konden hierbij ervaring opdoen met deze nieuwe vorm van elektronisch betalen.

Uit de evaluatie van de pilot kwam naar voren dat consumenten en ondernemers deze wijze van betalen positief beoordelen en grote voordelen zien in mobiel betalen. Op basis van de resultaten en aanbevelingen werken de banken thans een brede (bank-individuele) marktintroductie uit. De specificaties van het MBN project zijn inmiddels door hen overgedragen aan de Betaalvereniging en daarmee voor meerdere partijen toegankelijk.

Contactloos betalen zet door

### Grafiek 5: Aantal contactloze betalingen

Aantal transacties in 2014 in miljoenen



Voor een succesvolle introductie en verdere groei van mobiele betalingen in Nederland is het van belang dat de mobiele betaaloplossingen zonder problemen werken en dat de betaalbeleving voor de consument herkenbaar en eenduidig is. Om deze reden hebben de Betaalvereniging en de MBN-banken gezamenlijk het initiatief genomen om een overleg-platform voor mobiel betalen in Nederland op te zetten. In dit platform zullen aanbieders en leveranciers van mobiele betaaloplossingen informatie met elkaar uitwisselen over de gemeenschappelijke aspecten van mobiel betalen, zoals op het vlak van interoperabiliteit en een uniforme betaalbeleving. Begin 2015 vond het eerste stakeholderoverleg plaats. In februari 2015 introduceerde een grootbank als eerste bank in Nederland een wallet app, waarmee via bepaalde types smartphones contactloos kan worden betaald. De verwachting is, dat de andere banken spoedig zullen volgen.

## Veilig en snel betalen bij parkeerautomaten met dip & go

### Doorbraak van dip & go

Bij steeds meer parkeerautomaten op straat en in parkeergarages kan de consument tegenwoordig veilig en makkelijk betalen met de betaalpas, zonder de pincode in te tikken. Deze vorm van 'contactrijk' betalen, waarbij de betaalpas wel in de betaalautomaat gestoken wordt maar toch geen pincode nodig is, wordt 'dip & go' genoemd. Sinds eind 2013 is dip & go in Nederland mogelijk. Ook bij tolwegen in het buitenland kan op deze wijze worden betaald. Met dip & go kan de consument maximaal 50 euro betalen om te parkeren. In andere sectoren is dip & go niet mogelijk en kan betalen met de betaalpas zonder pincode alleen via contactloos betalen.

Anticiperend op het **verdwijnen van de Chipknip** zijn in 2014 al veel exploitanten van parkeerautomaten overgeschakeld op dip & go. Deze betaalmethode verloopt sneller, waardoor er bij grote drukte minder lange wachtrijen ontstaan. Daarnaast biedt het voor de exploitant (ruimte)voordeel, aangezien een toetsenbord om de pincode in te voeren niet nodig is. Dip & go biedt ook een veiligheidsvoordeel; de pincode kan niet meer worden afgekeken. Omdat alle betaalpassen in Nederland al geschikt waren voor dip & go, vormt dip & go een aantrekkelijke oplossing voor parkeerexploitanten die een alternatief voor de Chipknip zochten. Na de vele kleinere gemeenten die in 2014 overstapten op dip & go werd het jaar afgesloten met de succesvolle migratie naar dip & go van alle parkeerautomaten in de gemeente Amsterdam. Hier werd tevens afscheid genomen van het gebruik van contant geld voor parkeren op straat.



Parkeren met dip & go

Ook in parkeergarages wordt dip & go steeds vaker toegepast. Hier gebruikt de parkeerder zijn betaalpas niet alleen om bij vertrek af te rekenen, maar ook als virtuele parkeerkaart bij het inrijden van de garage. Bezoekers die hun betaalpas gebruiken bij het inrijden van de garage winnen tijd doordat zij een bezoek aan de afrekenautomaat kunnen overslaan. Bij de slagboom rekenen zij direct af met hun betaalpas.



## Retourpinnen biedt voordelen voor ondernemer en consument

### Retourpinnen

De Nederlandse consument ontvangt meestal contant geld bij het terugbrengen van eerdere aankopen. Dat kan sinds vorig jaar anders door de introductie van Retourpinnen. Een keten van jeanswinkels had de primeur. Elk van de drie Nederlandse grootbanken maakte het in dit verslagjaar voor hun zakelijke klanten mogelijk om Retourpinnen aan te bieden.



Retourpinnen melding op een betaalautomaat

Met Retourpinnen krijgen consumenten, die een eerdere aankoop terugbrengen naar de winkel, het aankoopbedrag de volgende werkdag teruggestort op hun betaalrekening. Een Retourpintransactie is mogelijk wanneer de aankoop met een betaalpas of creditcard is gedaan. Het maakt daarbij niet uit bij welke bank de consument bankiert. De consument voert zijn pas in, waarna de winkelier een Retourpintransactie start. Een Retourpinbon met handtekening van de winkelier geeft de garantie dat het bedrag onderweg is.



Een Retourpinbon

Retourpinnen biedt voor zowel consumenten als winkeliers grote voordelen. Zo hoeft een winkelier niet langer extra contant geld in kas te houden en heeft de consument het geld snel weer op zijn rekening staan. In 2015 wordt geëvalueerd of Retourpinnen voldoet aan de behoeften en verwachtingen van winkeliers, consumenten en banken.

De Betaalvereniging heeft de coördinatie verzorgd van het afstemmen met haar leden en andere belanghebbenden over de functionaliteit en de gestandaardiseerde gebruikservaring voor consumenten. Daarnaast is door de Betaalvereniging communicatiemateriaal voor het Retourpinnen ontwikkeld en op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) in het assortiment voor winkeliers opgenomen. Zo kan op een herkenbare manier aan de toonbank duidelijk gemaakt worden dat Retourpinnen wordt toegepast. Consumenten zullen vanwege de aard van de dienst relatief zelden zelf een Retourpinnentransactie doen. Juist daarom zijn gebruikers op die momenten gebaat bij een goede herkenbaarheid van het gebruikte communicatiemateriaal en is deze in lijn met de vertrouwde huisstijl van promotiemateriaal ten behoeve van de 'Pinnen, ja graag' en 'Betaal hier ook contactloos' campagnes.



Stickers Retourpinnen voor bij de kassa

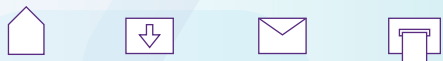
### Einde Chipknip

Eind 2014 kwam na 19 jaar een einde aan het bestaan van het Nederlandse elektronische betaalmiddel Chipknip. Aan het besluit te stoppen met Chipknip was in het eerste kwartaal van 2013 een uitgebreide consultatie onder stakeholders voorafgegaan. Daarna werkten **Currence** (de eigenaar van Chipknip), banken en overige stakeholders nauw samen om Chipknip tijdig uit te faseren. Acceptanten kregen hierbij voldoende tijd om hun eventuele afhankelijkheid van de Chipknip in 2014 te beëindigen door over te stappen op contactloos of contactrijk pinnen, dip & go (in het parkeersegment), gesloten betaalsystemen of in sommige gevallen zelfs het accepteren van contant geld.



Sinds 1 januari 2015 is betalen met Chipknip niet meer mogelijk

Chipknip stopt na 19 jaar



Banken stortten meer dan  
82 miljoen euro aan resterende  
Chipknipsaldi terug

In winkels was het gebruik van Chipknip, op een enkele uitzondering na, al in 2013 geëindigd. Elektronisch betalen is in de winkelomgeving synoniem voor pinnen, al dan niet contactloos. Al bij de introductie van het 'nieuwe pinnen' begin 2011 was Chipknip in de meeste winkels niet meer als betaalmogelijkheid teruggekeerd.

Vroegtijdige aankondiging, samenwerking met stakeholders en regievoering om Chipknipgebruikers tijdig voor te bereiden op het opheffen van de betaalinfrastructuur voor Chipknip hebben tot succes geleid. Het advies aan acceptanten was om per 1 oktober 2014 alternatieven voor de Chipknip in gebruik te hebben. Bij acceptanten hebben zich geen noemenswaardige incidenten voorgedaan bij de migratie van Chipknip naar andere betaalmogelijkheden. De banken hebben begin 2015 voor meer dan 82 miljoen euro aan resterende Chipknipsaldi teruggestort op de betaalrekening van hun klanten. Voor Chipknipsaldi behorend bij bijvoorbeeld opgeheven betaalrekeningen was automatische creditering niet mogelijk. Rechthebbenden kunnen zich in dergelijke gevallen tot hun bank wenden voor restitutie van het Chipknipsaldo.

In het **jaarverslag van Currence (2014)** staat meer informatie over Chipknip.

## Contant geld is een aandachtsgebied

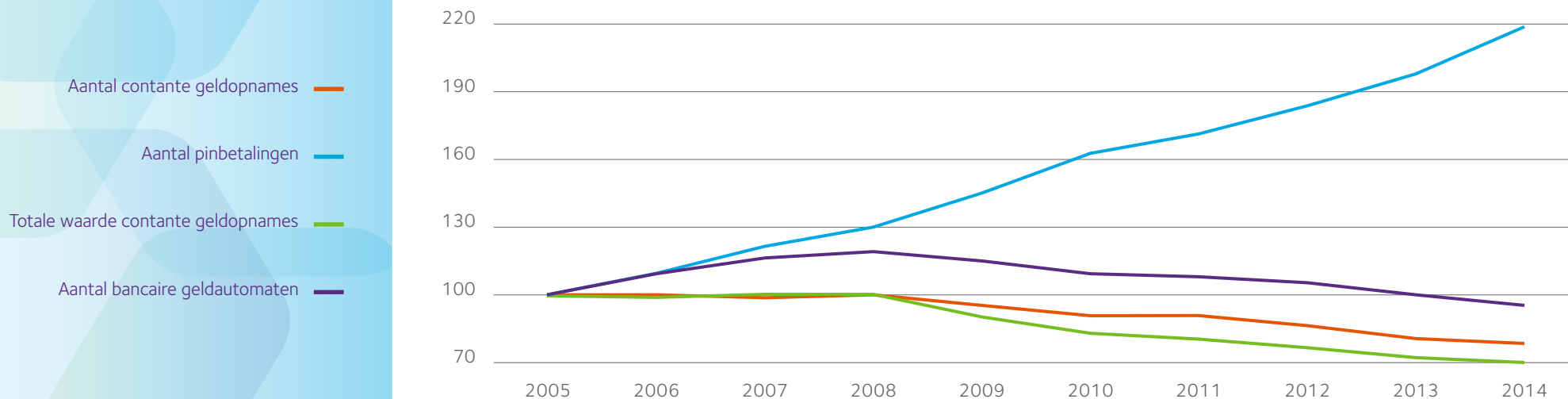
Het werkveld van de Betaalvereniging is in 2014 uitgebreid met activiteiten rond contant (chartaal) geld. Daartoe zijn de lopende dossiers op dit gebied door de NVB overgedragen. Belangrijke onderwerpen hierin zijn de bereikbaarheid van geldautomaten in dunbevolkte gebieden en de doelstellingen uit de NO II (zie de box **Banken en toonbankinstellingen: meer pinnen dan contant betalen over vier jaar**).

In lijn met het afgenomen gebruik van contant geld in het toonbankbetalingsverkeer liepen in 2014 ook het aantal opnames bij geldautomaten en de hoogte van de opgenomen bedragen terug. Ten opzichte van 2013 bedroeg deze daling respectievelijk 5,1% en 3,6%. Vergeleken met 2005 is het aantal geldopnames met 22% gedaald evenals de hoogte van de opgenomen bedragen met 30%. Het aantal contante betalingen aan de toonbank is de afgelopen jaren ook aanzienlijk teruggelopen (**grafiek 1**).

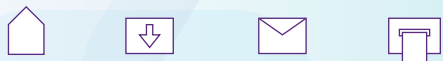
Gebruik contant geld neemt verder af

### Grafiek 6: Ontwikkeling contante geldopnames en pinnen

Indexcijfers (2005=100)



Het aantal bancaire geldautomaten vertoont sinds 2008 een geleidelijke daling (**grafiek 6**). In 2008 waren er 8.654 bancaire geldautomaten en in 2014 waren dit er nog 7.077. Dit aantal ligt circa 5% beneden het niveau van 2005, toen er 7.446 bancaire geldautomaten waren. De reductie van het aantal geldautomaten hangt samen met een afnemende maatschappelijke behoefte aan contant geld. Mensen betalen steeds vaker met de betaalpas, ook voor kleine bedragen (**grafiek 3**). Daarnaast heeft het gebruik van internet- en mobielbankieren een enorme vlucht genomen. Tenslotte winkelen (en betalen) steeds meer Nederlanders vaker online, als alternatief voor fysiek winkelbezoek. Hierdoor worden sommige **geldautomaten** nog maar weinig gebruikt en komt het voor dat de bank besluit om deze te sluiten.



Zeker 99,59% van de Nederlanders woont binnen een straal van 5 kilometer van een geldautomaat

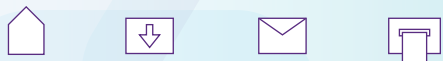
## Bereikbaarheid geldautomaten in plattelandskernen

In 2014 was er veel maatschappelijke aandacht voor het sluiten van geldautomaten door banken. De bereikbaarheid van contant geld in met name landelijke gebieden kan hierdoor onder druk komen te staan. In een aantal plattelandsgemeentes is de geldautomaat uit het straatbeeld verdwenen. Vooral ouderen en mensen met een functiebeperking vinden het hierdoor lastiger om aan contant geld te komen. De Betaalvereniging en haar leden geven met een goede bereikbaarheid van contant geld invulling aan een belangrijke maatschappelijke behoefte.

De landelijke dekking van geldautomaten blijft hoog. Uit een meting door het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer<sup>3</sup> (MOB) in het voorjaar van 2014 kwam wederom naar voren dat er geen sprake is van een generiek bereikbaarheidsprobleem. 99,59% Van de Nederlanders heeft binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een bancaire geldautomaat. Maatwerkoplossingen, zoals afspraken met winkeliers om aan de kassa of balie extra contant geld op te kunnen nemen ('bijpinnen'), zijn hier niet in meegenomen. Ook zijn de circa 950 geldautomaten van niet-bancaire aanbieders buiten beschouwing gelaten. Het aantal locaties waar zich in een straal van 5 kilometer geen geldautomaat bevindt, is gering. De maatwerkoplossingen en niet-bancaire geldautomaten in ogenschouw nemend, kan worden geconcludeerd dat het percentage Nederlanders dat binnen de genoemde straal toegang heeft tot een mogelijkheid om contant geld op te nemen, waarschijnlijk hoger ligt dan genoemde 99,59%.

Het MOB stelde verder dat het verbeteren van de bereikbaarheid vraagt om maatwerk en deed de aanbeveling aan banken om te onderzoeken of zij afspraken kunnen maken over het plaatsingsbeleid van geldautomaten. De banken zijn daaropvolgend gezamenlijk een pilot gestart. In het voorjaar van 2015 wordt in het MOB een nieuwe rapportage van de bereikbaarheid van geldautomaten besproken. Voor het eerst worden ook de geldautomaten van niet-bancaire aanbieders in de meting meegenomen. Immers, inmiddels wordt ruim één op de negen in Nederland aanwezige geldautomaten geëxploiteerd door een niet-bancaire aanbieder.

<sup>3)</sup> Het MOB, dat wordt voorgezeten door De Nederlandsche Bank (DNB), richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer. Het MOB is breed samengesteld uit partijen die aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer vertegenwoordigen. Dat zijn bijvoorbeeld de koepelorganisaties van winkeliers en banken, organisaties van mensen met een functiebeperking en de Consumentenbond. Ook de Betaalvereniging is lid van het MOB.



## Pilot geldautomaten Zeeuws Vlaanderen

In deze pilot trachten ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS om bewoners in die gebieden waar de bereikbaarheid van een geldautomaat als een probleem is gesignaleerd zoveel mogelijk binnen een straal van 5 kilometer toegang te bieden tot een uitgiftepunt voor contant geld. Hierbij wordt expliciet rekening gehouden met de lokale situatie en maatschappelijke behoeften. Twee dorpen (Biervliet, 1.290 inwoners en Graauw, 963 inwoners) hebben, sinds de geldautomaat uit het dorp verdween, geen geldautomaat meer binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer. Het dorp Vogelwaarde (2.100 inwoners), waar het verdwijnen van de geldautomaat voor veel opschudding zorgde, heeft nog nèt binnen deze maatschappelijke norm een geldautomaat ter beschikking. In het kader van de pilot is afgesproken dat één van de banken (ABN AMRO) een nieuwe geldautomaat in Graauw plaatst. Een geschikte locatie is inmiddels gevonden. Voor Biervliet en Vogelwaarde zijn alternatieve maatwerkoplossingen gevonden.

Daar waar het plaatsen van een geldautomaat op het platteland de beste oplossing is, mogen de banken van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) per geval onderling afstemmen waar en door welke bank een geldautomaat bijgeplaatst zal worden. De ACM staat het niet toe dat banken gezamenlijk afspraken maken om geldautomaten weg te halen uit de grotere dorpen en steden (met overcapaciteit) om die in de kleine dorpen neer te zetten. Ook mogen de banken geen informatie met elkaar delen over hun plannen om bepaalde geldautomaten te sluiten en onderling af te stemmen om toekomstige 'witte vlekken' (op basis van de 5 kilometernorm) te voorkomen. De ACM stemt er wel mee in dat banken informatie over hun individuele plaatsingsbeleid delen met de Betaalvereniging. Zo kan de Betaalvereniging monitoren of er nieuwe 'witte vlekken' dreigen te ontstaan. Indien zich dat voordoet, zal de Betaalvereniging met de betrokken bank(en) overleggen.

Uit oogpunt van kostenbeheersing is een verdere rationalisatie van de geldautomaatparken in de komende jaren onontkoombaar. Zeker in een maatschappij waarbij de rol van contant geld steeds meer wordt overgenomen door vormen van elektronisch betalen. De Betaalvereniging is van mening dat verregaande interbancaire afstemming in het plaatsingsbeleid van geldautomaten uiteindelijk een duurzame en kostenefficiënte oplossing biedt om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek.

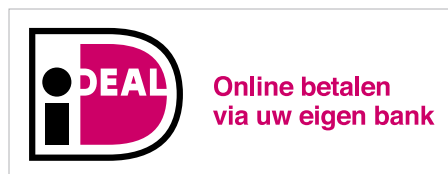
De Betaalvereniging monitort sluitingen geldautomaten door banken

In 2014 opnieuw een sterke toename  
in het aantal iDEAL-betalingen

## Betalen via internet

### iDEAL draagt bij aan groei e-commerce

Bijna 8% van alle Nederlandse consumentenbestedingen werden in 2014 online gedaan<sup>4</sup>. Dit komt overeen met bijna 14 miljard euro. iDEAL heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de snelle adoptie van e-commerce door de Nederlandse consument. Iedereen met een Nederlandse bankrekening kan met iDEAL betalen. De consument vindt iDEAL betrouwbaar, veilig en gemakkelijk. Daarnaast biedt het de webwinkelier een 'real-time' betaalgarantie. In 2014 is het aantal iDEAL-transacties gegroeid met bijna 38 miljoen tot ruim 180 miljoen, een groei van 26,4% ten opzichte van 2013 (**grafiek 7**). Dit is meer dan in voorgaande jaren, toen de groei juist afzwakte. De sterke groei is mede toe te schrijven aan zowel de groei van e-commerce, als aan het gebruik van iDEAL buiten e-commerce (zoals facturering en betalingen aan goede doelen). Ook kunnen Nederlandse consumenten steeds vaker in buitenlandse webwinkels met iDEAL afrekenen. iDEAL wordt inmiddels in meer dan 50 landen door webwinkeliers als betaalmethode voor Nederlandse kopers aangeboden, waaronder in China. De totale waarde van alle iDEAL-betalingen is in 2014 gestegen tot 14,13 miljard euro, een groei van 31% ten opzichte van 2013.

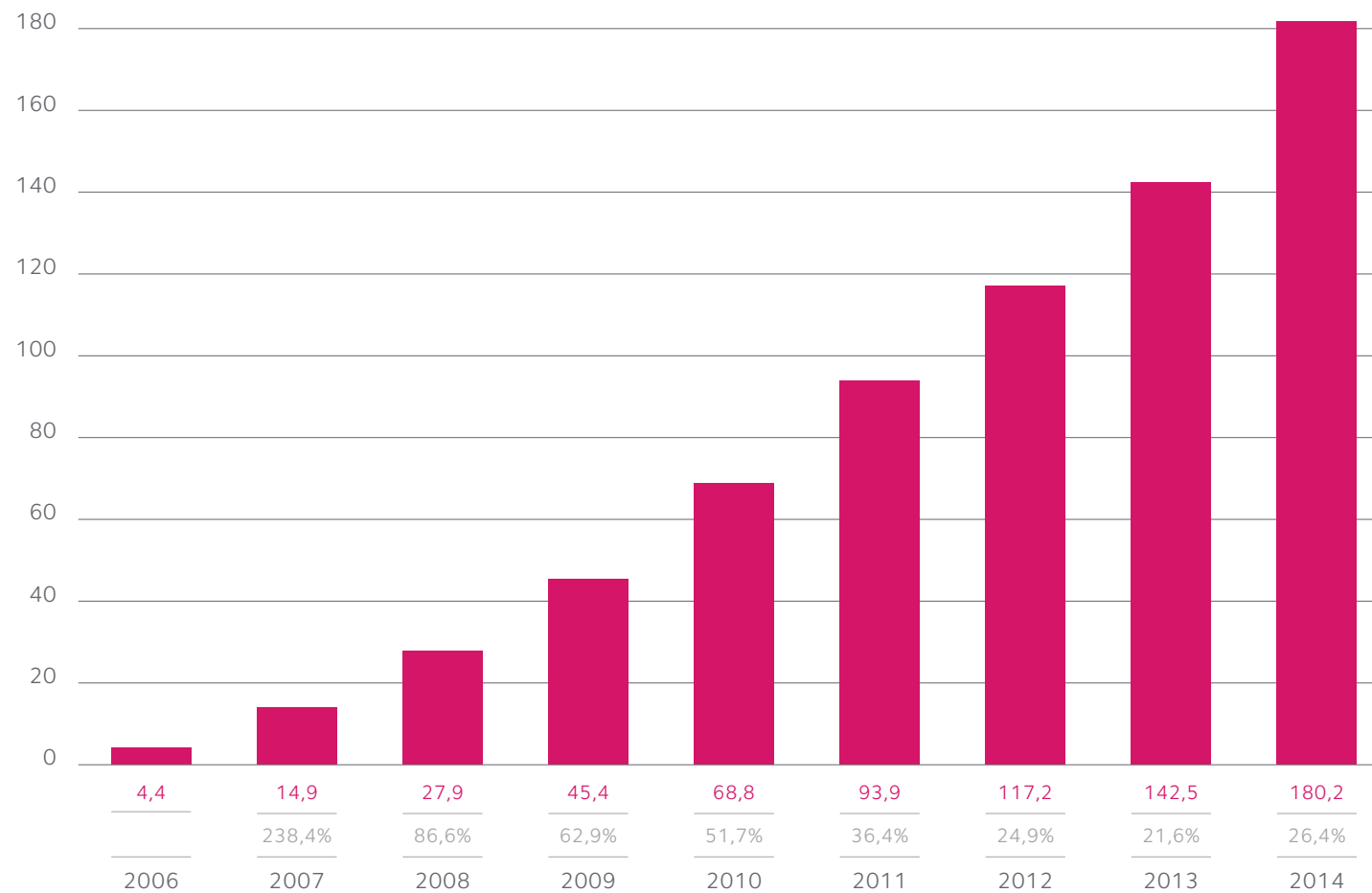


Logo iDEAL

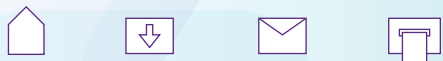
<sup>4</sup>) Bron: *Thuiswinkel.org, Thuiswinkel Markt Monitor 2014.*

### Grafiek 7: Aantal iDEAL-betalingen

Aantallen in miljoenen; groei ten opzichte van het voorgaande jaar in procenten







## iDEAL ongekend populair

### iDEAL veruit het meest gebruikt bij online aankopen

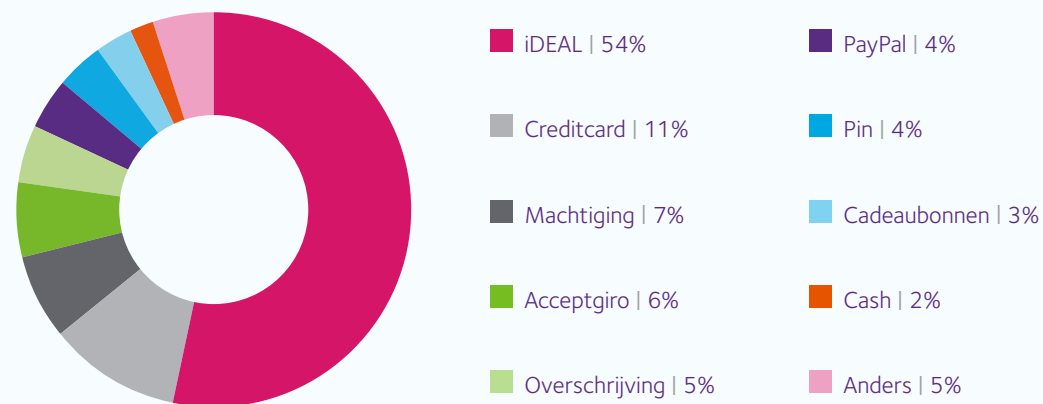
In 2014 is iets meer dan de helft (54%) van alle online aankopen door Nederlandse consumenten afgerekend met iDEAL, op afstand gevolgd door creditcards (11%). Dit blijkt uit cijfers van de eCommerce Payment Monitor (**grafiek 8**), het onderzoek naar het betalen van online aankopen in Nederland, dat wordt uitgevoerd door GfK in samenwerking met iDEAL en Thuiswinkel.org.

De eCommerce Payment Monitor is een verdieping van de al langer bestaande Thuiswinkel Markt Monitor en richt zich op de manier waarop aankopen worden betaald. In 2014 is de opzet van dit onderzoek gewijzigd. Waar de betaalinformatie in eerder onderzoek gebaseerd was op de laatst gedane aankoop, worden nu alle aankopen in het onderzoek meegenomen. Hierdoor was het over 2014 voor het eerst mogelijk om marktaandelen van de verschillende betaalwijzen bij online shopping in kaart te brengen.

De verhouding in marktaandelen wijkt iets af van het beeld dat de laatste aankoop liet zien. iDEAL is in beide situaties het meeste gebruikte betaalmiddel. Het aandeel van creditcards ligt echter hoger en dat van Acceptgiro juist lager. Hieruit is af te leiden dat creditcards vaker worden gebruikt door frequente online kopers en **Acceptgiro** juist niet. Dit sluit aan bij het gegeven dat nieuwe kopers over het algemeen wat terughoudender zijn, liever achteraf betalen en daarom vaker voor Acceptgiro kiezen. Voor de andere betaalwijzen zijn de verschillen nihil.

### Grafiek 8: Aandeel betaalmiddelen

Percentage van het aantal aankopen in 2014



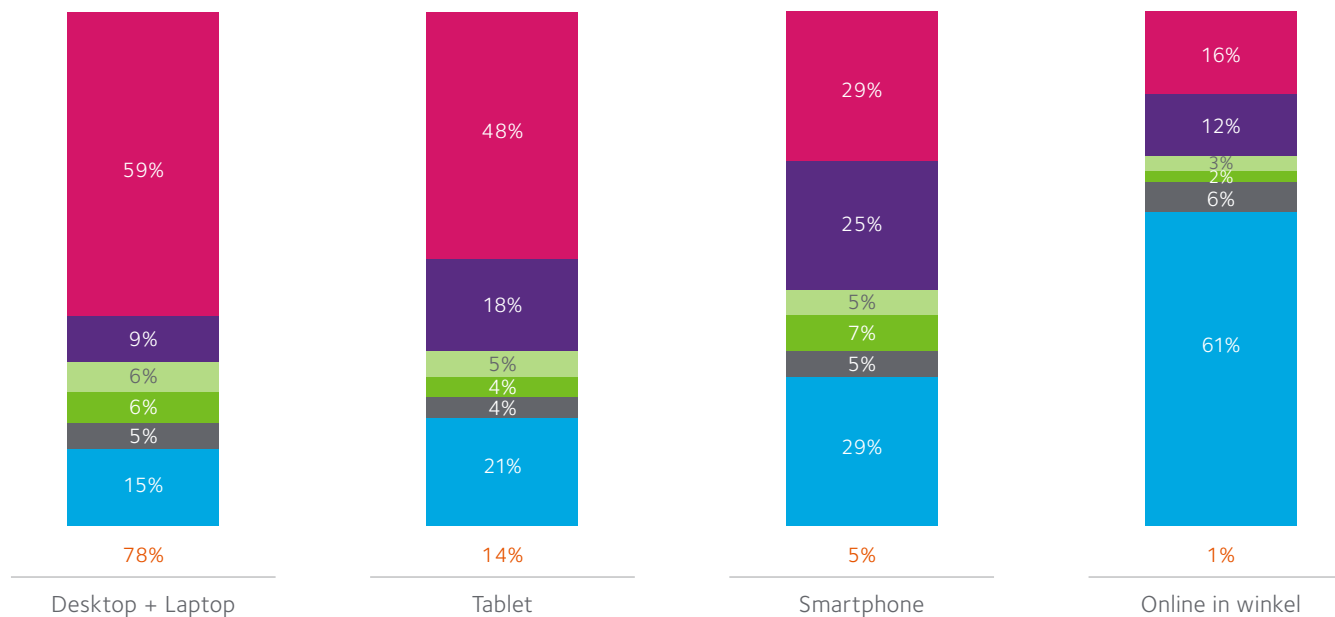
### Betalen met iDEAL via smartphone en tablet

In de eCommerce Payment Monitor 2014 komt naar voren dat in 2014 78% van alle internetaankopen door Nederlandse consumenten via de desktop en/of laptop werd gedaan, 14% via de tablet en 5% via de smartphone. Het gebruik van betaalmiddelen verschilt sterk per type apparaat. Consumenten die via de desktop en laptop internetaankopen doen, betalen vaker met iDEAL (59%) dan degenen die de smartphone hiervoor gebruiken (29%) (**grafiek 9**). Het aandeel iDEAL op de smartphone is gedurende 2014 echter fors toegenomen, van 24% in het eerste kwartaal tot 34% in het vierde kwartaal. In 48% van alle internetaankopen via de tablet wordt iDEAL als betaalmiddel gekozen. Verwacht wordt dat dit nog verder zal toenemen doordat steeds meer online kopers bekend raken met het gemak van iDEAL mobiel.

Internetaankopen via tablet en smartphone nog beperkt

### Grafiek 9: Gebruik betaalmiddelen per device

In procenten van het totaal aantal aankopen



Bron: eCommerce Payment Monitor 2014, GfK, Thuiswinkel en iDEAL.

Een opvallende uitkomst van dit onderzoek is daarnaast dat mobiele apparaten voornamelijk thuis worden gebruikt. Dit geldt zowel voor zowel de tablet (96%) als de smartphone (76%). Ruim 30% van alle iDEAL-betalingen wordt gedaan op een mobiel apparaat (tablet of smartphone).



## Banken voegen iDEAL toe aan hun mobielbankieren app

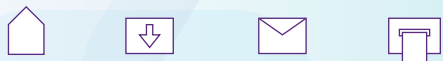
Naast de voor mobiel geoptimaliseerde betaalpagina's hebben de meeste banken inmiddels iDEAL toegevoegd aan hun mobielbankieren app. Daarmee is het mogelijk om een iDEAL-betaling te doen met behulp van de mobiele code van de app. Dat zorgt voor een snelle en eenvoudige manier van betalen op een mobiel apparaat, aangezien er geen apart token meer nodig is. De meeste banken bieden inmiddels deze mogelijkheid aan. Bijna 20% van alle iDEAL-betalingen bij deze banken wordt via de app betaald. In 2015 zullen de overige banken volgen. Zodra dit het geval is, zal het aandeel mobiel betalen naar verwachting verder stijgen.

## Currence iDEAL B.V. ondertekent convenant ter bestrijding van illegale kansspelen

### Convenant met Kansspelautoriteit ter bestrijding van illegale kansspelen via internet

In aanloop naar een nieuwe Wet op de kansspelen (verwacht in 2015) heeft de Kansspelautoriteit de taak om op te treden tegen bedrijven die kansspelen aanbieden die nadrukkelijk op Nederlandse consumenten zijn gericht. In september 2014 hebben Currence iDEAL B.V. en de Betaalvereniging een convenant met de Kansspelautoriteit ondertekend om mee te werken aan het bestrijden van deze illegale aanbieders. Ook een aantal andere betaaldienstverleners heeft zich bij het convenant aangesloten. In het convenant ligt vast dat, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan, het betalingsverkeer tussen consument en aanbieders van illegale kansspelen via internet wordt geblokkeerd. Door zich aan te sluiten bij het convenant geven de Betaalvereniging en haar leden en Currence iDEAL B.V. en haar licentie- en certificaathouders een signaal af geen betaaldiensten te leveren aan dergelijke illegale kansspelaanbieders. In het convenant is afgesproken dat de Kansspelautoriteit periodiek een lijst opstelt en verspreidt onder de bij het convenant aangesloten betaaldienstverleners. Op deze lijst staan gegevens van illegale online kansspelaanbieders die door de Kansspelautoriteit een bestuurlijke sanctie opgelegd hebben gekregen, maar hun aanbod nog steeds op de Nederlandse markt richten. De betaaldienstverleners zullen geen nieuwe betaaldiensten aan de betreffende aanbieders leveren. Voor bestaande dienstverlening geldt dat de betaaldiensten door de betaaldienstverleners worden beëindigd zodra de bestuurlijke sanctie onherroepelijk is geworden.

In het **jaarverslag van Currence (2014)** staat meer informatie over iDEAL.



2% Van alle betaalopdrachten  
geschiedt via papier

Steeds meer mobielbankieren

## Giraal betalingsverkeer

Kenmerkend voor het girale betalingsverkeer in Nederland is de stabiliteit en betrouwbaarheid ervan. De hoge servicegraad in het girale betalingsverkeer vormt de basis voor het overleg tussen betaaldienstverleners en –gebruikers in het Girale Stakeholder Forum van de Betaalvereniging. Het girale betalingsverkeer wordt in Nederland voor veruit het grootste deel elektronisch afgehandeld. Voor de zakelijke markt is dit nagenoeg voor honderd procent het geval en ook voor particuliere markt verloopt het betalingsverkeer meer en meer digitaal. De klassieke papieren betaalopdrachten (overschrijvingsformulieren en **Acceptgiro**) voorzien nog steeds in een behoefte, maar het aandeel betaalopdrachten dat werkelijk op papier bij de banken wordt aangeleverd, neemt steeds verder af. Geschat wordt dat dit nog circa 2% van het totaal aantal particuliere betaalopdrachten is. De uitdaging is om de komende jaren deze relatief arbeidsintensieve – en daardoor kostbare – betaalopdrachten zo efficiënt mogelijk te verwerken.

Voor consumenten is internetbankieren in de regel het primaire kanaal om de dagelijkse bankzaken te regelen. De laatste jaren wordt dit steeds meer aangevuld met de mobielbankieren apps. Van de in 2014 individueel elektronisch aangeleverde betaalopdrachten kwam al 10% via de mobielbankieren apps. De Betaalvereniging verwacht dat dit aandeel de komende jaren verder zal stijgen.

### Succesvolle overgang op Europees betalen

Op 1 augustus 2014 is met de realisatie van SEPA een mijlpaal in het betalingsverkeer bereikt. Op de genoemde datum verstreek de door de Europese Commissie ingestelde extra overgangstermijn van zes maanden, waarin nationale overschrijvingen en incasso's moesten zijn vervangen door hun Europese evenknieën. Dankzij één uniform eurobetalingsgebied kunnen ondernemers en consumenten in dat hele gebied betalen en geld ontvangen via één bankrekening. Internationaal opererende bedrijven en consumenten ervaren hierdoor minder drempels en hebben lagere kosten.

## Migratie op SEPA is soepel en tijdig verlopen

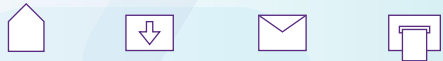
De afgelopen jaren hebben de ontwikkelingen in het girale domein in het teken gestaan van de overgang op SEPA. Om dit complexe project tot een goed einde te brengen, was intensieve samenwerking tussen aanbieders en gebruikers van betaalmiddelen een vereiste. Niet alleen banken moesten hun IT-systemen aanpassen, maar ook bedrijven en andere instanties hebben aanzienlijke veranderingen in hun systemen en administraties moeten doorvoeren. De afgelopen jaren werkten duizenden mensen aan de migratie naar een geheel nieuwe betaalinfrastructuur. Dankzij deze inspanning kan Nederland met trots terugkijken op een soepele en tijdige SEPA-migratie.



### Van nationale naar Europese standaarden

Sinds de invoering van de Europese standaarden kunnen bedrijven en instellingen hun betaal- en/of incasso-opdrachten enkel nog bij hun bank aanleveren in het SEPA-formaat (XML), en niet langer in het oude nationale ClieOp-formaat. Deze overgang is geruisloos verlopen, net als de overgang van de oude nationale rekeningnummers naar IBAN. Dit komt onder meer doordat op 1 februari 2014, de aanvankelijke einddatum voor nationale producten, de overgang op SEPA al vergevorderd was in Nederland.

Tijdens de overgangperiode tot 1 augustus 2014 bleven banken nationale incasso's en overschrijvingen verwerken. Daarnaast continueerden zij de binnen internetbankieren aangeboden service voor consumenten om oude nationale rekeningnummers automatisch naar IBAN om te zetten. De minister van Financiën vroeg eind januari een ontheffing aan bij de Europese Commissie om de automatische nummerconversie naar IBAN voor consumenten tot 1 februari 2016 te verlengen.



Betaalvereniging neemt alle resterende taken SEPA-migratie over

Het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) adviseerde echter daaropvolgend om deze automatische conversieservice tot augustus 2014, en niet tot februari 2016, aan te blijven bieden. Dit advies is overgenomen. Uitsluitend voor betalingen aan (specifieke) goede doelen zal de conversieservice tot 1 februari 2016 blijven bestaan. De IBAN BIC Service ([www.ibanbicservice.nl](http://www.ibanbicservice.nl)) om het IBAN van oude individuele bankrekeningnummers op te vragen is op verzoek van de gebruikers beschikbaar gebleven tot eind maart 2015.

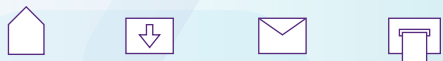
### Rol van de Betaalvereniging

De Betaalvereniging heeft zich ook in 2014 maximaal ingezet voor de soepele overgang op SEPA. In het Girale Stakeholder Forum (GSF) van de Betaalvereniging gaven de koepels van consumenten en incassanten aan geen noemenswaardige klachten van hun achterban te hebben vernomen over de overgang. Ook banken hebben hierover nauwelijks reacties ontvangen.

Net als de taken van de interbancaire Stuurgroep SEPA zijn de taken van het NFS en de Task Force SEPA Nederland (TFSN), ingesteld door het MOB en onder voorzitterschap van DNB, volbracht. Beide overlegorganen zijn in het derde kwartaal van 2014 feestelijk ontbonden. De Betaalvereniging heeft zowel in het NFS als in de TFSN een actieve rol als coördinerend vertegenwoordiger van de aanbieders (banken) vervuld. Daarnaast faciliteerde de Betaalvereniging de interbancaire Stuurgroep SEPA, die de SEPA-migratie van de banken coördineerde. De Stuurgroep overlegde met vertegenwoordigers van eindgebruikers en heeft vele knelpunten in de migratie opgelost.

De nog resterende knelpunten zijn overgedragen aan de Betaalvereniging en worden behandeld in het GSF. Dit forum, onder voorzitterschap van de Betaalvereniging, is in 2014 gestart. Hierin zijn de belangenbehartigers van de zakelijke en particuliere markt, betaaldienstaanbieders en DNB vertegenwoordigd. Zo wordt gewaarborgd dat alle koepels van eindgebruikers betrokken blijven bij de verdere ontwikkelingen van het girale betalingsverkeer. In 2014 kwam het Forum driemaal bijeen.

De Betaalvereniging heeft veel aandacht besteed aan een goede informatievoorziening over SEPA. Betaaldienstverleners en andere marktpartijen werden van uitgebreide en voor iedereen toegankelijke algemene productinformatie en technische documentatie voorzien. Al deze informatie is beschikbaar via de **website van de Betaalvereniging**.



## Nationale betaalinstructuur afgebouwd

Banken voorzagen zelf hun eigen klanten van SEPA-informatie, inclusief de relevante migratiedata. Verder heeft de Betaalvereniging op tal van bijeenkomsten voorlichting over SEPA gegeven, zowel over productinhoudelijke veranderingen als over de nationale migratie-aanpak en de rol die de banken daarin vervullen. Voor de leden van de Betaalvereniging zijn aparte informatiebijeenkomsten georganiseerd en periodiek SEPA-nieuwsbrieven uitgebracht.

### Beëindiging nationale betaalinstructuur

Parallel aan de laatste fase van SEPA-migratie is de afbouw van de nationale betaalinstructuur, het Clearing en Settlement System (CSS) van Equens, in gang gezet. Na 1 augustus 2014 is de nationale betaalinstructuur nog een half jaar in stand gehouden voor de **Overheidsvordering**, de **Kansspelincasso**, de girale verwerking van kaarttransacties en **Chipknip**. Het gebruik van de Chipknip is per eind 2014 geheel beëindigd en de Overheidsvordering, de Kansspelincasso en de girale verwerking van kaarttransacties zijn gemigreerd naar Europese standaarden. Dankzij goede samenwerking van de banken, Equens en Betaalvereniging is de nationale betaalinstructuur begin 2015 soepel en zonder problemen beëindigd.

### Europese incasso

Sinds de overgang op SEPA maken bedrijven en instellingen gebruik van de nieuwe Europese incasso (de standaard of de zakelijke Europese incasso). Naast een andere wijze van aanlevering kent de Europese incasso een aantal nieuwe productkenmerken vergeleken met de oude Nederlandse Incasso. Bij de standaard Europese incasso geeft de bank van de consument nu een melding aan de consument, vijf dagen vóór de eerste afboeking op basis van een nieuwe incassomachtiging. En kan de consument een incassotransactie, waar hij of zij het niet mee eens is, vooraf weigeren.

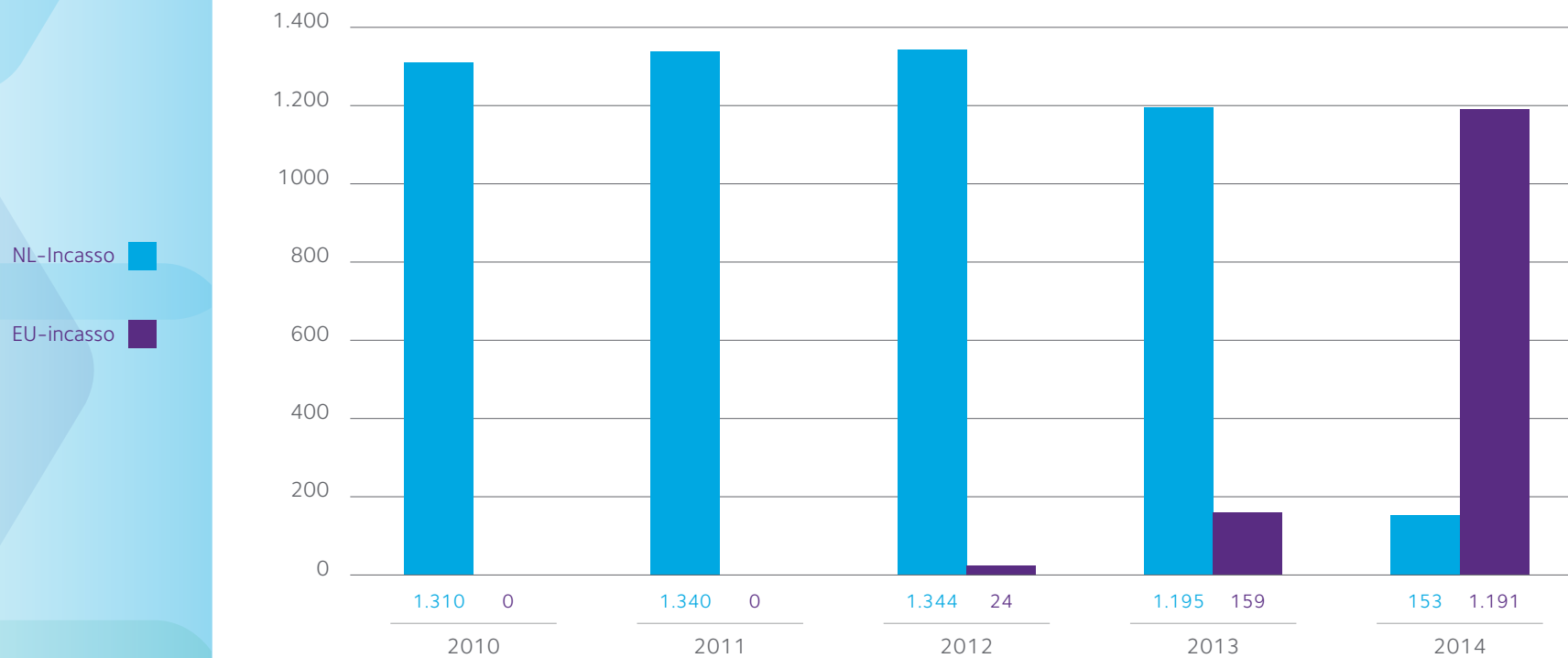
Tijdens de eerder genoemde extra overgangperiode naar SEPA verwerkten de Nederlandse banken zowel het formaat van de nieuwe Europese als dat van de (oude) nationale incassovarianten (**grafiek 10**). Begin 2014 waren al veel, maar nog niet alle incassanten overgestapt op de Europese incassovarianten. De verlenging van de overgangperiode tot 1 augustus 2014 droeg eraan bij dat alle incassanten uiteindelijk tijdig konden overstappen.

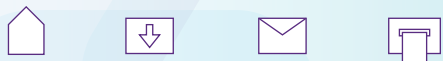
## Europese incasso vervangt nationale Incasso



### Grafiek 10: Aantal incassobetalingen 2010 - 2014

Aantal transacties in miljoenen





Tot 1 februari 2016 geldt een  
onthefving op de SEPA-verordening  
voor de Kansspelincasso

## Kansspelincasso

De komst van de Europese incasso luidde het einde in van de Nederlandse Incassoproducten. In de regel was dit geen onoverkomelijk probleem, aangezien de Europese incasso qua kenmerken goed aansluit op de oude Nederlandse Incassoproducten. De Kansspelincasso (Doorlopende Machtiging Kansspelen) vormt hierop echter een belangrijke uitzondering. Voor de Kansspelincasso – een doorlopende machtiging die niet teruggeboekt kan worden – is momenteel geen SEPA-alternatief beschikbaar. In 2014 waren er nog 84,6 miljoen Kansspelincasso-transacties. In 2013 bedroeg dat aantal 82,7 miljoen (een stijging van 2,3%).

Op verzoek van kansspelbedrijven heeft DNB als de daartoe bevoegde autoriteit in 2014 gebruik gemaakt van de mogelijkheid uit de SEPA-verordening om ontheffing te verlenen, waardoor tot uiterlijk 1 februari 2016 de huidige Nederlandse Kansspelincasso kan worden gehandhaafd. Dit kon tot begin 2015 via de oude betaalinstructuur. Om de niet-storneerbare Kansspelincasso te kunnen blijven verwerken, heeft een aantal banken op verzoek van de Kansspelbedrijven aanpassingen in hun SEPA-betaalinstructuur aangebracht. Eind 2014 zijn de vier grootste Nederlandse kansspelincassanten met succes op de nieuwe systematiek overgeschakeld.

In overleg met Nederlandse en Europese stakeholders zal in 2015 worden onderzocht of er na 1 februari 2016 mogelijkheden zijn voor de introductie van de 'No-Refund SEPA Direct Debit' (No-Refund SDD), een Europese niet-storneerbare incassovariant. De Europese regelgeving 'Europese Richtlijn Betaaldiensten' die op dit moment wordt herzien (Payment Services Directive 2; PSD2) speelt daarbij een rol. Maar ook de vraag of er in Europa voldoende draagvlak is om een No-Refund SDD te ontwikkelen.

## Consumentenbeschermende maatregelen van de Europese incasso

Met de invoering van SEPA is bij wetgeving voor de incasso een aantal nieuwe consumentenbeschermende maatregelen geïntroduceerd. Dit in aanvulling op het recht van de consument om binnen acht weken na het incasseren het afgeboekte bedrag zonder opgaaf van redenen te laten terugboeken (storneren). Consumenten hebben de optie om een maximaal incassobedrag en/of incassofrequentie in te stellen, specifieke of alle incassotransacties te blokkeren, met uitzondering van die van incassanten die op de Goedkeuringslijst staan. Deze consumentenbeschermende opties zijn per 1 augustus 2014 doorgevoerd, met uitzondering van de Goedkeuringslijst.

Deze Goedkeuringslijst wordt in mei 2015 ingevoerd. Een overzicht van alle consumentenbeschermende maatregelen is in tabel 1 te raadplegen. De veelheid aan maatregelen maakt de incasso tot een complex product.

### Tabel 1: Consumentenbeschermende maatregelen van de Europese incasso

<p><i>Alertering</i></p> <p>De bank van de consument geeft een melding ('alertering') aan de consument, 5 dagen vóór de eerste afboeking van een nieuwe incassomachtiging.</p>
<p><i>Weigering</i></p> <p>De consument kan een incassotransactie, waar hij of zij het niet mee eens is, vooraf weigeren ('reject').</p>
<p><i>Stornering</i></p> <p>De consument heeft het recht om een incassotransactie tot 8 weken nadat de transactie van zijn rekening is afgeschreven, zonder opgaaf van reden, te storneren ('refund').</p>
<p><i>Melding Onterechte Incasso (MOI)</i></p> <p>De consument heeft het recht om zijn bank te verzoeken een incassotransactie, waarvoor hij geen rechtsgeldige machtiging heeft verstrekt, tot 13 maanden nadat de transactie van zijn rekening is afgeschreven, terug te laten boeken ('refund for an unauthorised transaction').</p>
<p><i>Algehele incassoblokkade</i></p> <p>De consument kan zijn betaalrekening laten blokkeren voor alle incassotransacties.</p>



## Consumentenbeschermende maatregelen van de Europese incasso

### *Selectieve incassoblokkade*

De consument kan zijn betaalrekening laten blokkeren voor incassotransacties van een of meerdere bepaalde incassanten of machtigingen van incassanten ('blacklisting'). Voorbeeld: incasso's van bedrijf X en incasso's van bedrijf Y met machtiging Z mogen niet ten laste de rekening van de consument verwerkt worden.

### *Frequentie*

De consument kan een maximale afboekingsfrequentie per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Y) mag bij de consument maximaal 13 keer per jaar incasseren.

### *Bedrag*

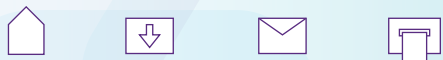
De consument kan een maximaal te incasseren bedrag per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Y) mag bij de consument maximaal 50 euro per keer incasseren.

### *Combinatie frequentie/bedrag*

De consument kan een maximale frequentie én bedrag per incassomachtiging instellen. Voorbeeld: bedrijf X (met machtiging Y) mag bij de consument maximaal 13 keer per jaar voor een maximum van 50 euro per keer incasseren.

### *Goedkeuringslijst*

De consument geeft aan welke incassanten mogen incasseren van zijn rekening.  
Voorbeeld: alleen incasso's van bedrijf X en incasso's van bedrijf Y met machtiging Z mogen ten laste van de betaalrekening van de consument verwerkt worden. Eventueel met toevoeging van een beperking op bedrag en/of frequentie.



Acceptgiro wordt in toenemende mate via internetbankieren betaald (83%)

## IBAN-Acceptgiro

In januari 2014 is de SEPA-variant voor de oude nationale euro-Acceptgiro geïntroduceerd, de IBAN-Acceptgiro. De introductie hiervan leverde weinig operationele problemen op voor consumenten, incassanten en de centrale verwerker van de Acceptgiroformulieren. De uitfasering van de oude euro-Acceptgiro ging vrijwel geruisloos. Dit kwam mede omdat de IBAN-Acceptgiro sterk lijkt op de oude variant en de timing goed aansloot op de invoering van het gebruik van het IBAN bij nationale overboekingen.

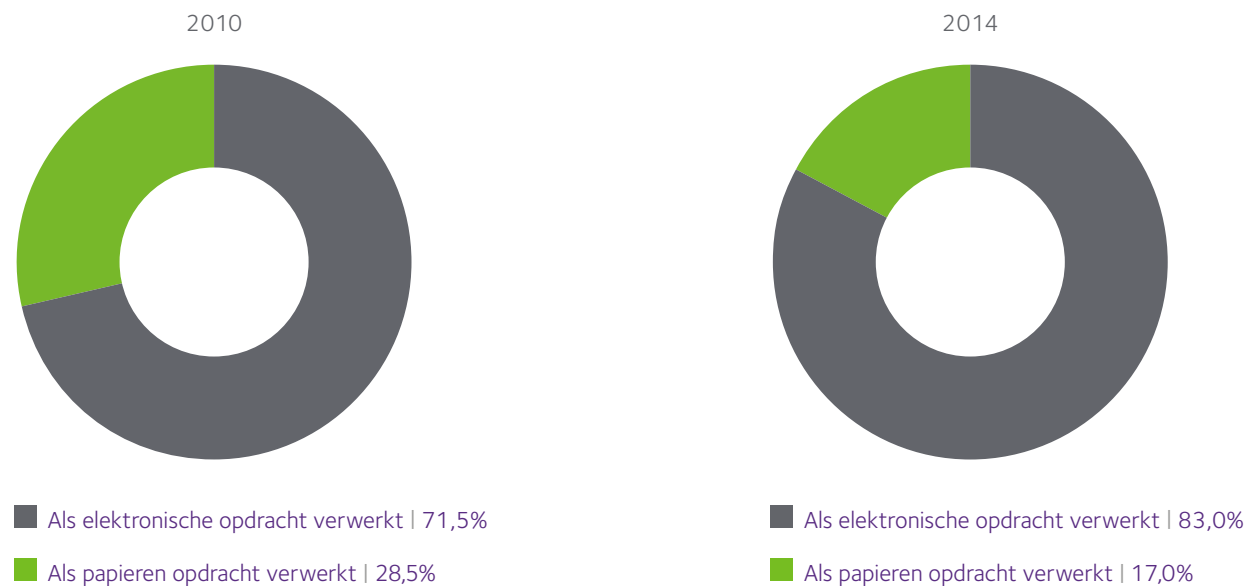
Het betalen via de Acceptgiro is, net als in voorgaande jaren, in 2014 verder teruggelopen. In 2014 werd 83% van alle Acceptgiro's (die tot een betaling leidden) door de ontvangers elektronisch via internetbankieren opgevoerd. Dit percentage is in het afgelopen decennium steeds verder opgelopen. **Currence** (de eigenaar van Acceptgiro) voorziet dat deze trend in de komende jaren verder door zal zetten. **Grafiek 11** laat zien hoe de verhouding papieren en elektronische Acceptgiro's zich in vijf jaar (2014 ten opzichte van 2010) heeft ontwikkeld.

Gezien het afnemende gebruik van de Acceptgiro is in 2013 in het MOB afgesproken dat de Acceptgiro uiterlijk op 1 januari 2019 ophoudt te bestaan. In 2015 zal daarvoor, onder regie van de Currence en in samenspraak met aanbieders, gebruikers en andere stakeholders een realistisch afbouwscenario worden opgesteld. Hierbij speelt het vooruitzicht van alternatieve betaalproducten, die de functie van de Acceptgiro (op den duur) over kunnen nemen, een belangrijke rol.

In het **jaarverslag van Currence (2014)** staat meer informatie over Acceptgiro.

### Grafiek 11: Verdeling verwerkte Acceptgirobetalingen in 2010 en 2014

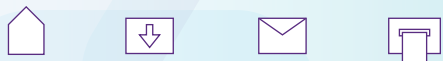
In percentages



*Toelichting: Gegevens 2014 zijn ontleend aan een steekproef onder acht banken.*

### FINBOX

Met FinBOX kunnen organisaties facturen en andere financiële documenten digitaal bezorgen bij gebruikers van internetbankieren. FinBOX is ontwikkeld door banken en dienstverleners die in documentverzending zijn gespecialiseerd. FinBOX zorgt voor meer gemak en overzicht voor consumenten. Bij digitale facturen is het niet langer nodig om Acceptgiro's over te typen omdat alle benodigde gegevens al zijn ingevuld.



Gebruik FiNBOX opnieuw  
bescheiden in 2014

Banken willen prominentere rol in  
ondersteuning digitaliseringsproces  
betalingsverkeer

De Betaalvereniging coördineert voor haar leden de gezamenlijke afspraken over onder meer de FiNBOX-berichtenuitwisseling tussen deelnemende partijen en ze verzorgt publiekscommunicatie over FiNBOX.

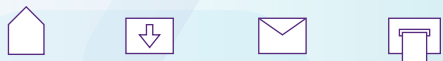
Het gebruik van FiNBOX nam in 2014 af met 5,5% tot 1,4 miljoen betalingen. Door zowel bedrijven als consumenten is het gebruik ervan de afgelopen jaren relatief bescheiden gebleven. Mede door het relatief gebruiksonvriendelijke aanmeldproces heeft FiNBOX niet het succes gebracht waarop bij introductie is gerekend. De betrokken aanbieders overwegen momenteel ieder voor zich of zij FiNBOX willen blijven aanbieden.

## Innovaties in het girale betalingsverkeer

### Het aan- en verkoopproces digitaliseert verder

Na de overgang op SEPA herijken bedrijven en banken hun innovatieplannen, die door de SEPA-migratie voor een belangrijk deel – en vaak noodgedwongen – naar achter geschoven zijn. De maatschappij digitaliseert steeds verder. Dit geldt ook voor het aan- en verkoopproces. Niet alleen de betaling zelf, maar ook andere onderdelen van de ‘klantreis’, zoals het identificatieproces, het ontvangen en versturen van de factuur, het afgeven van mandaten en het betalen wordt steeds verder gedigitaliseerd. De Betaalvereniging en haar leden willen deze ontwikkelingen aangrijpen om de dienstverlening aan klanten van betaaldienstverleners verder te verbreden en zo maatschappelijk toegevoegde waarde te bieden.

Om deze innovaties te kunnen realiseren, is in 2014 binnen de Betaalvereniging het innovatieprogramma Betalen 2.0 gestart. Doel van dit programma is om betaaldienstverleners in staat te stellen nieuwe digitale diensten aan hun klanten aan te bieden. Dit op basis van gezamenlijke afspraken over onder andere standaarden en uniforme productbeleving door klanten.



Begin 2015 komt Incassomachtigen  
geleidelijk beschikbaar

In Betalen 2.0 staan de volgende processen centraal:

1. Het identificeren van de consument.
2. Het maken van afspraken over de betaling.
3. De informatievoorziening rondom de betaling.
4. De tijdige uitvoering van de betaling binnen afgesproken condities.
5. De verantwoording van de betaling.

Deze processen kunnen worden vormgegeven in meerdere producten voor zowel de particuliere- als de zakelijke klant. Om deze reden verdient de borging van de consistentie tussen de verschillende betrokken betaalproducten extra aandacht.

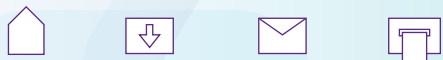
### Elektronisch machtigen

Doel van elektronisch machtigen is om consumenten in staat te stellen op een efficiënte en veilige wijze online, via mobiel of internet, een machtiging voor incasso af te geven. In 2014 hebben de Betaalvereniging en haar leden gewerkt aan het realiseren van een oplossing hiervoor als onderdeel van Betalen 2.0. Het verstrekken van deze elektronische machtiging zal grote gelijkenis vertonen met het iDEAL-betalproces, waarbij de kern ligt bij de autorisatie van de machtiging door de bank van de debiteur. Nadat in 2013 de specificaties en de propositie samen met betrokken marktpartijen waren uitgewerkt, is in 2014 het accent verschoven naar het realiseren en testen van de oplossing. Begin 2015 zal de propositie 'Incassomachtigen' geleidelijk beschikbaar komen voor incassanten.



Beeldmerk Incassomachtigen





## Pilot met elektronische identificatiedienst

Momenteel bestaat er in de Europese markt geen eenduidige oplossing voor elektronisch machtigen. Dat is ook de conclusie van Euro Retail Payments Board (zie hoofdstuk **Europese ontwikkelingen**). In elk geval lijken de eind 2014 door de European Banking Authority (EBA) gepubliceerde **richtlijnen voor internetbetalingen**<sup>5</sup> voor e-mandates een duidelijker richting te geven, waardoor een harmonisatie van oplossingen een stap dichterbij lijkt te komen.

### Doorontwikkelen iDEAL

Het verder ontwikkelen van **iDEAL** maakt onderdeel uit van Betalen 2.0. Vanuit die optiek zijn in 2014 de mogelijkheden onderzocht om nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen. De focus ligt daarbij op het realiseren van nieuwe betaalmomenten, meerdere betaalmomenten en het – op verzoek van de consument – toevoegen van klantgegevens aan een betaling. Op basis van de onderzoeksresultaten en in overleg met de betrokken stakeholders zal worden vastgesteld welke functionaliteit de meest wenselijke is.

### Elektronische identificatiedienst

Door meerdere partijen in de markt is een behoefte geuit aan een toepassing voor het kunnen vaststellen van de identiteit van betrokkenen in een online context, een zogeheten elektronische identiteit. In 2014 hebben de banken en de Betaalvereniging de mogelijkheden verkend om de bancaire infrastructures, die nu al gebruikt worden voor online bankieren en iDEAL, ook in te zetten voor een elektronische identificatiedienst. Uitgangspunt is om hierbij zoveel mogelijk de bestaande middelen te gebruiken. Een belangrijke reden hiervoor is dat deze reeds voldoen aan de kwaliteits- en betrouwbaarheidseisen die de banken en toezichthouders stellen voor het gebruik in relatie tot bankdiensten. Daarnaast brengt hergebruik van bestaande infrastructures efficiencyvoordelen met zich mee en kunnen nieuwe toepassingen relatief snel worden geïmplementeerd.

Eind 2014 is gestart met het toetsen van het concept bij een aantal belangrijke stakeholders, waaronder de Belastingdienst, verzekeraars en verschillende e-commerce partijen.

<sup>5</sup>) European Banking Authority, *Final guidelines on the security of internet payments (EBA/GL/2014/12)*, 19 december 2014.

Dit heeft begin 2015 geleid tot een besluit tot realisatie, waarbij de ambitie is om in 2015 een pilot met de elektronische (bancaire) identificatiedienst uit te voeren met een aantal partijen. Parallel hieraan werkt de overheid het eID-stelsel uit. De exacte uitkomst van laatstgenoemde ontwikkeling is op moment van schrijven nog niet duidelijk. Wanneer beide trajecten verder zijn, kan worden onderzocht of het samenbrengen van beide initiatieven zinvol is.

### Jaarcongres Betaalvereniging Nederland 2014

‘Hoe betalen we in 2020?’ Dat was de vraag die Betaalvereniging Nederland tijdens haar jaarcongres op 19 november 2014 aan haar leden, stakeholders en relaties stelde. Betalen zal heel anders gaan dan nu, was de consensus. Hoe precies is minder zeker, wel is voor iedereen in de branche duidelijk dat de tijd dringt.

Meer dan 200 aanwezigen luisterden naar presentaties en discussieerden over over dit onderwerp. Sprekers waren het met elkaar eens: stilzitten kan niet meer! Innovaties binnen het betalingsverkeer dreigen de bestaande producten en aanbieders overbodig te maken. Met name innoverende, niet-bancaire partijen die via het internet ‘disruptieve’ betaaloplossingen aanbieden, dagen de traditionele betaaldienstverleners uit initiatieven te nemen. Tijdens de borrel werd er nog lang over nagepraat, maar de algemene conclusie was dat nu actie de beste reactie was.

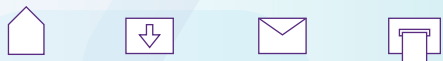


Piet Mallekoote,  
directeur  
Betaalvereniging



Mark Buitenhek,  
Global Head ING  
Transaction Services,  
in gesprek met  
Gijs Boudewijn,  
adjunct-directeur  
Betaalvereniging

Jaarcongres: focus op betalen in 2020



## Stabiliteit van de betaalketen

### Robuustheid betalingsverkeer

#### Focus op storingspreventie leidt tot grotere betrouwbaarheid

Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketen een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van de betaalketen volledig beschikbaar te zijn. De betaalketen is complexer geworden, doordat het aantal partijen dat eraan deelneemt de afgelopen 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.

Naar het oordeel van relevante marktpartijen was de feitelijke beschikbaarheid van de pinbetaalketen in 2014 hoog, namelijk meer dan 99,8%. Dat betekent dat van elke duizend betaalpogingen er minimaal 998 direct slagen. Marktpartijen, verenigd in het MOB, hebben meermaals hun vertrouwen uitgesproken over de beschikbaarheid en robuustheid van de pinbetaalketen. In 2014 hebben zich, mede dankzij een permanente focus op storingspreventie door alle betrokken partijen, geen algehele verstoringen in de pinketen voorgedaan. Voor incidenten in de pinketen is een escalatieprocedure beschikbaar, maar hier is in 2014 geen gebruik van gemaakt.

Mocht een winkelier te maken hebben met een pinstoring, dan is er een vangnet naast een contante betaling. Dat is de 'Eenmalige Machtiging Pinnen' (EMP), een gepersonaliseerd formulier dat winkeliers gebruiken als elektronisch betalen via de betaalautomaat door een storing in de keten niet mogelijk is. In dat geval vult de consument het formulier EMP aan de toonbank in, waarna de verschuldigde betaling via incasso wordt afgehandeld. De EMP is in 2014 aangepast aan het IBAN-rekeningnummer en de nieuwe Europese incasso systematiek. Het gebruik van de formulieren was in 2014 minimaal.

Hoge beschikbaarheid  
pinbetaalketen (99,8%)



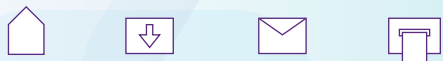
Verbetering netwerkdiensten kan de beschikbaarheid van de pinbetaalketen nog verder verhogen

### Belangrijke schakel in de pinbetaalketen versterkt

Een essentiële schakel in de betaalketen van het pinnen is de datacomverbinding tussen betaalautomaat en transactieverwerker. Deze netwerkdienst bepaalt namelijk in hoge mate de betrouwbaarheid en stabiliteit van de betaalketen. Een andere belangrijke schakel is de processor, die de betaaltransacties feitelijk verwerkt. De afgelopen jaren hebben de processoren diverse verbeteringen gerealiseerd, zoals het dubbel uitvoeren van alle computersystemen en een nieuwe methodiek voor het toepassen van software-releases. Met als resultaat dat zich de afgelopen jaren geen verstoringen in dit deel van de pinbetaalketen hebben voorgedaan. Om de beschikbaarheid van de pinbetaalketen nog verder te verhogen, richt de aandacht van de Betaalvereniging zich op die andere belangrijke schakel, de netwerkdienst. Een verbetering in dit deel van de pinbetaalketen leidt direct tot een verhoging van de beschikbaarheid van het betaalproduct **pinnen**.

Wanneer een leverancier van datacommunicatiediensten aantoont dat zijn netwerkdienst aan bepaalde kwaliteitscriteria voldoet, kan die sinds enkele jaren door de Betaalvereniging worden gecertificeerd. In dat geval wordt deze **netwerkdienst op de website van de Betaalvereniging** vermeld. Bovendien publiceert de Betaalvereniging maandelijks de **beschikbaarheidscijfers** van de door haar gecertificeerde netwerkdiensten. Wanneer een winkelier deze webpagina raadpleegt, krijgt hij een goed beeld van de kwaliteit van de verschillende netwerkdiensten die hij af kan nemen. Door verschillende initiatieven van de Betaalvereniging is de beschikbaarheid van deze schakel in de pinbetaalketen de afgelopen jaren verbeterd (**grafiek 12**).





### Steeds meer gebruik van gecertificeerde netwerkdiensten

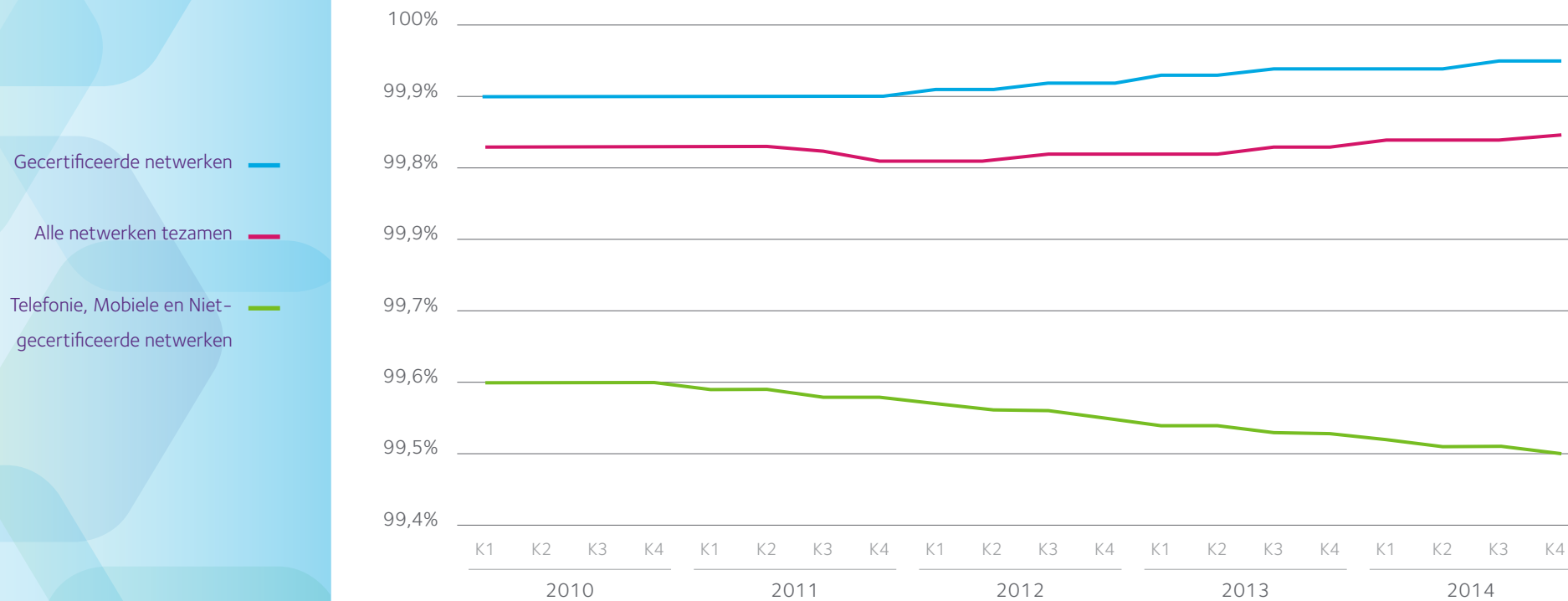
Netwerkdiensten kunnen in twee categorieën worden verdeeld. De eerste categorie bestaat uit de door de Betaalvereniging gecertificeerde vaste netwerkdiensten. De tweede categorie zijn de overige netwerkdiensten. De gecertificeerde vaste netwerkdiensten – goed voor bijna 80% van de pinbetalingen – laten een verbetering van de beschikbaarheid zien. Dit is onder andere een gevolg van een, op verzoek van de Betaalvereniging, door de datacomproviders ontwikkeld nieuw concept: de duale datacomdiensten. Het aanbod hiervan groeit. Bij deze oplossing wordt automatisch overgeschakeld op een (vaak mobiele) back-up netwerkdienst wanneer de primaire vaste netwerkdienst wordt verstoord. Op deze wijze verzekert een winkelier zichzelf van een nagenoeg 100% beschikbaarheid van zijn aansluiting, zoals de blauwe lijn in **grafiek 12** weergeeft.

De tweede categorie netwerkdiensten omvat het ouderwetse telefonienetwerk, de gecertificeerde mobiele netwerkdiensten en het niet-gecertificeerde open internet. De ontwikkeling van de beschikbaarheid van deze tweede categorie is weergegeven met de groene lijn in de grafiek. Het aantal betaalautomaten dat nog gekoppeld is aan het analoge telefonienetwerk neemt snel af. Ultimo 2014 bedroeg het aantal nog ongeveer 10.000 stuks, dat tezamen 3% van de pinbetalingen verwerkt. In specifieke marktsegmenten, zoals de horeca en ambulante handel, wordt veel gebruik gemaakt van mobiele netwerken. Hoewel de beschikbaarheid van deze mobiele netwerken de laatste jaren is verbeterd, blijft die enigszins achter bij die van de gecertificeerde vaste netwerken. Ongeveer 9% van alle pinbetalingen wordt via een mobiel netwerk afgewikkeld.

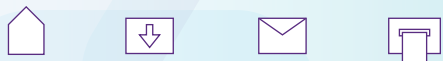
Ondernemers hebben de vrijheid om een niet-gecertificeerde netwerkdienst te kiezen voor hun betaalautomaat. Vaak spelen kostenafwegingen een rol. Ongeveer 9% van de pinbetalingen vindt via dit soort niet-gecertificeerde netwerken plaats. Vooral de groei in deze laatste categorie veroorzaakt de daling van de groene lijn.

### Grafiek 12: Beschikbaarheid datacomverbindingen 2010 - 2014

Beschikbaarheidspercentages per kwartaal\*



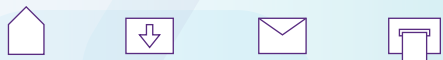
\*) Gewogen gemiddelde op basis van het aantal pintransacties.



Tabel 2 geeft weer hoe de verdeling van de door de ondernemers gebruikte netwerkdiensten zich tussen 2010 en 2014 heeft ontwikkeld. Het aantal pinbetalingen dat via het robuuste, betrouwbare maar relatief trage analoge telefonienetwerk werd afgewikkeld, is in vijf jaar tijd van 25% naar 3% gedaald. Tegelijkertijd is het gebruik van niet-gecertificeerde netwerkdiensten gestegen tot 9%. De niet-gecertificeerde netwerkdiensten kennen een duidelijk lagere beschikbaarheid dan het analoge telefonienetwerk of de wel-gecertificeerde mobiele netwerkdiensten.

Tabel 2: Marktaandelen type netwerkdiensten gebruikt door pinacceptanten

Type netwerkdienst	2010	2014
Gecertificeerde netwerkdienst	69%	79%
Analoge telefonie	25%	3%
Mobiele netwerken	6%	9%
Niet-gecertificeerde netwerkdienst	0%	9%



Minister van Financiën spreekt vertrouwen uit over het online betalingsverkeer in Nederland

Beschikbaarheid iDEAL is online in te zien

In de NO II van het Convenant Betalingsverkeer zijn tussen banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen afspraken gemaakt om het gebruik van gecertificeerde dataverbindingen bij ondernemers te stimuleren. Met als doel storting in het hele proces van pinbetalingen nog verder terug te dringen. Meer informatie over de NO II staat in de box **Banken en toonbankinstellingen: Meer pinnen dan contant betalen over vier jaar**.

Mede door de zichtbare verbeteringen in de beschikbaarheid heeft het MOB in het najaar van 2014 haar vertrouwen uitgesproken dat de in gang gezette acties tot een nog hogere stabiliteit van de pinbetaalketen zullen leiden. Daarnaast liet de minister van Financiën aan de Tweede Kamer weten het online betalingsverkeer in Nederland robuust te vinden, met een zeer hoge beschikbaarheid. Hij baseert dit vertrouwen op de continue inspanning van banken en andere betrokken partijen, waaronder de Betaalvereniging, om het elektronisch betalingsverkeer nog verder te verbeteren<sup>6</sup>.

### Beschikbaarheid internet- en mobielbankieren en iDEAL

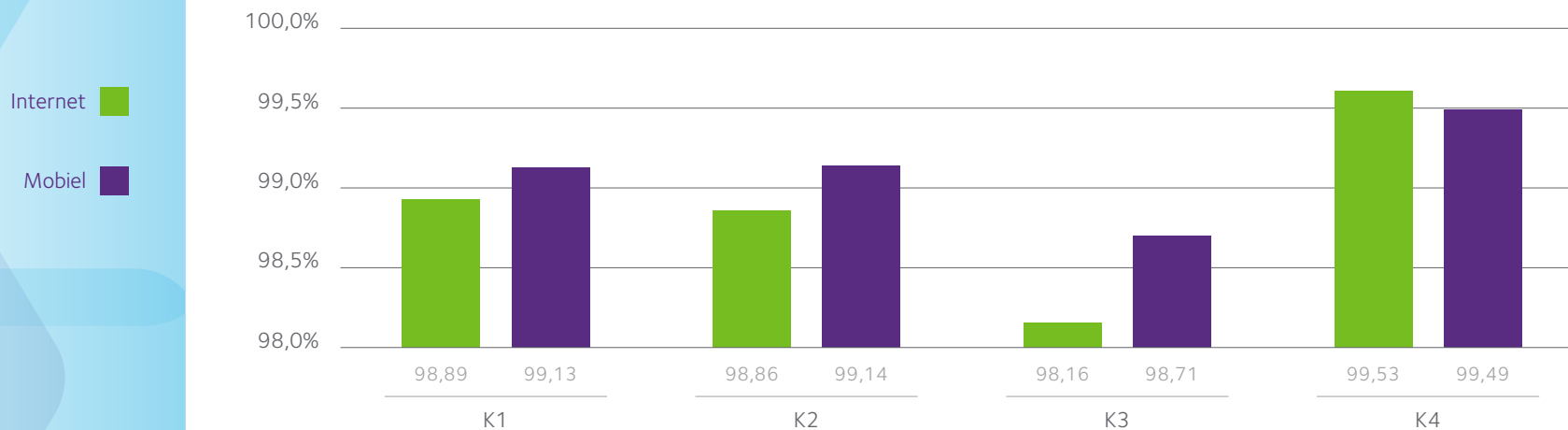
Internetbankieren (online bankieren via desk- of laptop) en vooral mobielbankieren (online bankieren via een mobielbankieren app op de smartphone of tablet) maken sinds de afgelopen jaren een enorme groei door. Het maatschappelijk belang van de beschikbaarheid van online bankieren, waaronder het betalen met **iDEAL**, is hierdoor toegenomen. In dat kader is de Betaalvereniging in 2014 gestart om per kwartaal op haar website de **beschikbaarheidscijfers van internet- en mobielbankieren** te publiceren (**grafiek 13**). Hiervoor verstrekken de deelnemende banken periodiek informatie over de beschikbaarheid van hun systemen voor internet- en mobielbankieren aan de Betaalvereniging. Die gegevens worden samengevoegd en gepresenteerd als een gewogen landelijk gemiddelde. Daarnaast publiceert **Currence**, de eigenaar van iDEAL, maandelijks de **beschikbaarheidscijfers van iDEAL** en zet ze af tegen de norm waaraan de banken van consumenten en acceptanten zich moeten houden. Deze normen zijn in 2014 ruimschoots gehaald (**grafiek 14**).

<sup>6</sup>) Persbericht van DNB d.d. 28 november 2014, MOB-vergadering: Banken lossen liquiditeitsproblemen op maandagochtend op, alinea 'Werk aan verbetering robuustheid werpt vruchten af maar gaat continu door'.



### Grafiek 13: Beschikbaarheid internet- en mobielbankieren

In procenten, per kwartaal\*



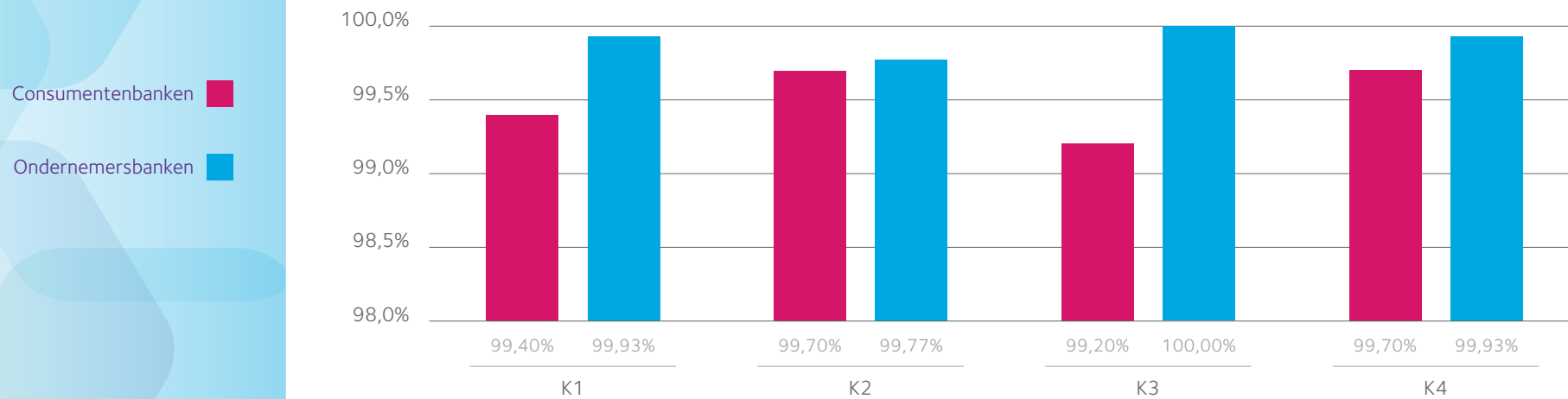
\*) Gewogen landelijk gemiddelde.

Grafiek 13 laat zien dat de beschikbaarheid van internet- en mobielbankieren in het laatste kwartaal van 2014 het hoogst was; ruim 99,5%. Dit is vooral een gevolg van de maatregelen die banken hebben genomen. Een voorbeeld is het verhogen van de capaciteit van de verwerkende systemen en het ontvlechten van verschillende ICT-infrastructuren. Daardoor heeft een storing in de systemen van het internetbankieren niet direct gevolgen voor de beschikbaarheid van mobielbankieren. Ook hebben de banken in 2014 belangrijke stappen gezet in het van elkaar loskoppelen van hun systemen voor internetbankieren en die voor iDEAL-betalingen. Dit heeft geleid tot een aantoonbare hogere beschikbaarheid van beide bankdiensten.

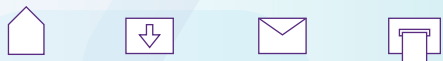
Banken ontvlechten systemen voor internetbankieren en iDEAL

### Grafiek 14: Beschikbaarheid iDEAL

In procenten, per kwartaal\*



\*) Gewogen landelijk gemiddelde.



## Veiligheid betalingsverkeer

### Veiligheid

#### Cybersecurity dient collectief belang

Veiligheid, beschikbaarheid en betrouwbaarheid zijn essentiële voorwaarden voor het elektronische betalingsverkeer. Cybersecurity is het streven om schade door een verstoring, uitval of misbruik van ICT te voorkomen. En, indien er toch schade is ontstaan, deze zo snel mogelijk te herstellen. Met de groei van online betaaltoepassingen gaat hier veel aandacht naar uit. Cybersecurity speelt een grote rol in het veilig maken en houden van het Nederlandse betalingsverkeer, het beperken van fraudeschade en het in hoge mate beschikbaar houden van het betalingsverkeer.

Het grote aantal betrokken partijen, de toenemende internationalisering, de hoge eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid en de vele transactievormen maken het betalingsverkeer complex. Daarbij geldt dat de betaalketen zo sterk is als de zwakste schakel. Samenwerking tussen de schakels is noodzakelijk om de veiligheid van de betaalketen adequaat te waarborgen en deze verder te verhogen. Cybersecurity is van collectief belang en daarom werken banken en de Betaalvereniging op dit vlak nauw samen.

#### Samenwerking is essentieel

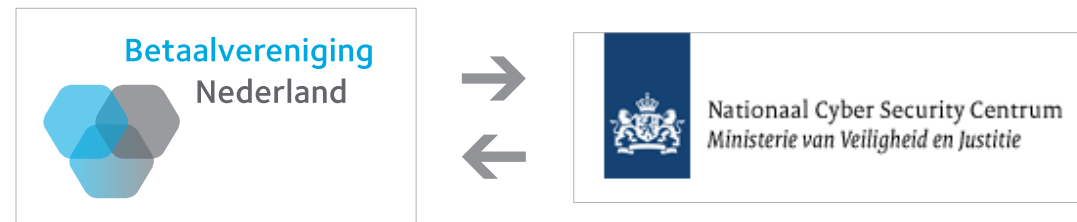
De Betaalvereniging zet zich ervoor in deze samenwerking te bevorderen en met de betrokken partijen gezamenlijk fraudebeperkende maatregelen in te voeren. In samenwerking met haar leden heeft de Betaalvereniging in 2014 een cybersecuritystrategie voor het betalingsverkeer vastgesteld. Deze strategie beschrijft de belangrijkste thema's voor de komende jaren en benoemt de belangrijkste partijen waarmee in dit kader wordt samengewerkt. Voor de uitwerking hiervan brengt de Betaalvereniging de specialisten van de betaaldienstverleners op het gebied van cybersecurity en betalingsverkeer samen. Vanuit het collectief belang delen zij kennis en ervaringen en voeren zij werkzaamheden uit op het terrein van cybersecurity.

Delen van kennis en ervaringen draagt  
bij aan een hogere cybersecurity

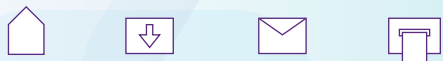
Samenwerking verhoogt de  
snelheid van handelen bij de  
Betaalvereniging en haar leden

De Betaalvereniging hecht grote waarde aan een goede afstemming en kennisdeling tussen haar leden en relevante overheidspartijen. Ook staat hierbij de internationale samenwerking hoog op de agenda. Sinds het einde van 2013 heeft de bancaire sector een bankenliaison bij het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). De bankenliaison werkt intensief samen met de Betaalvereniging. Banken hebben met hulp van de bankenliaison en de Betaalvereniging afspraken gemaakt met de telecomsector, overheidspartijen en andere private partijen, onder andere ter bestrijding van grootschalige 'Distributed Denial of Service' (DDoS) aanvallen. Doelstelling van de Betaalvereniging is het gebruik van internet nog veiliger te maken voor de klanten van betaaldienstverleners en de betaaldienstverleners zelf.

Als vervolg hierop is de Betaalvereniging in 2014 een formeel partnership met het NCSC aangegaan. Met deze publiek-private samenwerking geeft de Betaalvereniging haar cybersecurityactiviteiten in het betalingsverkeer verder vorm. Door deze samenwerking krijgt de Betaalvereniging sneller en meer uitgebreide informatie over kwetsbaarheden met betrekking tot cybersecurity en werkt zij op strategisch niveau mee in het cybersecuritydomein van de financiële sector. Hierdoor kunnen de Betaalvereniging en haar leden sneller handelen bij cyberincidenten en -dreigingen.



Ook participeert een aantal leden van de Betaalvereniging in het publiek-private Nationaal Detectie Netwerk (NDN), waardoor meldingen over grote(re) incidenten sneller onderling kunnen worden gedeeld. En tevens in de ICT Response Board (IRB), een publiek-privaat samenwerkingsverband dat tijdens een grootschalige ICT-crisis of dreiging de situatie analyseert. Indien nodig adviseert de IRB over de te nemen maatregelen, waaronder aan de zogenoemde vitale sectoren. Ook de financiële sector wordt als vitale sector beschouwd.



### 'Responsible disclosure' beleid lijkt succesvol

Verder participeert de Betaalvereniging in het 'Financial Institutions – Information Sharing and Analysis Center' (FI-ISAC). Zowel overheids- als financiële instellingen zijn lid. Een ISAC – en dus ook de FI-ISAC – versterkt de cyberweerbaarheid van de sector door het actief delen van informatie over kwetsbaarheden en dreigingen. Waar nodig kunnen partijen in de FI-ISAC komen tot een gezamenlijke aanpak. Mede door deze intensieve informatiedeling over incidenten, kwetsbaarheden, dreigingen, trends en 'best practices' kunnen financiële instellingen adequaat maatregelen nemen om hun digitale weerbaarheid verder te verhogen. In 2014 heeft de Betaalvereniging bijvoorbeeld verder onderzocht hoe haar leden zich in de toekomst nog beter kunnen beschermen tegen DDoS-aanvallen.

Het in overleg met de FI-ISAC opgestelde 'responsible disclosure' beleid blijkt succesvol. Dit beleid is erop gericht om op een verantwoorde wijze kwetsbaarheden in informatiesystemen en softwareapplicaties van banken te melden en af te handelen. De veiligheid van systemen en applicaties is primair de verantwoordelijkheid van de banken. Melders hebben echter ook verantwoordelijkheden, waaronder het wachten met publicatie totdat de bank (banken) het probleem heeft (hebben) verholpen. De meeste banken hanteren dit beleid. Diverse partijen hebben, meestal kleinere, kwetsbaarheden bij de banken gemeld. Een aantal gesignaleerde kwetsbaarheden was dermate van belang dat deze direct door de banken zijn opgepakt. Zo heeft de Betaalvereniging in mei 2014 na een zorgvuldige analyse een **bericht over veilig internetbankieren via WiFi-hotspots** gepubliceerd.

Daarnaast was de Betaalvereniging in 2014 voorzitter van de European FI-ISAC. Hierin participeren banken en Computer Emergency Response Teams (CERT's) van overheden uit vele Europese landen. Ook het Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging (ENISA) en de Amerikaanse FS-ISAC zijn lid van dit overleg.

Schade door fraude betalingsverkeer  
afgenomen met 48%

## Fraude betalingsverkeer

### Afname fraude in het betalingsverkeer zet sterk door

In 2014 daalde de directe schade door fraude in het betalingsverkeer wederom sterk, van ruim 33 miljoen euro in 2013 naar 17,3 miljoen euro, een afname van 48% (**grafiek 15**). De grootste schadeposten waren fraude met internetbankieren (4,7 miljoen euro), fraude met gestolen en verloren betaalpassen (3,3 miljoen euro) en valse aanvragen van betaalpassen (2,8 miljoen euro). In de afgelopen jaren was skimming van betaalpassen altijd één van de twee grootste schadeposten. In 2014 was skimming afgenomen tot 1,3 miljoen euro.

De schade als gevolg van fraude met creditcards (3,9 miljoen euro<sup>7</sup>) is in 2014 ten opzichte van 2013 met 44% gedaald. Deze daling is veroorzaakt door zowel een forse afname van de 'card not present' (CNP) fraude<sup>8</sup> als door de afname van skimming.

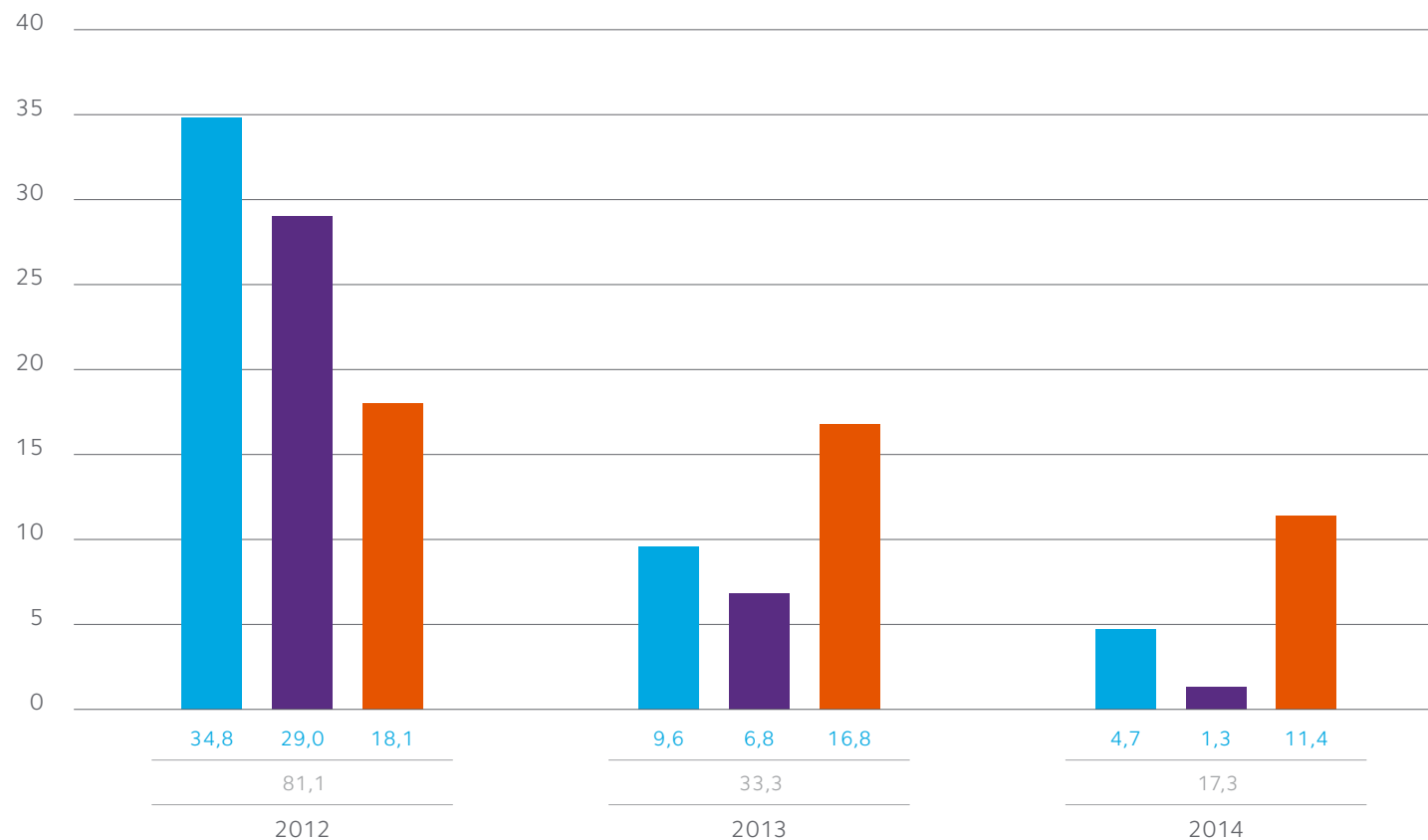
CNP-fraude is in Nederland relatief beperkt in vergelijking met het buitenland. MasterCard rapporteert dat deze fraudevorm in Europa verantwoordelijk is voor 60% van de totale kaartfraude. In Nederland ligt dit percentage iets onder 10% en bijvoorbeeld in de Verenigde Staten op ongeveer 50%. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat in Nederland consumenten online aankopen relatief weinig betalen met een creditcard (11%), maar vooral met iDEAL (54%).

<sup>7</sup>) Fraude met creditcards is, net als fraude met gestolen, verloren en vals aangevraagde betaalpassen, onderdeel van de kolom 'Overige fraude' in grafiek 15.

<sup>8</sup>) 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.

### Grafiek 15: Schade fraude betalingsverkeer 2012 - 2014

Per jaar, in miljoenen euro's

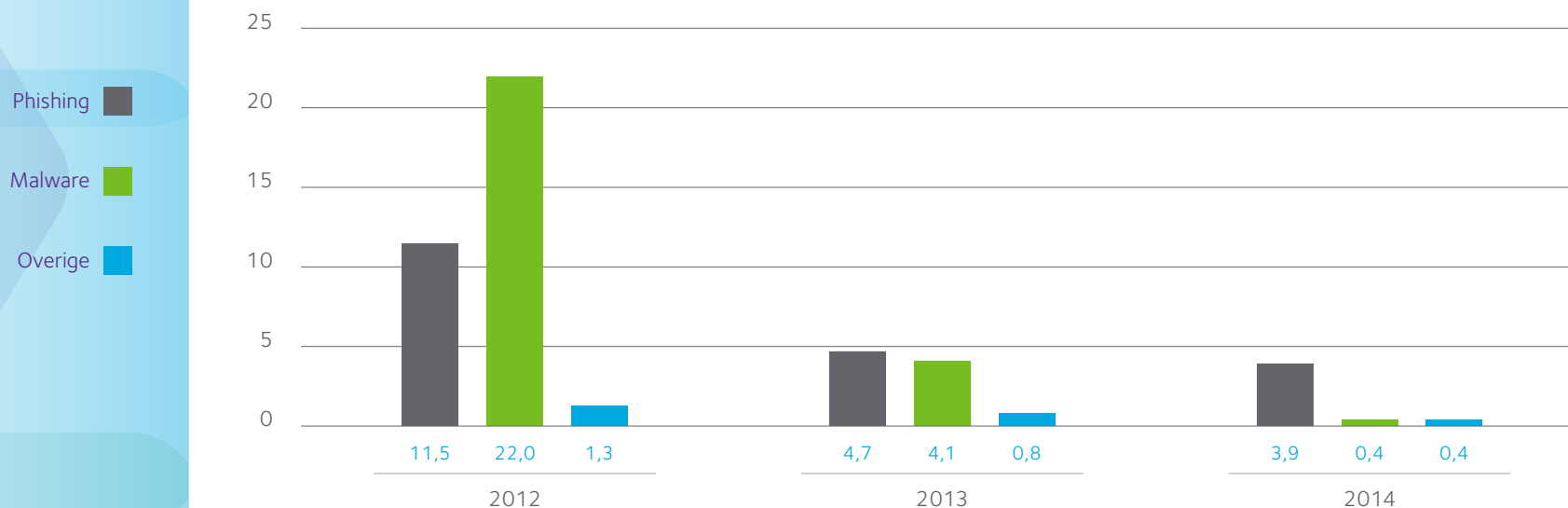


## Fraude internetbankieren daalt sterk

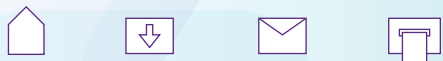
Uit **grafiek 15** kwam al naar voren dat de schade als gevolg van fraude met internetbankieren afnam van 9,6 miljoen euro in 2013 naar 4,7 miljoen euro in 2014. Fraude met internetbankieren is op te delen in malware, phishing en overige fraude (**grafiek 16**).

### Grafiek 16: Schade fraude internetbankieren 2012 - 2014

In miljoenen euro's per jaar







## Geen fraude voor mobielbankieren met de apps van de banken

Een belangrijke fraudevorm met internetbankieren is de besmetting van computers met kwaadaardige software, ofwel malware. Voorbeelden daarvan zijn virussen, wormen, trojan horses en spyware. Door middel van deze schadelijke software worden normale online betalingsprocessen beïnvloed of wordt informatie gestolen. Ook komt het tegenwoordig voor dat via trojans een vervangende pas wordt aangevraagd. In 2014 leverde malware nog slechts een schadepost op van 0,4 miljoen euro, eentiende van de schadepost in 2013 (4,1 miljoen euro). De detectie- en monitoringmaatregelen die zijn ingevoerd door de banken om fraude door malware te voorkomen, blijken zeer effectief. Tot nu toe heeft er geen fraude met de apps voor mobielbankieren van de banken plaatsgevonden.

Door het succes van technische maatregelen die banken hebben genomen om fraude door malware te voorkomen, richten criminelen zich al vanaf het tweede halfjaar van 2013 meer op phishing. Criminelen zijn hierin helaas nog vaak succesvol. Juist de hoge penetratiegraad van internetbankieren, de relatieve hoge inkomens in Nederland en hoge beschikbaarheid van breedbandinternet maken Nederland zeer aantrekkelijk voor cybercriminelen.

## Voor phishing speelt de crimineel in op de actualiteit

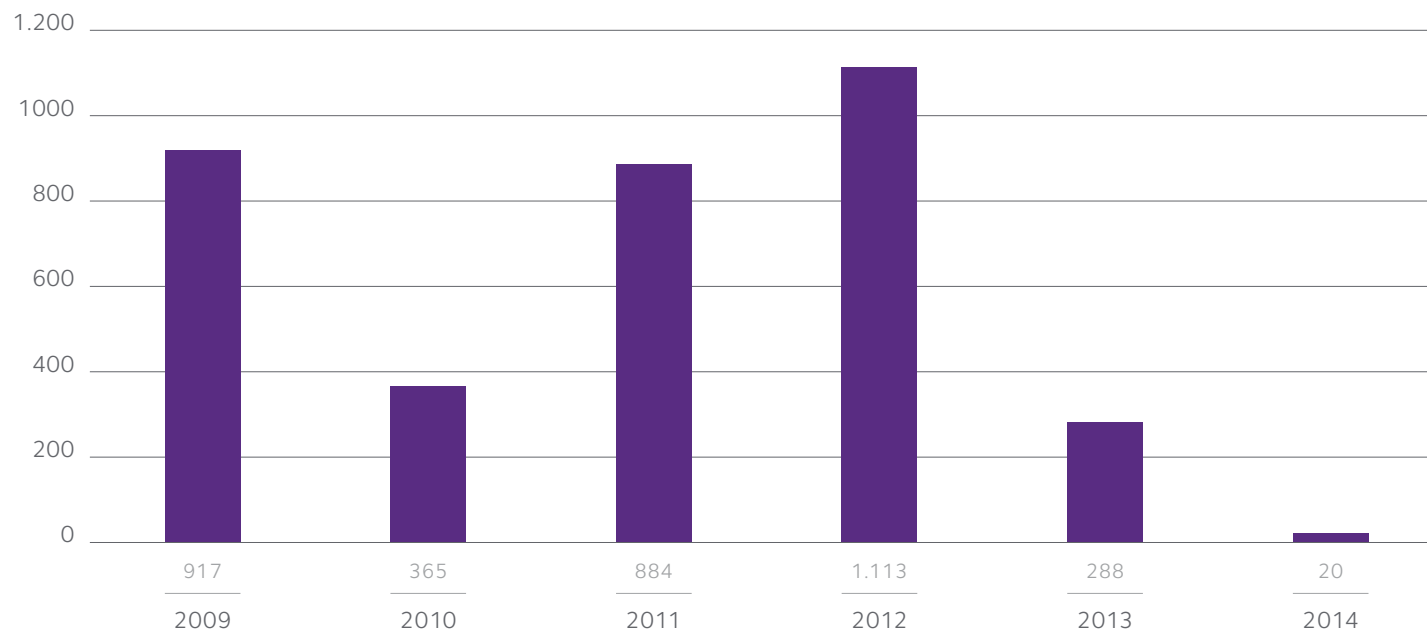
Phishing is het ontfutselen van persoonlijke informatie, waaronder inlogcodes. Criminelen doen dat vaak door 'social engineering', ofwel psychologische manipulatie. Een veelgebruikte methode is het sturen van (bulk)mail waarbij criminelen zich voordoen als een betrouwbare instantie/bank om klanten te verleiden persoonlijke informatie af te geven. Deze vertrouwelijke gegevens worden vervolgens gebruikt om te frauderen. Criminelen spelen hierbij in op de actualiteit, zoals de overgang op SEPA, de introductie van contactloze betaalpassen of nieuwe authenticatiemiddelen. **Grafiek 16** laat zien dat in 2014 phishing de oorzaak van verreweg de meeste schade is, namelijk 3,9 miljoen euro.

## Fraude als gevolg van skimming in Nederland vrijwel gestopt

Aan skimming is in 2014 vrijwel een einde gekomen. De hierdoor opgetreden schade is 1,3 miljoen euro. In 2012 en 2013 was dit nog respectievelijk 29 miljoen euro en 6,8 miljoen euro. De schade in 2014 is vrijwel volledig toe te schrijven aan betaalpassen die buiten Nederland zijn geskimd en waarvan de gegevens kort daarop door criminelen zijn gebruikt om in het buitenland geld op te nemen. **Grafiek 17** brengt in beeld hoe het aantal skimaanvallen zich van 2009 tot 2014 heeft ontwikkeld.

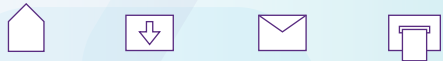
### Grafiek 17: Skimaanvallen 2009 - 2014

Aantal aanvallen per jaar



Skimming is in Nederland vrijwel  
niet meer mogelijk

Het aantal skimaanvallen nam af tot nog slechts 20 stuks. Deze skimaanvallen vonden plaats in de parkeerbranche. Aangezien in deze branche op grote schaal nieuwe (mobiele) betaalmethodes zijn geïntroduceerd, waaronder **dip & go**, is skimming in Nederland nu vrijwel niet meer mogelijk. Bovendien beschermen de Nederlandse banken de betaalpassen tegen frauduleuze betalingen en geldopnames buiten Europa door op de betaalpas een blokkade te zetten, via 'geo-blocking'.



Landelijk Skimming Point dient als 'best practice' voor andere dreigingen

Omdat skimming in Nederland vrijwel tot nul is gereduceerd, grijpen criminelen terug op eenvoudiger, 'ouderwetser', maar nog steeds effectieve manieren om betaalpassen en bijbehorende pincodes te verkrijgen. Hierbij moet worden gedacht aan het afkijken ('shouldering') van de pincode in bijvoorbeeld een supermarkt of bij een geldautomaat. Vervolgens wordt de betaalpas op slinkse wijze gestolen of omgeruild (wisseltrucs) door de crimineel en neemt hij snel geld op bij een geldautomaat voordat de pas is geblokkeerd. Verder blijft er sprake van het aanvragen van betaalpassen met behulp van valse identiteitspapieren om daarmee geld van betaalrekeningen te halen.

### Landelijk Skimming Point, een succes

Eind 2011 hebben het Openbaar Ministerie, politie en de Betaalvereniging het Landelijk Skimming Point (LSP) ingericht om in een privaat-publiek samenwerkingsverband skimming aan te pakken. Uit de eind 2013 gehouden evaluatie blijkt dat de partners de centrale functie (één loket) en de privaat-publieke samenwerking in het LSP waardeerden en dat deze succesvol was. Het project LSP is eind 2014 afgesloten omdat skimming als fenomeen in Nederland inmiddels is opgelost. De aanpak van het LSP is door Europol onderscheiden met een certificaat van waardering en dient als 'best practice' voor de aanpak van andere dreigingen.

### Voorlichtingscampagne Veilig Bankieren

De Betaalvereniging ontwikkelt met haar leden voorlichtingscampagnes om consumenten bewuster te maken van methodes die criminelen gebruiken om internetbankierfraude te plegen. De banken en de Betaalvereniging hebben ook in 2014 onder de vlag van Veilig Bankieren via radio en televisie voorlichtingspotjes met de boodschap 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!' uitgezonden. Deze spotjes informeren het publiek op een luchtige manier over '**phishing**' en misleiding via internet en telefoon. De campagne geeft adviezen over wat men ertegen kan doen: de telefoon ophangen als er een oplichter belt, nepmails weggooien, nepwebsites weggklikken en bij twijfel of schade contact met de bank opnemen.

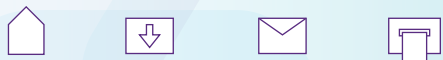
## Publieksvoorlichting van belang

De campagne is in 2014 door banken en belangenorganisaties tevens ingezet bij voorlichtingsbijeenkomsten ten behoeve van ouderen en andere kwetsbare doelgroepen. Daartoe is voorlichtingsmateriaal dat aansluit op de reclamespotjes ontwikkeld in de vorm van folders, affiches en online documentatie. Hierdoor worden ook de meer kwetsbare consumenten zich er steeds meer van bewust dat banken en andere bonafide partijen nooit via e-mail, brief of telefoon naar vertrouwelijke en persoonlijke gegevens zullen vragen.

Internetcriminelen gebruiken steeds geavanceerdere methodes. Daarom zal ook in 2015 publieksvoorlichting over Veilig Bankieren een belangrijk aandachtspunt blijven.



Campagnebeeld 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!'



Meer duidelijkheid door  
uniforme veiligheidsregels

## Uniforme veiligheidsregels elektronisch bankieren en betalen

De in samenspraak met de Consumentenbond opgestelde '**Uniforme veiligheidsregels elektronisch bankieren en betalen voor particulieren**', die per 1 januari 2014 van kracht werden, bracht voor de consument transparantie in het vergoed krijgen van bedragen wanneer deze zonder hun toestemming van de rekening af waren gehaald. Deze veiligheidsregels hebben in de pers naast positieve ook negatieve aandacht gekregen. Ten onrechte werd gesuggereerd dat de banken met deze regels de verantwoordelijkheid richting klant willen opschuiven. De banken, Consumentenbond en de Betaalvereniging hebben dit beeld bestreden, en zullen dit blijven doen. De Uniforme veiligheidsregels bieden consumenten namelijk meer duidelijkheid dan voorheen, toen er per bank verschillende veiligheidsvoorwaarden golden. Door deze regels na te leven, kunnen consumenten met een gerust hart elektronisch bankieren en betalen. Mochten consumenten dan toch nog slachtoffer worden van fraude, dan kunnen zij erop rekenen dat zij de schade door hun bank vergoed krijgen.

### De Uniforme Veiligheidsregels voor elektronisch bankieren en betalen

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op.

Eind 2014 zijn de Uniforme veiligheidsregels geëvalueerd door de Betaalvereniging en is het desbetreffende rapport besproken in het MOB. Er zijn geen signalen bekend dat banken de opgetreden fraudegevallen sinds die tijd kritischer beoordelen of minder vaak zijn overgegaan tot het aan de consument vergoeden van de geleden schade. Het MOB concludeerde dat het op dit moment niet nodig is om de Uniforme veiligheidsregels aan te passen. Eind 2015 zullen de Uniforme veiligheidsregels opnieuw worden geëvalueerd.

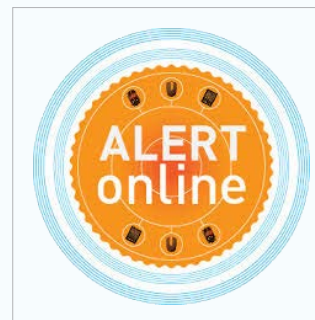
De Betaalvereniging is voornemens om in 2015 in samenwerking met de Consumentenbond onderzoek te doen naar de bekendheid van de Uniforme veiligheidsregels onder consumenten. De onderzoeksresultaten zullen worden gebruikt om deze regels, waar nodig, nog helderder op te stellen. Dit met als doel om consumenten nog bewuster te maken van het voorkomen van fraude in het elektronisch betalingsverkeer.

### Betaalvereniging hoofdpartner Alert Online

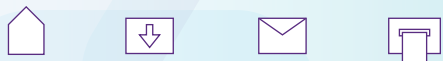
De Betaalvereniging zorgt voor kennisoverdracht en samenwerking met organisaties binnen en buiten de financiële sector op het gebied van veilig bankieren. In dit kader is de Betaalvereniging in 2014 hoofdpartner geworden van de twee weken durende campagne Alert Online. De campagne, georganiseerd door het ministerie van Veiligheid en Justitie, is gericht op cybersecurity en maakt consumenten en bedrijven in Nederland bewust van de risico's van internetcriminaliteit. Tevens worden zij erop gewezen wat zij hier zelf aan kunnen doen. Op 27 oktober werd Alert Online geopend door minister Opstelten van het ministerie van Veiligheid en Justitie. De minister was zeer te spreken over de Veilig bankieren campagne 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!'.



Minister Opstelten van Veiligheid en Justitie met pet van 'Hang op! Klik weg! Bel uw bank!'



Logo Alert Online



## Europese ontwikkelingen

### Europese wetgeving

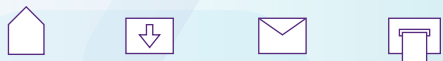
In 2014 continueerde zich een aantal belangrijke ontwikkelingen in Europese regelgeving die een stevige impact hebben op het retailbetalingsverkeer. De onderhandelingen over de **herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD2)** en de **Interchange Fee Verordening** bevonden zich eind 2014 in hun eindfase. De Europese Commissie, het Europees Parlement en de Europese Raad willen in de loop van 2015 overeenstemming bereiken over deze wetgevingsinitiatieven. Daarnaast werd in 2014 de **Bank Accounts Richtlijn** van kracht.

In 2014 leverde de Betaalvereniging een actieve bijdrage aan de discussie vanuit haar streven naar een maatschappelijk efficiënt, veilig en betrouwbaar betalingsverkeer en blijft dit doen. Zo reageerde zij in overleg met haar leden op marktconsultaties, gaf zij haar visie en leverde zij informatie aan diverse partijen in het complexe Europese speelveld.

### De herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten

In 2014 is er binnen het Europees Parlement en de Raad volop onderhandeld over het voorstel voor een herziene Richtlijn Betaaldiensten (Payments Services Directive 2, PSD2), dat in juli 2013 door de Europese Commissie werd gepresenteerd. In het voorjaar 2014 leverde het Europees Parlement de door haar gewenste aanpassingen (amendementen) op het wetsvoorstel op. In het najaar van 2014 bereikte de Raad politieke overeenstemming rond haar PSD2 compromistekst. Eind januari 2015 zijn de Trilooonderhandelingen gestart. In mei 2015 bereikten het Parlement, de Raad en de Commissie politieke overeenstemming over de inhoud van de herziene richtlijn. De EU-lidstaten dienen de PSD2 naar verwachting eind 2017 in hun nationale wetgeving te hebben geïmplementeerd.

Verwachting: PSD2 wordt uiterlijk eind 2017 in de nationale wetgeving opgenomen



## Hergebruik van persoonlijke inloggegevens baart Betaalvereniging en haar leden zorgen

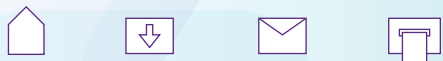
Belangrijke redenen voor de herziening zijn het veranderende Europese betaallandschap en de opkomst van nieuwe betaaldiensten en -aanbieders. De Commissie wil met haar voorstel een gelijk speelveld voor alle betaaldienstverleners realiseren en de keuzemogelijkheden, efficiëntie, veiligheid en innovatie binnen het Europese retail betalingsverkeer stimuleren. Belangrijkste uitbreiding ten opzichte van de huidige PSD is dat de PSD2 zogenaamde Third Party Providers (TPP's) onder toezicht zal brengen, die daarbij op basis van een vergunning op de Europese markt kunnen opereren. Deze TPP's verzorgen betalingsinitiatie- en rekeninginformatiediensten. Een betalingsinitiatiedienst is het in opdracht van de consument opstarten van betaalopdrachten via de online toegankelijke betaalrekening van de consument. Bij rekeninginformatiediensten kan op verzoek van de consument rekeninginformatie van zijn verschillende bankrekeningen worden samengevoegd. De TPP logt namens de rekeninghouder bij beide diensten in op diens internetbankieromgeving op basis van persoonlijke inlogcodes die de rekeninghouder van zijn bank heeft gekregen en vervolgens heeft afgegeven. De TPP krijgt hiermee toegang tot de betaalrekening van de rekeninghouder.

Het hergebruik door TPP's van persoonlijke inloggegevens die een bank aan een consument heeft verstrekt, baart zowel banken als de Betaalvereniging en DNB en de Europese Centrale Bank grote zorgen. Rekeninghouders dienen hun persoonlijke toegangscodes immers geheim te houden en nooit aan derden te verstrekken om misbruik te voorkomen. Dit is nog steeds de kernboodschap van de **publiekscampagnes rond veilig bankieren**. Desalniettemin ziet het er op moment van schrijven naar uit dat het delen van persoonlijke inloggegevens met TPP's daadwerkelijk zal worden toegestaan. De EBA krijgt de taak om de technische standaarden rond veiligheidsprocedures en -maatregelen tussen banken en TPP's op te stellen om ervoor te zorgen dat de kans op ongewenste veiligheidsincidenten wordt geminimaliseerd.

### De Interchange Fee Verordening

Gelijktijdig met het PSD2-voorstel presenteerde de Europese Commissie een voorstel voor een 'Verordening betreffende interbancaire vergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties' (de Interchange Fee Verordening). Het Europees Parlement stelde in het voorjaar van 2014 haar amendementen vast en de Raad bereikte in het najaar overeenstemming over haar compromistekst. Eind 2014 bereikte de Trilog overeenstemming. 8 Juni 2015 is de verordening in werking getreden.





### Maximum voor interbancaire vergoedingen vastgesteld

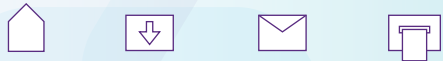
De wettekst stelt maxima vast voor interbancaire vergoedingen voor betaalpas- en creditcardbetalingen binnen de Europese Unie. Het vaststellen van deze maxima enkel op basis van een percentage van het aankoopbedrag (zoals in het oorspronkelijke wetsvoorstel van de Commissie het geval was) zou in enkele lidstaten, waaronder Nederland, op moeilijkheden stuiten. In deze landen hanteren de banken namelijk bilateraal afgesproken vaste vergoedingen voor binnenlandse betaalkaartbetalingen, ongeacht de hoogte van het transactiebedrag. Hoewel de Nederlandse interbancaire vergoedingen in Europese context zeer laag zijn, kunnen bij zeer kleine aankoopbedragen deze vaste vergoedingen hoger uitvallen dan op basis van de in het oorspronkelijke wetsvoorstel genoemde maximale percentages<sup>9</sup> van het transactiebedrag.

Het in de Trilog overreengekomen compromis bevat een aantal **lidstaatopties**, waarbij voor binnenlandse betaalkaarttransacties kan worden afgeweken van de maximale interbancaire vergoeding van 0,2% van het aankoopbedrag, dan wel een vast bedrag worden vastgesteld. Deze lidstaatopties lijken voor handhaving van de Nederlandse situatie voldoende ruimte te bieden.

### De Bank Accounts Richtlijn

In het voorjaar van 2014 hebben Europese Commissie, - Parlement en - Raad overeenstemming bereikt over de definitieve tekst van de 'Richtlijn betreffende de vergelijkbaarheid van kosten in verband met betaalrekeningen, overstappen van betaalrekening en toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties' (de Bank Accounts Richtlijn). Doel van de Commissie, die in 2013 haar voorstel presenteerde, is om de transparantie en vergelijkbaarheid van de kosten van betaalrekeningen te verbeteren, het binnen een lidstaat (en grensoverschrijdend tussen lidstaten) overstappen (switchen) van een betaalrekening te vergemakkelijken en personen die nog geen betaalrekening aanhouden hier alsnog aan te helpen. In meer algemene zin streeft de Commissie naar een hoge mate van consumentenbescherming en Europese marktintegratie rond betaalrekeningen na.

<sup>9</sup>) De interbancaire vergoedingen voor betaalpas- (debit card) betalingen mogen niet hoger zijn dan 0,2% van de individuele transactiewaarde. Voor creditcardbetalingen is dit 0,3%.



Bank Accounts Richtlijn wordt uiterlijk september 2016 in de nationale wetgeving opgenomen

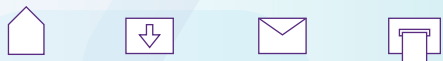
Jaarlijks gebruiken 75.000 mensen de Overstapservice

Lidstaten moeten de Richtlijn uiterlijk in september 2016 in hun nationale wetgeving hebben geïmplementeerd. Een belangrijke verbetering ten opzichte van het oorspronkelijke Commissievoorstel is dat lidstaten van buitenlandse consumenten mogen eisen dat zij een reëel belang (*'genuine interest'*) hebben om in een lidstaat een basisbankrekening aan te vragen. Daarnaast is het oorspronkelijke artikel over een binnen de Europese Unie grensoverschrijdende overstapservice vervangen door een artikel met een minder complexe methodiek.

Samen met haar leden bepaalt de Betaalvereniging de gevolgen van de Richtlijn voor de dienstverlening van haar leden. Banken bepalen ieder voor zich de specifieke impact op eigen dienstverlening, producten (betaalrekeningen), procedures en systemen. De Betaalvereniging neemt een collectieve rol op zich daar waar dit kan en mag. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het doorvoeren van eventueel benodigde aanpassingen in de **Overstapservice**, die jaarlijks door ongeveer 75.000 rekeninghouders naar tevredenheid wordt gebruikt. In 2015 zal de werking van de Overstapservice opnieuw worden geëvalueerd. Daarnaast zal het 'Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten' (Convenant basisbankrekening), die de toegang tot betaalrekeningen voor iedereen ouder dan 18 jaar garandeert, onder de loep worden genomen, aangezien deze belangrijke raakvlakken heeft met de Richtlijn. Samen met haar leden zal de Betaalvereniging de overheid van dienst zijn om de Richtlijn op een uitgebalanceerde wijze in de Nederlandse wetgeving te implementeren.

## Samenwerking met Europese partners

Naast de hiervoor genoemde Europese ontwikkelingen stond er in 2014 voor de Betaalvereniging en haar leden nog een aantal andere punten op de Europese agenda. In dat kader kunnen worden genoemd: de oprichting van de **Euro Retail Payments Board**, de ontwikkelingen binnen de **European Payments Council** en **Cards Stakeholder Group**, en de oprichting van de **European Card Payments Association**.



Euro Retail Payments Board,  
de evenknie van het MOB,  
is in 2014 gestart

Betaalvereniging en haar leden zijn  
actief in European Payments Council

## Oprichting Euro Retail Payments Board

Eind 2013 kondigde de Europese Centrale Bank (ECB) de oprichting van de Euro Retail Payments Board (ERPB) aan. Dit overlegorgaan kan worden beschouwd als een Europese evenknie van het Nederlandse MOB. In de ERPB, onder voorzitterschap van de ECB, nemen Europese koepels van stakeholders deel. Diverse zaken die het Europese retailbetalingsverkeer aangaan, komen aan bod. Voorbeelden zijn het bespreken van de resterende (beperkte) problemen rond de SEPA-migratie, het aanpakken van IBAN-discriminatie<sup>10</sup>, het verkennen van instant (real time) payments, contactloos - en mobiel betalen, en het inzichtelijk maken van de knelpunten die verdergaande Europese harmonisatie van kaartbetalingen in de weg staan. Voor het laatste doet de ERPB een beroep op de **Cards Stakeholder Group**, dat door de ERPB erkend wordt als het standaardisatieorgaan voor kaartbetalingen.

De ERPB kwam in 2014 twee keer bijeen. Voor onderwerpen die in de ERPB en haar werkgroepen aan de orde komen, maakt de Betaalvereniging haar visie en standpunten kenbaar via de EPC, de European Banking Federation met name via haar Payment Systems Committee - waar de Betaalvereniging de voorzitter is - en de Werkgroep Efficiency en Europese Zaken (WEE) van het MOB.

## European Payments Council

De European Payments Council (EPC) is de merkeigenaar van de Europese betaalproducten, de Europese overschrijving (SEPA Credit Transfer, SCT) en de Europese incasso (SDD). De SCT en SDD-schemes hebben de vergelijkbare Nederlandse betaalproducten vervangen. De EPC is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van en het onderhoud op de SCT en SDD, en is net als de Betaalvereniging gericht op het bevorderen van veilig, betrouwbaar en efficiënt betalingsverkeer.

In 2014 heeft de Betaalvereniging het EPC-lidmaatschap overgenomen van de NVB. Naast de Betaalvereniging, die haar leden vertegenwoordigt, zijn ABN AMRO, ING en Rabobank zelfstandig lid.

<sup>10)</sup> Het gaat hierbij om incassanten die IBAN's weigeren uit andere EU-landen.

Zowel de Betaalvereniging, als voorzitter van de Legal Support Group en deelnemer aan de Scheme Evolution and Management Group, als de bovengenoemde leden, die deelnemen in diverse EPC-gremia, dragen actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

Als gevolg van de afronding van de SEPA-migratie vond in 2014 binnen de EPC een heroriëntatie plaats op haar toekomstige rol. Daarbij is de governance ingrijpend aangepast, mede naar aanleiding van de oprichting van de ERPB. De 'nieuwe' EPC is slagvaardiger georganiseerd. Het beheer van de betaalproducten SCT en SDD gebeurt onder een afzonderlijke governance in de Scheme Management Board. Nieuwe ontwikkelingen en daarmee gepaard gaande taken en verantwoordelijkheden, in het bijzonder op verzoek van de ERPB, maar ook bijvoorbeeld de bijdrage aan de Card Stakeholder Group, vinden plaats onder aansturing van de EPC Board. De hierboven genoemde Nederlandse banken hebben zitting in de respectievelijke Boards.

### Cards Stakeholder Group

Nu de overgang op SEPA is afgerond, richt de ECB haar aandacht op kaartbetalingen. In 2014 heeft de ECB het rapport '**Card Payments in Europe – A Renewed Focus on SEPA for Cards**' gepubliceerd. Het rapport beschrijft beleidstandpunten en verwachtingen ten aanzien van kaartbetalingen in SEPA. Volgens de ECB is er meer harmonisatie en standaardisatie van infrastructuur nodig, wat zij verwoordt als "Any card at any terminal". Dit moet leiden tot meer aanbieders, meer concurrentie en (dus) kostenverlaging voor kaartbetalingen in SEPA. In het verleden heeft ook de Europese Commissie bij de aanbieders van kaartbetaaldiensten, verenigd in de EPC, aangedrongen op meer standaardisatie in SEPA. Daartoe heeft de EPC in het verleden de Cards Stakeholders Group (CSG) opgericht waarin naast de EPC ook de (internationale) betaalkaartorganisaties, detailhandel, processoren en leveranciers zijn vertegenwoordigd om standaarden op elkaar af te stemmen. De resultaten worden vastgelegd in het 'SEPA Cards Standardisation Volume – Book of Requirements'.



Logo Cards Stakeholders Group

De Cards Stakeholder Group stemt  
standaarden af met andere organisaties

De European Card Payments Association is de belangenvertegenwoordiger bij wereldwijde organisaties

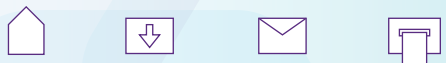
De Betaalvereniging en haar leden participeren actief in de diverse CSG-expertteams, die verantwoordelijk zijn voor het opstellen en onderhoud van de kaartstandaarden. Daarnaast anticipeert zij voor haar leden op Europese standaardisatieontwikkelingen, zoals de afstemming van het certificeringsproces voor betaalautomaten in Nederland op de ontwikkelingen in Europese veiligheidsstandaarden.

### European Card Payments Association

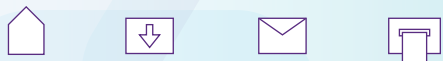
In 2014 is de European Card Payments Association (ECPA) opgericht, waarin diverse Europese kaartorganisaties deelnemen. Ook de Betaalvereniging is lid geworden. De ECPA wil als belangenvertegenwoordiger van haar leden de Europese gesprekspartner zijn voor partijen die het Europese kaartbetaallandschap vormgeven. Een voordeel van het ECPA-lidmaatschap voor de Betaalvereniging en haar leden is dat zij via de ECPA een stem kan laten horen in wereldwijde organisaties als EMVCo en PCI SSC, waar de Nederlandse gemeenschap als zodanig weinig gewicht in de schaal kan leggen.



Logo European Card Payment Association



## Bestuur en directie



## Bestuur en directie

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. Leden met een marktaandeel van meer dan 10% mogen ieder een bestuurslid voordragen. Leden met een marktaandeel van minder dan 10% hebben het recht gezamenlijk maximaal drie leden voor te dragen. Bij de oprichting van de Betaalvereniging is afgesproken de drie resterende zetels te verdelen onder de middelgrote banken, de kleinere banken en betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen (EGI's).

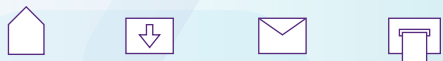
Het bestuur is per 13 mei 2015 als volgt samengesteld:

### De drie onafhankelijke bestuursleden zijn

- Henk Brouwer (1946), oud-directeur van De Nederlandsche Bank, voorzitter
- Henk van den Broek (1952), oud-bestuurslid Raad Nederlandse Detailhandel, vice-voorzitter
- Mijntje Lückerath (1968), hoogleraar Corporate Governance aan de Universiteit van Tilburg

### Namens de banken nemen zitting in het bestuur

- Bart Schlatmann (1969), COO ING Nederland, penningmeester
- Rob Kemna (1960), Senior Executive Vice President Operations bij Rabobank
- Gert-Jan Meppelink (1968), Algemeen Directeur Business Services bij ABN AMRO Bank
- Alexander Baas (1966), COO bij SNS Bank, namens de middelgrote banken
- Edwin Hartog (1966), head of Cash Management Corporates & lid MT Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken
- Pascal Stoop (1970), Managing Director GWK Travelex, namens de betaalinstanties en EGI's



Binnen het bestuur nemen de drie onafhankelijke leden een bijzondere positie in. De **governance** van de Betaalvereniging is gericht op open, objectieve en duidelijke regels die niet zwaarder zijn dan noodzakelijk. Deze governance garandeert een vrije markttoegang en biedt de mogelijkheid van een onafhankelijk beroep. Dit betekent onder meer dat de onafhankelijke bestuursleden gezamenlijk een veto hebben bij het vaststellen en wijzigen van regels ten aanzien van standaarden en van het beleid en procedures inzake certificering en toezicht. Daarnaast hebben de onafhankelijke bestuursleden een meerderheid in een beroepscommissie die belast is met arbitrage bij geschillen met de Betaalvereniging.

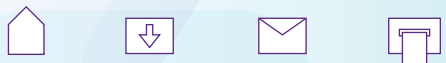
De onafhankelijke bestuursleden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van de selectie- en benoemingscommissie. De andere leden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van één of meerdere leden. De voordrachten en benoemingen geschieden met inachtneming van het bestuurdersprofiel.

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) nemen als waarnemers deel aan vergaderingen van het bestuur.

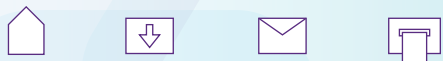
#### **Het directieteam bestaat uit:**

- Piet Mallekoote (1954), algemeen directeur
- Gijs Boudewijn (1958), adjunct-directeur
- Marco Demmink (1961), secretaris





# Governance



## Governance

De Betaalvereniging is een kleine en efficiënte organisatie, gericht op het ontzorgen van haar leden. Er is gekozen voor een verenigingsstructuur.

### De vereniging kent verschillende organen

#### **Algemene ledenvergadering (ALV)**

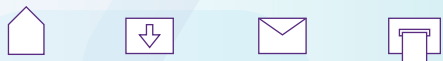
Partijen aan de aanbodzijde van de Nederlandse markt die zich richten op zakelijke of particuliere eindgebruikers, kunnen lid worden van de Betaalvereniging. Zij financieren de vereniging en mogen deelnemen aan de ALV. De ALV is primair belast met het vaststellen van de strategie en het goedkeuren van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

#### **Bestuur**

Het bestuur beslist inhoudelijk over belangrijke onderwerpen, stelt beleidskaders vast en staat de directie met advies terzijde. Belangrijke taken van het bestuur zijn daarnaast het benoemen en ontslaan van de directie, het goedkeuren van het jaarplan en de begroting en het toezien op de kwaliteit van uitvoering van de taken van de Betaalvereniging.

#### **Directie**

Het bestuur stelt de directie aan die verantwoordelijk is voor de uitvoeringsorganisatie en de dagelijkse gang van zaken. Tot de taken van de directie behoren onder meer het formuleren van beleidsvoorstellen, 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 Giraal, Cards, Chartaal en Beveiliging. Daarnaast zijn er werkgroepen actief op juridisch gebied en op het gebied van communicatie en voorlichting.

### **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.

### **Betalingsverkeer Services B.V.**

De medewerkers van de Betaalvereniging zijn in dienst van Betalingsverkeer Services B.V. Deze vennootschap is per 1 juli 2014 door de Betaalvereniging overgenomen van Currence Holding B.V. Met deze overname wordt recht gedaan aan het feit dat de medewerkers van Betalingsverkeer Services B.V. steeds meer activiteiten verrichten voor de Betaalvereniging en steeds minder voor Currence Holding B.V. en haar productvennootschappen.

Met **Currence** zijn afspraken gemaakt over de continering van de werkzaamheden voor Currence door de betrokken medewerkers.

Betalingsverkeer Services B.V. had ultimo 2014 41 medewerkers in dienst (= 38,7 fte's). Daarnaast maakt de Betaalvereniging tijdelijk gebruik van enkele gespecialiseerde krachten.

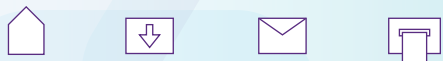


## De Betaalvereniging is gericht op samenwerking

Voor het uitvoeren van haar taken heeft de Betaalvereniging een Adviesraad en werkgroepen van leden ingesteld waarin onder meer de (beleid)voorbereiding wordt besproken. Daarnaast voert de Betaalvereniging namens haar leden actief overleg met vertegenwoordigers van eindgebruikers en andere stakeholders. De Betaalvereniging werkt ook nauw samen met andere Nederlandse organisaties die zich uit hoofde van hun taak bezighouden met betalingsverkeer. Zo participeert de Betaalvereniging onder meer in het door De Nederlandsche Bank voorgezeten **Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer**, dat zich (ook) richt op het bevorderen van de efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer. Tevens overlegt zij periodiek met de **Nederlandse Vereniging van Banken** die als brancheorganisatie de belangen van haar leden behartigt. Tot slot bestaat een nauwe relatie met **Currence**, de eigenaar van de – overblijvende – nationale betaalproducten.



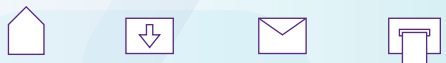
# Ledenlijst



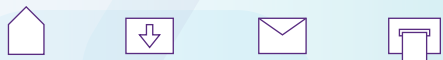
## Ledenlijst

Eind mei 2015 zijn 53 betaaldienstverleners lid van de Betaalvereniging

ABN AMRO Bank	China Construction Bank	KAS BANK
Achmea Bank	Citco Bank	KBC Bank
AEGON Bank	Citibank	Van Lanschot Bankiers
Amsterdam Trade Bank	Commerzbank	LeasePlan Bank
ASN Bank	Credit Europe Bank	Lombard Odier
ASR Bank	Delta Lloyd Bank	Mizuho Bank
Bank Insinger de Beaufort	Deutsche Bank	Nederlandse Waterschapsbank
Bank Nederlandse Gemeenten	DHB Bank	NIBC Bank
Bank of America	Docdata Payments	Rabobank
Bank of China	GarantiBank International	RegioBank
Bank of Scotland	GE Artesia Bank	Royal Bank of Scotland
Banque Chaabi du Maroc	GWK Travelex	SNS Bank
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	Handelsbanken	Société Générale
Binck	HSBC Bank	Staalbankiers
BNP Paribas Fortis	ICBC	Triodos Bank
Buckaroo	ING Bank	UBS Bank
Bunq	Ingenico Payment Services	Volkswagen Bank
CCV	InterEGI	



# Afkortingen



## Afkortingen

ACM	Autoriteit Consument en Markt	IBAN	International Bank Account Number
ALV	Algemene Ledenvergadering	IRB	ICT Response Board
BIC	Bank Identifier Code	LSP	Landelijk Skimming Point
CERT	Computer Emergency Response Team	MBN	Mobiel Betalen Nederland
CNP	card not present	MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
CSG	Cards Stakeholder Group	MOI	Melding Onterechte Incasso
CSS	Clearing en Settlement Systeem	NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
DDoS	Distributed Denial of Service	NDN	Nationaal Detectie Netwerk
DNB	De Nederlandsche Bank	NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
EBA	European Banking Authority	NO II	Nadere Overeenkomst II
EBF	European Banking Federation	NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
ECB	Europese Centrale Bank	PSD	Payment Services Directive / Europese Richtlijn Betaaldiensten
ECPA	European Card Payments Association	PSD2	Payment Services Directive 2 / herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten
EGI	Elektronischgeldinstellingen	SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
eID	elektronische identiteit	SCT	SEPA Credit Transfer
EMP	Eenmalige Machtiging Pinnen	SDD	SEPA Direct Debit
EMV	Europay MasterCard Visa	SEPA	Single Euro Payments Area
ENISA	Europees Agentschap voor Netwerk- en Informatiebeveiliging	TFSN	Task Force SEPA Nederland
EPC	European Payments Council	TPP	Third Party Providers
ERPB	Euro Retail Payments Board	WEE	Werkgroep Efficiency en Europese Zaken
FI-ISAC	Financial Institutions - Information Sharing and Analysis Center		
FS-ISAC	Financial Services - Information Sharing and Analysis Center		
GSF	Girale Stakeholder Forum		