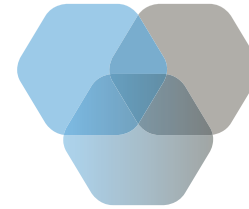


Betaalvereniging  
Nederland



# Jaarverslag 2013

# Inhoud

<b>Profiel</b>	<b>3</b>
<b>Verlag van het bestuur</b>	<b>7</b>
<b>Activiteiten van de Betaalvereniging in 2013</b>	<b>10</b>
Bevorderen efficiënt betalingsverkeer	10
Stabiliteit van de betaalketen	25
Veiligheid betalingsverkeer	30
Naar Europees betalen	41
<b>Bestuur en directie</b>	<b>53</b>
<b>Governance</b>	<b>55</b>
<b>Ledenlijst</b>	<b>57</b>

# 1

## Profiel

Betaalvereniging Nederland organiseert voor haar leden de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstanties 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. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen.

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

- Gedreven
- Relevant
- Verbindend

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 in Nederland verloopt vrijwel vlekkeloos. Miljoenen transacties per dag verlopen in Nederland efficiënt, veilig en snel. 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.

Door de komst van de uniforme betaalmarkt in het eurogebied (Single Euro Payments Area; SEPA) worden standaarden en betaalproducten steeds meer 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 als regisseur van de collectieve taken in het betalingsverkeer

Betaalvereniging Nederland vervult een groot aantal collectieve, niet-competitieve taken binnen het Nederlandse betalingsverkeer. In dit kader werkt de Betaalvereniging nauw samen met haar leden en overlegt zij periodiek over (nieuwe) ontwikkelingen en werkzaamheden. Daarnaast vindt proactief overleg plaats met vertegenwoordigers van eindgebruikers.

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 betaalketens en coördineert zij het oplossen van verstoringen in de betaalketens.

- **Fraudebestrijding**

De Betaalvereniging regisseert 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 voorlichtingcampagnes op haar werkterrein en verzorgt woordvoering richting de media.

# 2

## Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het tweede jaarverslag van Betaalvereniging Nederland. Dit jaarverslag betreft het boekjaar 2013.

### Historie

In 2010 hebben de Commissie Betalingsverkeer van de 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 organisatieinrichting. 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.

# 2

In het [hoofdstuk Bestuur en directie](#) vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur vijf maal bijeen geweest. Tijdens de vergaderingen is naast de reguliere activiteiten (zie hierna) bijzondere aandacht besteed aan de evaluatie van de Betaalvereniging, de voorkoming van skimmingfraude en projectmatige activiteiten van de Betaalvereniging met een maatschappelijk belang.

## 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](#) geven wij een nadere toelichting op onze missie en onze 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](#).

## Evaluatie

Eind 2012 heeft het bestuur 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 staat buiten kijf dat zij de ingeslagen weg willen voortzetten. De Betaalvereniging wordt in het algemeen ervaren als inhoudelijk goed en betrouwbaar. De leden hebben voldoende vertrouwen om meer taken bij de Betaalvereniging te beleggen en hebben daarom voorgesteld de resterende activiteiten van de NVB op betalingsverkeergebied aan de Betaalvereniging over te dragen. De NVB heeft hiermee ingestemd. De vijf medewerkers van de NVB die deze taken uitvoeren zijn begin 2014 naar de Betaalvereniging over gekomen. Hiermee hebben de leden gekozen voor één gezicht en één aanspreekpunt naar de buitenwereld voor het betalingsverkeer zodat doublures worden voorkomen. Wel overleggen de Betaalvereniging en de NVB met elkaar over de communicatie bij zaken die van groot maatschappelijk belang zijn.



# 2

De verzwaring van de rol en verantwoordelijkheid van de Betaalvereniging die hierdoor tot stand is gebracht, betekent dat de Betaalvereniging een meer beleidsmatige, sturende en adviserende rol moet vervullen. Naast de inhoudelijke kennis moet de Betaalvereniging, met inachtneming van de attitude en cultuur van haar leden en stakeholders, de (besluitvormings)processen goed aansturen.

Het bestuur constateert dat directie en medewerkers deze uitdaging enthousiast zijn aangegaan. Het bestuur is ervan overtuigd dat de Betaalvereniging hierdoor een nog effectievere en efficiëntere organisatie wordt die het vertrouwen van haar leden geniet en daarom het benodigde draagvlak heeft om de centrale faciliterende rol in het Nederlandse betalingsverkeer te vervullen.

De Betaalvereniging is nu ongeveer twee en een half jaar actief. Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op deze periode. 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 product-toepassingen. Ook is de stabiliteit van de betaalketen voor het pinnen robuuster geworden, is de skimming teruggedrongen en speelt de Betaalvereniging een belangrijke rol bij het faciliteren van de SEPA-implementatie. In het verslagjaar is de verhuizing naar Symphony Offices succesvol afgerond. Doordat de Betaalvereniging een etage van de NVB heeft overgenomen is voor beide organisaties een belangrijke kostenbesparing gerealiseerd.

Het betalingsverkeer is volop in beweging. Producten, standaarden en werkwijzen die al jarenlang tot volle tevredenheid van alle betrokkenen werden gebruikt zijn verdwenen of verdwijnen op korte termijn. Deze worden vervangen door Europese varianten met soms hele andere kenmerken. Dit vraagt veel van zowel de aanbod- als de vraagzijde in het betalingsverkeer. En dat in een tijd waarin met een meer dan gemiddelde kritische blik naar de financiële sector wordt gekeken. Aan de Betaalvereniging de uitdaging in deze niet altijd eenvoudige omstandigheden bij te dragen aan een blijvend efficiënt en veilig betalingsverkeer.

Amsterdam, 7 mei 2014  
Namens het bestuur,

*Henk Brouwer, voorzitter*

# 3

## Activiteiten van de Betaalvereniging in 2013

### Bevorderen efficiënt betalingsverkeer

#### Pinnen

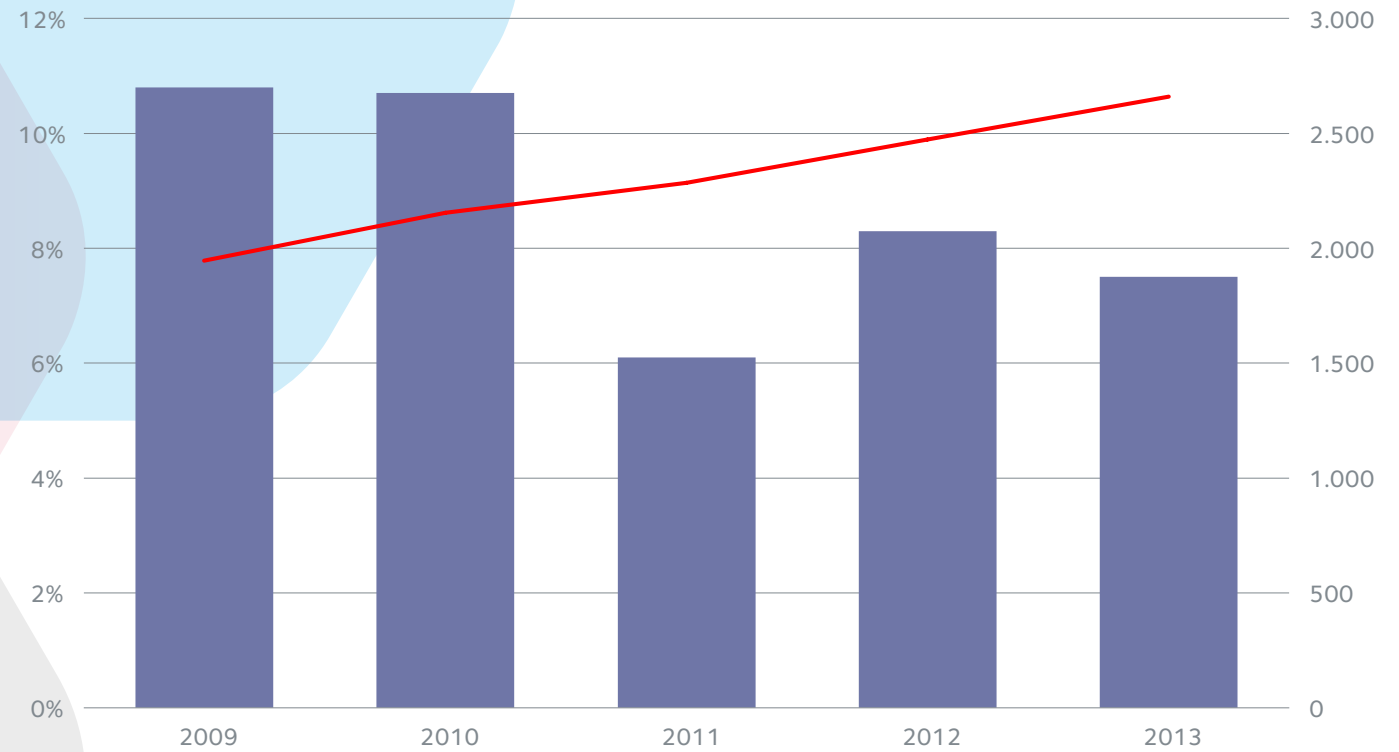
Leden van de Betaalvereniging bieden diensten aan rond het pinnen met de betaalpas. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor haar leden onder meer de gezamenlijke afspraken over de infrastructuur voor het pinnen. Ook verzorgt zij de publiekscommunicatie over het pinnen.

**Pinnen groeit 7,5%  
bij krimpende  
consumentenbestedingen**

In 2013 pinde het publiek 7,5% meer dan het jaar ervoor. In totaal werden in Nederland 2,661 miljard pinbetalingen verricht. Ten opzichte van 2012 was dit een lichte afvlakking van de groei, toen deze uitkwam op 8,3% (grafiek 1). Hierbij hebben de dalende consumentenbestedingen in de detailhandel een rol gespeeld. Ook de toename van online aankopen drukte op het aantal pinbetalingen.

3

Grafiek 1 - Pinbetalingen



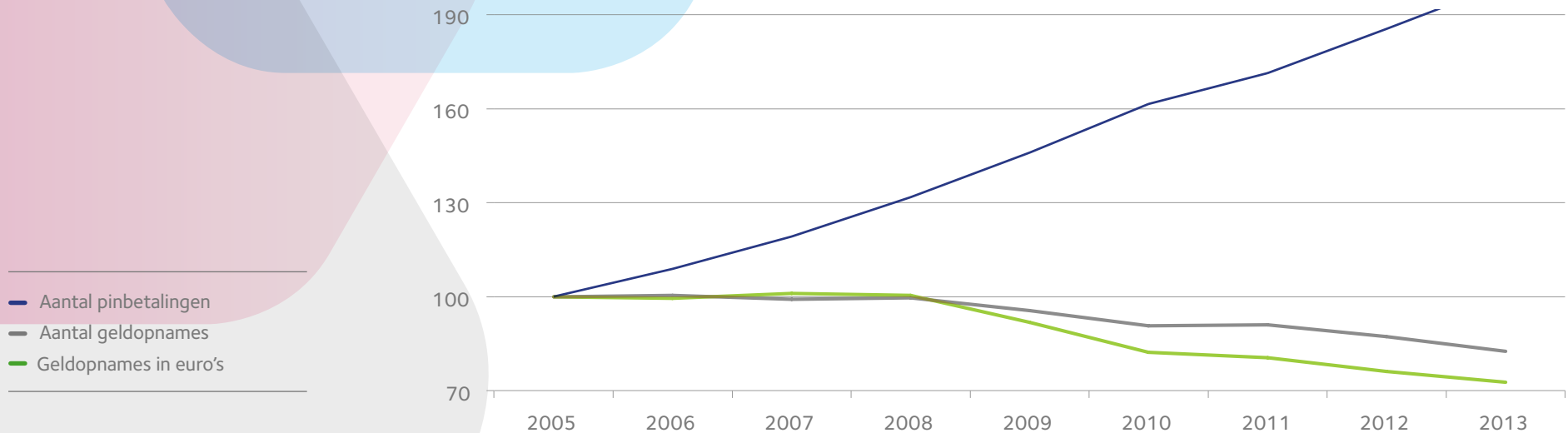
■ Groei in %  
— Aantal in miljoenen

3

De relatief hoge groei van het aantal pinbetalingen is een voortzetting van de al jaren aan de gang zijnde substitutie van het betalen met contant geld door het pinnen. Als gevolg hiervan nam het aantal contante betalingen in 2013 verder af. In lijn hiermee verminderde ook het aantal geldopnames bij geldautomaten en de hoogte van de opgenomen bedragen (ten opzichte van 2012 met respectievelijk 5,4% en 4,5%). De afgelopen vijf jaar is het aantal opnames bij geldautomaten met bijna 14% afgenomen. In bedragen zelfs met bijna 21% (grafiek 2). Ook het toenemend gebruik van internet- en mobiel bankieren en van online betaalmethodes zoals iDEAL, leidt tot minder contante betalingen.

**Grafiek 2 - Gebruik pinpas en ontwikkeling geldopnames**

Indexcijfers (2005=100)



Bron: DNB (aantal geldopnames en geldopnames in euro's)

3

### Groei e-commerce en online betalen

In tegenstelling tot de traditionele detailhandel maakt e-commerce de laatste jaren een aanzienlijke groei door. Volgens Thuiswinkel.org, de koepelorganisatie van webwinkels, kochten Nederlanders in 2013 voor 10,6 miljard euro via internet, een stijging van meer dan 8,5% ten opzichte het voorgaande jaar. Deze groei is ook duidelijk terug te zien in het aantal online iDEAL betalingen. Met iDEAL rekenen Nederlanders hun online aankopen het vaakst en het liefst af. Het aantal iDEAL betalingen steeg in 2013 met ruim 20% tot 142 miljoen<sup>1</sup>.

Thuiswinkel.org heeft het initiatief genomen voor het onderzoeksprogramma *Shopping2020* waar de Betaalvereniging en Currence iDEAL aan deelnemen. *Shopping2020* onderzocht hoe consumenten in 2020 zullen winkelen. Het onderzoek wijst uit dat consumenten zelf steeds meer invloed in het online aankoopproces krijgen. Experts voorzien een voortzetting van de groei van online consumentenbestellingen.

Enerzijds ligt hier een verdere groei van het mobiele winkelkanaal aan ten grondslag. Consumenten zijn door het toenemend gebruik van smartphones en tablets steeds vaker online. Ruim 2 miljoen Nederlanders kopen al via smartphone en tablet en dat aantal stijgt sterk. Het aandeel van *mobile commerce* (m-commerce) in de totale online omzet zal naar verwachting steeds verder toenemen.

Anderzijds vervagen de grenzen tussen on- en offline winkelkanalen. Consumenten kunnen steeds makkelijker hiertussen switchen. Ter illustratie: een consument oriënteert zich via zijn smartphone om een bepaald product aan te schaffen. Op een later tijdstip bestelt en betaalt hij dit product via zijn tablet, lap- of desktop. En tenslotte wordt het product in de winkel afgehaald. Online betalen zal hierdoor steeds meer toenemen. Het bestel- en betaalproces zal verder worden geïntegreerd (*one-click-buy*). Verwacht wordt dat digitale identiteitsherkenning (e-ID) in de toekomst hierbij een belangrijke rol zal spelen.



Online betalen  
via uw eigen bank

<sup>1</sup> Zie voor een uitgebreide analyse het Currence jaarverslag 2013, te downloaden op [www.currence.nl](http://www.currence.nl).



**PINNEN  
JA GRAAG**

Traditioneel zorgen vooral supermarkten voor de groei van het pinnen. In 2013 vonden daar circa 40% van alle pinbetalingen plaats. Het aantal pinbetalingen nam er met 8,7% toe. Circa 45% van de 7,5% pingroei kwam uit de supermarktbranche. De groei van het pinnen verbreedt zich evenwel. In 2012 was nog 75% van de pingroei afkomstig uit de supermarktbranche. In 2013 werd de groei ook substantieel ondersteund door het toegenomen pinnen in de horeca (20% bijdrage), voor dienstverlening en parkeren en in andere detailhandelbranches.

Consumenten betaalden in 2013 opnieuw vaker kleine bedragen met hun betaalpas. Het aantal pinbetalingen beneden tien euro steeg fors (16%) (grafiek 3). Pinbetalingen tot 2,50 euro stegen het hardst (met bijna 29%). Het pinnen van minder dan tien euro droeg in 2013 voor bijna 70% bij aan de totale groei van het pinnen. Als gevolg hiervan daalde het gemiddelde pinbedrag verder tot 32,51 euro. Zes jaar geleden was dit nog bijna 44 euro. In totaal werd via het pinnen in 2013 een recordbedrag van ruim 85 miljard euro afgerekend.

**Grafiek 3 - Pinnen blijft toenemen, vooral voor kleine bedragen**  
 Groei pinbetalingen per bedragruimte in procenten per jaar



3

Ook in 2013 vond promotie voor het pinnen plaats, grotendeels onder regie van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB). De Betaalvereniging participeerde, namens haar leden, in een aantal van deze activiteiten. In mei werd de massamediale campagne '*Pinnen, ja graag*' gelanceerd, door SBEB, de banken, supermarkten, internationale kaartorganisaties en de Betaalvereniging. De campagne strekt zich uit over winkels, televisie, internet, print, ook via *free-publicity*.



De Betaalvereniging levert promotiemateriaal voor het pinnen aan ondernemers. Het promotiemateriaal is, meestal gratis, te bestellen via de website PIN.NL. Daar is ook materiaal beschikbaar met de boodschap dat er uitsluitend gepind kan worden. Hiermee kunnen ondernemers '*alleen-pinnen*'-afrekenpunten duidelijk kenbaar maken en de efficiëntie van het betaalproces verhogen. Dit materiaal wordt in supermarkten veel gebruikt. Kassa's waar uitsluitend gepind kan worden zijn daar inmiddels gemeengoed.

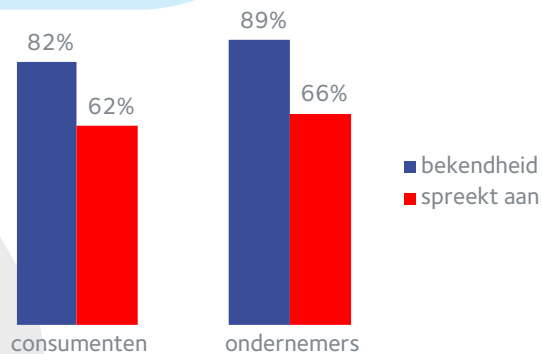


3

### Consumenten en ondernemers positief over nieuwe pincampagne

De campagne 'Pinnen, ja graag' is positief ontvangen, door ondernemers én consumenten. Tien maanden na de start heeft de Betaalvereniging de bekendheid en waardering van de campagne onder 1.200 consumenten gemeten en in kaart gebracht. De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen hield een vergelijkbaar onderzoek onder ongeveer 450 ondernemers bij wie kan worden gepind.

Ruim 80% van de ondervraagde consumenten geeft aan de slogan 'Pinnen, ja graag' wel eens gezien of gehoord te hebben. Men kent de slogan vooral van de TV-commercial en het promotiemateriaal in winkels, horecagelegenheden en bij tankstations. Bij de ondernemers ligt de bekendheid van de slogan nog hoger: bijna 90% geeft aan deze te herkennen. Ongeveer 40% van de ondervraagde ondernemers heeft het nieuwe pinpromotiemateriaal zelf in de zaak hangen.



De slogan en het bijbehorende promotiemateriaal worden positief gewaardeerd. 62% van de consumenten geeft aan dat de slogan hen aanspreekt. Men vindt de boodschap duidelijk en relevant. Bij de ondernemers onderschrijft 66% dat de boodschap hen aanspreekt. De slogan komt volgens hen prettig over en stimuleert klanten om af te rekenen met de betaalpas.

## RETOURPINNEN

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

### Retourpinnen

Onder regie van de Betaalvereniging hebben de leden met elkaar en met ondernemers afspraken gemaakt over de ontwikkeling van de infrastructuur rond Retourpinnen. Dit stelt ondernemers in staat om bedragen aan de klant elektronisch terug te betalen wanneer die een artikel retourneert. Hierdoor hoeven zij minder contant geld in kas te houden. Retourpinnen is een al lang bestaande wens in specifieke branches, waaronder de mode- en kledingbranche. Dankzij deze samenwerking werkt Retourpinnen overal, mits de winkelier en zijn bank deze dienst aanbieden.

In 2013 is de betaalinfrastructuur aangepast om retourpinnen mogelijk te maken. De leden van de Betaalvereniging bepalen elk voor zich of zij deze dienst zullen aanbieden aan hun zakelijke klanten. Begin 2014 is de eerste pilot met Retourpinnen gestart. De Betaalvereniging heeft het communicatiemateriaal voor de nieuwe dienst op haar effectiviteit beoordeeld.

### Groei van snel en gemakkelijk betalen bij parkeerautomaten

Sinds eind 2012 is de betaalinfrastructuur geschikt om voor parkeren tot 50 euro bij betaalautomaten zonder pincode te betalen. Dit is een efficiënte en veilige manier van betalen, ook wel *dip & go* genoemd. De betaling is sneller en de benodigde apparatuur is eenvoudiger en daardoor vaak goedkoper. Skimming is onmogelijk doordat er geen pincode meer hoeft te worden ingetoetst.

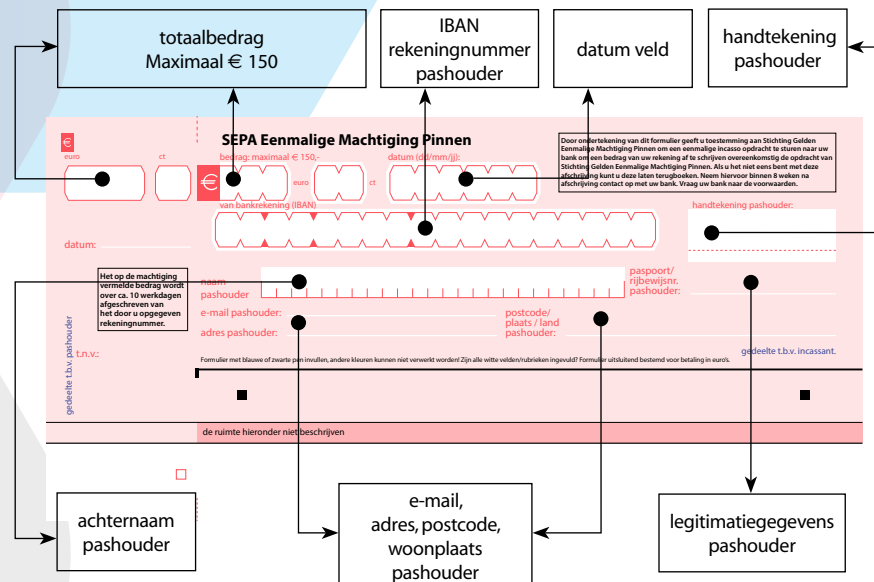
Verschillende leveranciers van betaalautomaten voor de parkeerbranche bieden deze betaalmogelijkheid inmiddels aan. In 2013 is hiervan op steeds meer plaatsen gebruik gemaakt door een groot aantal gemeenten. Eind 2013 is er een proef mee gestart in Amsterdam, voor parkeren op straat. Bij succes overweegt de gemeente de betaalmethode voor alle parkeerautomaten op straat in te voeren. Ook in parkeergarages wordt deze betaalwijze steeds vaker aangeboden.

Deze manier van betalen is een goed alternatief voor de Chipknip, die in de parkeerbranche veel wordt gebruikt en eind 2014 verdwijnt.

### Enmalige Machtiging Pinnen geschikt voor SEPA

De Enmalige Machtiging Pinnen is een papieren formulier van banken voor acceptanten waarmee klanten kunnen betalen wanneer pinnen niet meer mogelijk is vanwege een storing. Gelukkig hoeven deze formulieren slechts zeer sporadisch te worden gebruikt. Het gaat om slechts een paar duizend formulieren op jaarbasis bij meer dan 2,6 miljard pinbetalingen. Voor acceptanten zijn ze echter een geruststellend vangnet.

#### Enmalige Machtiging Pinnen, een ultiem noodmiddel



# 3

Naar aanleiding van de invoering van IBAN-rekeningnummers en de Europese incasso en omdat Equens de voormalige Eenmalige Machtigingen Pinnen niet meer verwerkt, was het noodzakelijk om de dienst aan te passen. Dit heeft de Betaalvereniging met haar leden gerealiseerd door de selectie van een nieuwe verwerker van de formulieren, het aanpassen van het formulier en de distributie ervan naar alle bestaande gebruikers. Nederlandse ondernemers kunnen de Eenmalige Machtiging Pinnen daardoor blijven gebruiken, ook in het eurobetalingsgebied (SEPA).

## Contactloos betalen

Bij contactloos betalen hoeft de betaler een mobiele telefoon of contactloze betaalpas slechts in de nabijheid van de betaalautomaat te brengen om een betaling te kunnen doen. De maand september 2013 was voor Nederland een belangrijke mijlpaal bij deze manier van betalen. In die maand startte in Leiden een pilot met mobiel betalen. Drie banken werkten hiervoor samen in het project Mobiel Betalen Nederland (MBN). Zij stelden 1.000 consumenten en 150 ondernemers in staat om de eerste ervaringen op te doen met elektronisch betalen in winkels via een *Near Field Communication* (NFC) chip in de mobiele telefoon. Omdat bij contactloos betalen bij bedragen tot en met 25 euro geen pincode hoeft te worden ingetoetst, verloopt de betaling snel en gemakkelijk.

De Betaalvereniging organiseerde in 2013 voor het door haar opgezette Forum Kaartbetalingen een aantal bijeenkomsten waarin stakeholders door vertegenwoordigers van MBN werden geïnformeerd over de pilot en het verloop daarvan. De suggesties van stakeholders in het Forum zijn door MBN ter harte genomen.

Voorts was de Betaalvereniging betrokken bij de certificering van nieuwe betaalautomaten die naast een normale kaartlezer ook beschikken over een contactloze lezer. Begin 2014 is de pilot geëvalueerd en is een aantal vervolgactiviteiten ter hand genomen. De in MBN samenwerkende banken hebben besloten om een deel van de activiteiten over te dragen aan de Betaalvereniging. Hierdoor kunnen ook andere banken contactloze betalingen introduceren door gebruik te maken van dezelfde standaarden. Op basis van de pilot heeft een aantal banken besloten contactloze betalingen met de betaalpas mogelijk te maken.



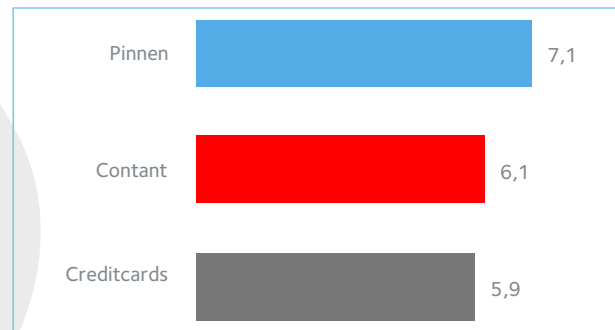
3

### Consumenten vinden pinnen en contactloos betalen veilig

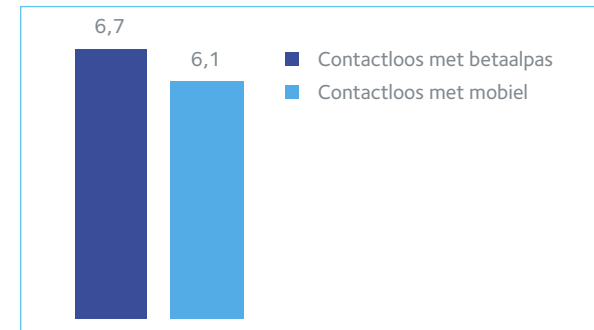
De veiligheid van pinnen werd in 2013 met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 gewaardeerd, zo blijkt uit onderzoek van de Betaalvereniging onder ruim 1.100 Nederlandse consumenten. Een ruime voldoende dus, en duidelijk hoger dan de 6,1 voor contant geld en 5,9 voor creditcards.

Ook contactloos betalen, een nieuwe vorm van elektronisch betalen, wordt als veilig ervaren. In 2013 heeft een kleine groep consumenten het contactloos betalen met betaalpas of mobiele telefoon kunnen ervaren. Zij waarden de veiligheid hiervan met een 6,7 (betaalpas) en 6,1 (mobiel). Dat kan als een positief resultaat worden beschouwd. Zeker omdat consumenten doorgaans voorzichtig zijn bij hun eerste oordeel over veiligheidsaspecten van nieuwe technologische toepassingen.

Eind 2014 zullen bijna tien miljoen mensen in ons land beschikken over een betaalpas of mobiele telefoon met contactloze betaalfunctie. Ook zal het aantal locaties waar mensen contactloos kunnen betalen verder toenemen. Steeds meer mensen zullen daardoor, naar verwachting, in 2014 contactloos gaan betalen. De Betaalvereniging zal de veiligheidsperceptie van contactloos betalen blijven monitoren.



Basis: de Nederlandse consument



Basis: Nederlandse consumenten die contactloos hebben betaald

3

**FiNBOX**

Uw financiële inbox  
binnen internetbankieren

### 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. Zo hoeven zij voor digitale facturen geen Acceptgiro's meer over te typen omdat alle benodigde gegevens al zijn ingevuld.

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

In 2013 nam het gebruik van FiNBOX toe, zowel door organisaties als consumenten. Er werden bijna drie miljoen documenten via FiNBOX verstuurd, 16% meer dan in 2012. Het aantal deelnemende consumenten steeg met 21% naar bijna 600.000 (grafiek 4). Ondanks deze toename blijft het gebruik van FiNBOX bescheiden en is er tot op heden onvoldoende kritische massa. De Betaalvereniging zal in 2014 met haar leden een toekomstvisie rond FiNBOX ontwikkelen.

Grafiek 4 - Aantal (consumenten)abonnementen en verzuurde documenten FiNBOX  
Aantallen x 1.000



# 3

**Vanaf 2015 voorgenomen  
invoering elektronisch  
machtigen als aanvullend  
online betaalmiddel**

## Elektronisch Machtigen

In 2013 is er door de Betaalvereniging en haar leden veel werk verzet om de specificaties voor elektronisch machtigen op te stellen. Doel van elektronisch machtigen is om op een efficiënte en veilige wijze online, via mobiel of internet, een machtiging voor incasso te kunnen afgeven. Het verstrekken van deze machtiging zal grote gelijkenis vertonen met het iDEAL-betaalproces, waarbij de kern ligt bij de autorisatie van de machtiging door de bank van de debiteur. In 2014 zal het accent van de werkzaamheden liggen op verdere samenwerking met de betrokken marktpartijen, de realisatie van het project bij de deelnemende banken en de voorbereidingen op de marktintroductie, die voor de eerste helft van 2015 wordt voorzien.

Bij het opstellen van de specificaties waren, naast de banken, diverse marktpartijen betrokken. Hun suggesties zijn, waar mogelijk, meegenomen in het ontwerp. Naast de specificaties voor de elektronische machtiging bij de standaard Europese incasso (SDD CORE), is gewerkt aan die bij de zakelijke Europese incasso (SDD B2B). Hoewel laatstgenoemde veel minder wordt gebruikt, is er bij marktpartijen een grote behoefte aan de bijbehorende elektronische machtiging. Een van de redenen hiervoor is dat de door Europese afspraken verplichte registratie bij de bank van de debiteur, gelijk wordt meegenomen in de onderliggende specificaties.



# 3

## Stabiliteit van de betaalketen

### Betere communicatie bij storingen en grotere betrouwbaarheid

Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van de betaalketen, volledig beschikbaar te zijn. Omdat het aantal partijen dat eraan deelneemt de afgelopen jaren is toegenomen, is de betaalketen complexer geworden. Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de continuïteit van de betaalketen een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. De Betaalvereniging bewaakt de continuïteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie naar de partijen die in deze keten een verstoring veroorzaken.

Naast de keten voor pinbetalingsverkeer is de keten voor giraal betalingsverkeer van belang. Met de vervanging van de nationale betaalproducten door Europese betaalproducten is deze keten aan verandering onderhevig. En is deze onderdeel van het SEPA project. Hier wordt in de paragraaf 'Naar Europees betalen' nader op ingegaan. Deze paragraaf beperkt zich tot de pinbetaalketen en internetbankieren.

In 2013 was de feitelijke beschikbaarheid van de pinbetaalketen, naar het oordeel van relevante marktpartijen, hoog, namelijk boven 99,8%. Dat betekent dat van elke duizend betaalpogingen er minimaal 998 direct slagen. Marktpartijen, verenigd in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer<sup>2</sup> hebben diverse keren aangegeven vertrouwen te hebben in de beschikbaarheid en robuustheid van de pinbetaalketen. Hoewel elke storing er één teveel is, kunnen deze zich zo nu en dan voordoen. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is het meld- en informatiesysteem Connect ontwikkeld. Door middel van Connect kunnen ketenpartijen elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten.

**Pinnen 99,8% beschikbaar, mede dankzij het Connect meld- en informatiesysteem**

<sup>2</sup> Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (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 participeert in het MOB.

3

Dankzij meldingen in Connect kan een verstoring sneller worden gelokaliseerd en opgelost. Daarnaast wordt de markt eenduidig geïnformeerd over de aard en de duur van de verstoring. Tenslotte kunnen marktpartijen bij onderhoudsactiviteiten hun planningen beter op elkaar afstemmen. Mede dankzij een permanente focus op storingspreventie door alle betrokken partijen, hebben zich in 2013 geen grote verstoringen in de pinneten voorgedaan. Daar is een escalatieprocedure voor ingericht, maar die hoefde in 2013 niet gebruikt te worden.

In grafiek 5 is af te lezen dat de meeste meldingen in Connect geplande onderhoudsacties betroffen. Het aantal grotere storingen is duidelijk teruggelopen, van elf stuks in 2011 naar twee in 2013. Eén ervan betrof een storing bij pinnen over open internet (POINT). Aan de andere grotere storing in 2013 lag een administratieve oorzaak bij een grote telecomprovider ten grondslag. De Betaalvereniging heeft, als bewaker van de pinbetaalketen, met deze provider het probleem geëvalueerd en inmiddels zijn verbeteracties geïmplementeerd.

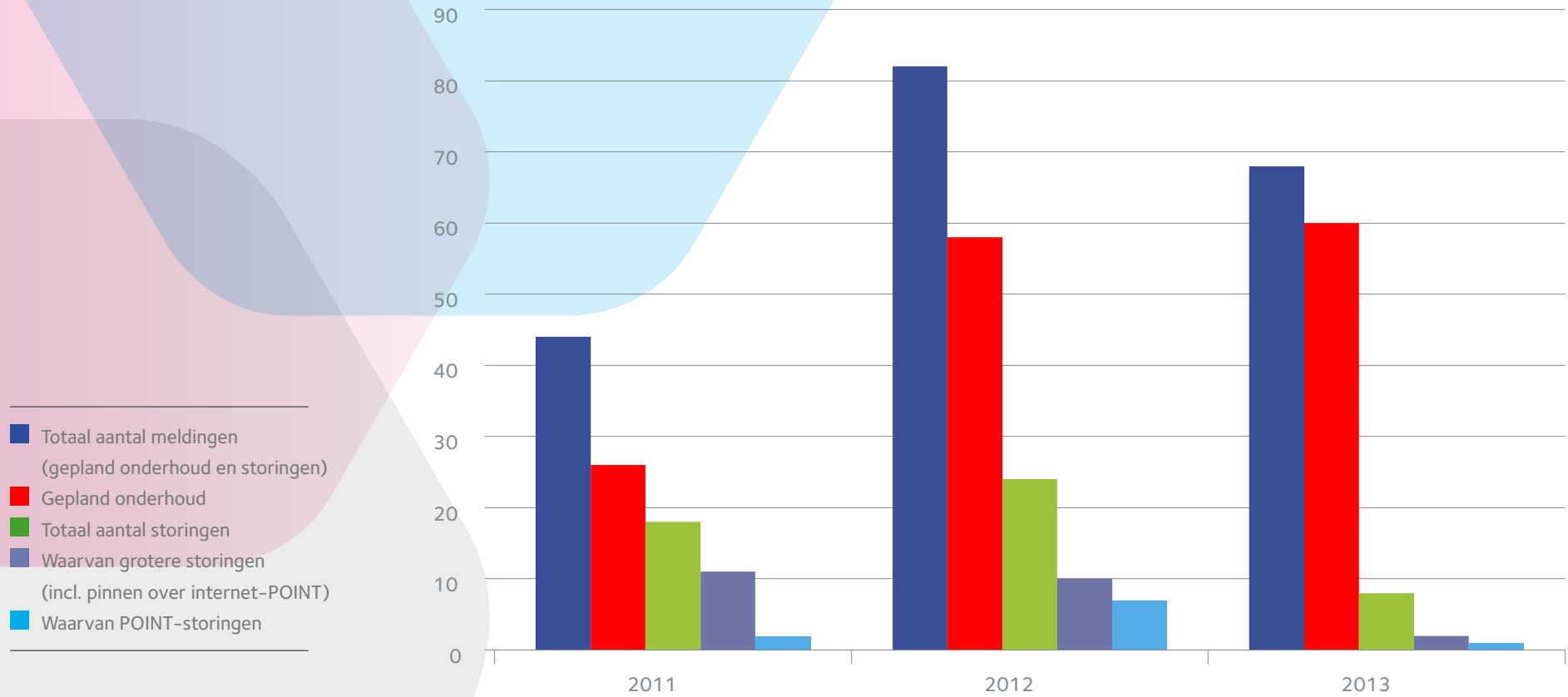
#### Belangrijke schakel in betaalketen versterkt

Een belangrijke schakel in de betaalketen van het pinnen is de datacomverbinding tussen betaalautomaat en transactieverwerker. Deze netwerkdienst bepaalt in hoge mate de betrouwbaarheid en stabiliteit van de betaalketen. Eerder is geconstateerd dat hier mogelijkheden voor verbetering liggen. De Betaalvereniging heeft daarom in 2013 een aantal verbeteracties geïnitieerd. Zo zijn alle 18 door de Betaalvereniging gecertificeerde datacomproviders, die samen 25 gecertificeerde netwerkdiensten leveren, sinds begin 2013 verplicht om elke maand een kwaliteitsrapportage op te leveren. Deze rapportages worden op de website van de Betaalvereniging gepubliceerd<sup>3</sup>. Zo is het voor een ondernemer onmiddellijk duidelijk welke leveranciers voldoen aan de door de Betaalvereniging vastgestelde minimale kwaliteit. Daarnaast zijn de datacomproviders sinds begin 2013 verplicht om hun grote netwerkstoringen te melden in Connect, op straffe van verlies van het van de Betaalvereniging ontvangen netwerkcertificaat.

**Meer en betere rapportage  
van gecertificeerde  
datacomproviders**

<sup>3</sup> Zie: <http://www.betalvereniging.nl/wp-uploads/2012/02/Overzicht-gecertificeerde-netwerkdiensten.pdf>

Grafiek 5 - **Gebruik CONNECT 2011-2013**  
Aantal meldingen per jaar



# 3

Het aanbod van zogenaamde duale telecomoplossingen groeit. Bij zo'n oplossing wordt automatisch overgeschakeld op een (vaak mobiele) back-up netwerkdienst wanneer de primaire netwerkdienst verstoord raakt. Op deze wijze is een ondernemer verzekerd van een nagenoeg 100% beschikbaarheid van zijn aansluiting.

## Incidenten hebben geleid tot verbeteracties

Eind maart en begin april 2013 deed zich, door een gecompliceerde samenloop van omstandigheden, een aantal incidenten in het elektronische betalingsverkeer voor. Kort daarna, ook in april, werden meerdere banken geraakt door een aantal grootschalige DDoS-aanvallen<sup>4</sup>. Hierbij traden tijdelijke bereikbaarheidsverstoringen op bij internetbankieren, mobiel bankieren en iDEAL. Dit leidde tot groot ongemak en maatschappelijke onrust.

## Banken beschermen zich beter tegen DDoS aanvallen

De banken hebben belangrijke maatregelen genomen om de impact van DDoS-aanvallen te minimaliseren. Om te beginnen hebben ze hun capaciteit vergroot om dataverkeer te verwerken. Bovendien hebben ze filters geplaatst die massaal data-aanbod van een DDoS-aanval scheiden van het bonafide dataverkeer. Hierdoor raken de webserver tijdens een DDoS-aanval niet langer 'verstopt'. Door deze individuele maatregelen van de banken, is het online betalingsverkeer in de rest van 2013 niet meer grootschalig verstoord door DDoS aanvallen.

## Banken ontvlechten systemen voor hogere beschikbaarheid

Banken passen hun ICT-infrastructuur ook aan om de onderlinge afhankelijkheid tussen internetbankieren, mobiel bankieren en iDEAL te verkleinen. Deze ontvlechting verlaagt de onderlinge verwevenheid van deze bankdiensten, waardoor een verstoring van de ene dienst niet direct leidt tot een verstoring van de andere diensten.

Naar aanleiding van de incidenten in april 2013 heeft DNB, als voorzitter van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB), een analyse van de robuustheid van het elektronische betalingsverkeer opgesteld.

<sup>4</sup> Tijdens een Distributed Denial-of-Service (DDoS)-aanval wordt zoveel dataverkeer naar een internetsite gestuurd dat de server van de site, overbelast raakt en de website tijdelijk moeilijk bereikbaar wordt.

3

**Nederlands interbancaire  
betalingsverkeer is robuust en in  
hoge mate beschikbaar**

Deze is door de Minister van Financiën aan de Tweede Kamer aangeboden. De analyse<sup>5</sup> brengt in beeld hoe de verschillende elektronische betaalproducten onderling samenhangen en wat de robuustheid is van de individuele betaalproducten. De analyse laat zien in hoeverre een verstoring van het ene betaalproduct opgevangen kan worden door een ander betaalproduct. Tevens is hierin een aantal verbeteringen van het internetbankieren, pinnen en iDEAL aangegeven. De Betaalvereniging heeft aan deze analyse een substantiële bijdrage geleverd.

Mede naar aanleiding van bovengenoemde analyse heeft het MOB in 2013 in haar najaarsvergadering het vertrouwen uitgesproken dat de in gang gezette acties tot een verdere optimalisatie van de stabiliteit van de betaalketen zullen leiden. Daarnaast liet de minister van Financiën aan de 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.

Eind 2013 hebben de banken een gemeenschappelijke definitie afgesproken om de beschikbaarheid van internetbankieren per kwartaal te meten. Op basis hiervan is de Betaalvereniging voornemens om vanaf 2014 geaggregeerde beschikbaarheidscijfers voor internetbankieren samen te stellen en te publiceren.

<sup>5</sup> Zie: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2013/11/07/analyse-robustheid-van-het-elektronisch-betalingsverkeer.html>

# 3

## Veiligheid betalingsverkeer

### De Betaalvereniging voert regie bij het toelaten van betaal- en geldautomaten

Om de veiligheid van het pinnen bij betaalautomaten te garanderen, stellen MasterCard (Maestro) en Visa (V PAY) regels op waaraan betaalautomaten wereldwijd moeten voldoen. Wanneer een automaat aan die regels voldoet, kan deze worden gecertificeerd. Een certificaat heeft, om veiligheidsredenen, een beperkte geldigheidstermijn. Na het verstrijken van de geldigheidstermijn moet de automaat uit de markt worden gehaald. In 2013 was dit het geval voor twee typen betaalautomaten, afkomstig van één leverancier. De Betaalvereniging heeft, samen met de banken en de leverancier voor bijna 20.000 betaalautomaten een migratieplan opgesteld. Daardoor konden ondernemers tijdig een nieuwe betaalautomaat bestellen. Ze stellen deze transparante informatieverstrekking op prijs, omdat zij dan zelf minder kosten hoeven te maken voor het zoeken naar die informatie.



In 2013 heeft de Betaalvereniging de functionele eisen en veiligheidseisen voor geldautomaten aangepast aan de meest recente internationale eisen en richtlijnen. De Betaalvereniging heeft dit pakket van 'ATM requirements & guidelines' aan haar leden beschikbaar gesteld, zodat zij begin 2014 hun geldautomaten hieraan kunnen toetsen. Afhankelijk van de bevindingen zullen de Betaalvereniging en de betrokken banken de benodigde vervolgstappen nemen.

### Fraude in het Betalingsverkeer sterk gedaald

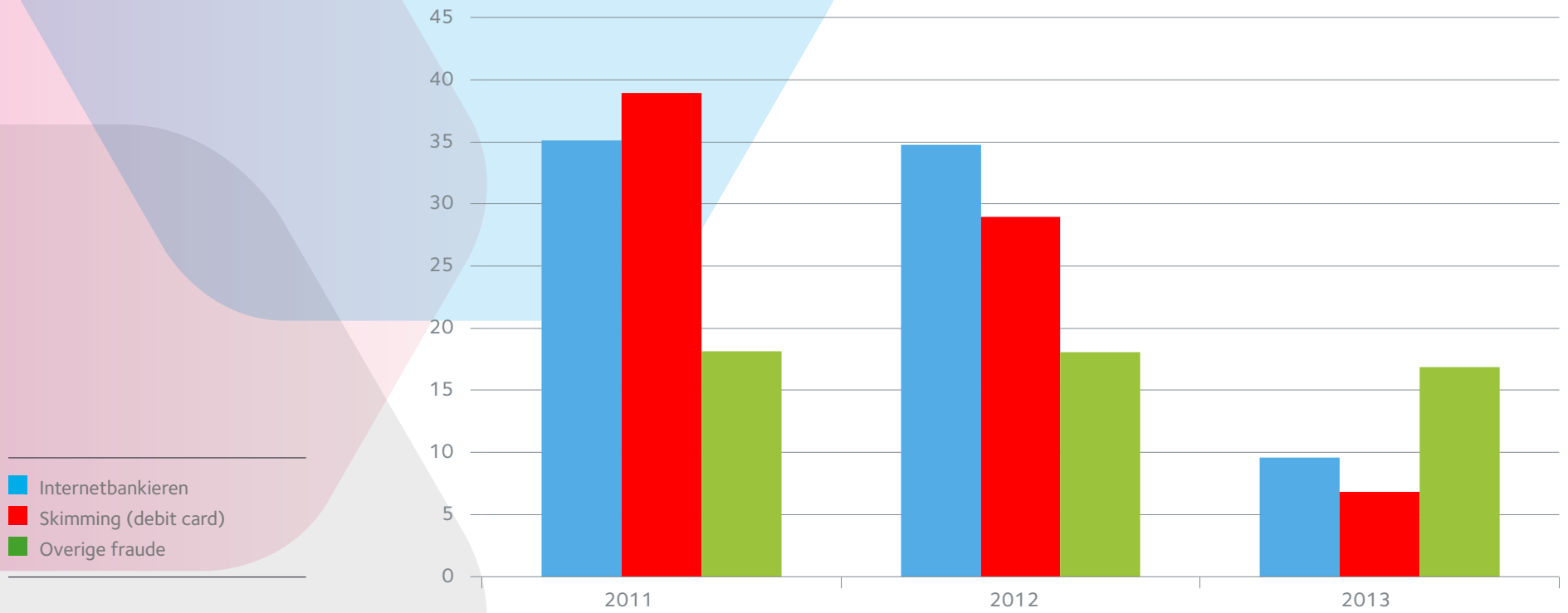
Elektronisch betalingsverkeer geniet, net als chartaal (contant) geld, een bijzondere belangstelling vanuit criminele circuits. Criminelen proberen vaak in te breken in bancaire systemen voor geldelijk gewin. Banken besteden veel geld en energie om de gevolgen van criminele activiteiten te minimaliseren. Dat gebeurt door de zogenaamde incidentcyclus te optimaliseren.

**Schade door fraude  
meer dan gehalveerd**

Wanneer zich in een betaalketen een bedreiging voordoet, worden preventieve maatregelen genomen. En wanneer er daadwerkelijk sprake is van een criminele activiteit, dient deze zo snel mogelijk te worden gedetecteerd. In geval zich feitelijke schade voordoet, worden zo snel mogelijk repressieve maatregelen genomen om de schade te minimaliseren. Correctieve maatregelen moeten de veilige situatie vervolgens herstellen. De activiteiten van de Betaalvereniging zijn erop gericht om, in nauwe afstemming met de banken, alle schakels in de incidentcyclus te optimaliseren, teneinde fraude tegen te gaan en het maatschappelijk vertrouwen in het elektronische betalingsverkeer niet te schaden.

In 2013 daalde de directe schade door fraude in het betalingsverkeer sterk, van bijna 82 miljoen euro in 2012 naar 33,3 miljoen euro (afname van bijna 60%). De grootste schadeposten waren fraude met internetbankieren (9,6 miljoen euro) en skimming van betaalpassen (6,8 miljoen euro).

Grafiek 6 - **Schade fraude betalingsverkeer**  
In miljoenen euro's per jaar





3

De overige schade bedroeg 16,9 miljoen euro. Hierbij moet worden gedacht aan fraude met creditcards en fraude met gestolen, verloren of vals aangevraagde betaalpassen. De schade als gevolg van fraude met creditcards (7 miljoen euro) is in 2013 ten opzichte van 2012 met 21% gestegen. Deze stijging werd veroorzaakt door een verdubbeling van de schade als gevolg van 'card not present' fraude. Dat is een vorm van fraude, waarbij criminelen aankopen doen via internet, telefoon of per post onder opgave van onder andere een creditcardnummer, waarbij de goederen c.q. diensten niet door de rechtmatige kaarthouder zijn besteld of worden afgenomen. De creditcardgegevens en secure codes komen in handen van de crimineel door phishing of data hacks.

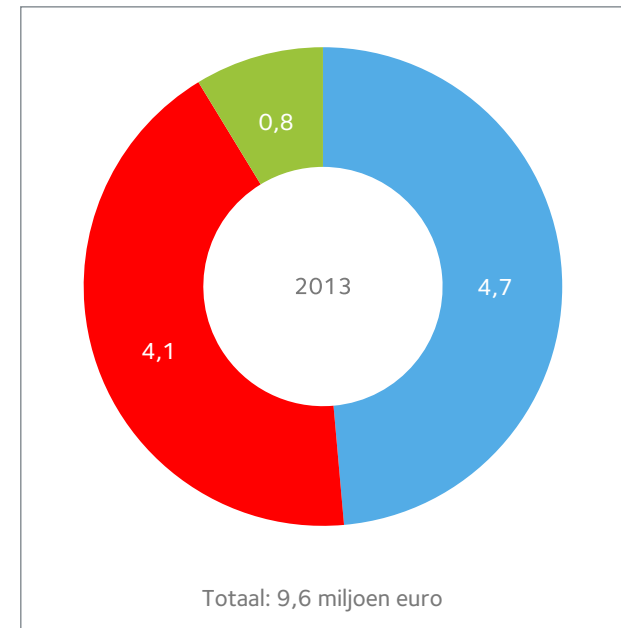
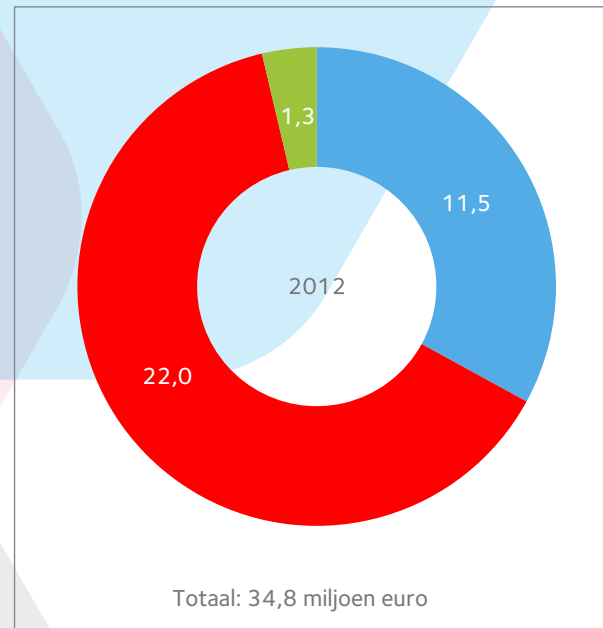
In andere landen rekenen consumenten hun online aankopen veel vaker met een creditcard af dan consumenten in Nederland, die voornamelijk met iDEAL betalen. Daarom is deze vorm van fraude in het buitenland veel omvangrijker dan in Nederland.

**Fraude bij internetbankieren en iDEAL met meer dan twee derde teruggedrongen**

Grafiek 6 laat zien dat de schade als gevolg van fraude met internetbankieren in 2013 afnam van 35 miljoen euro in 2012 naar bijna 10 miljoen euro in 2013. Fraude met internetbankieren is op te delen in phishing, malware en overige fraude. De onderstaande cirkeldiagrammen (grafiek 7) geven weer dat de schade als gevolg van malware in 2013 daalde van 22 miljoen euro tot 4,1 miljoen euro. De schade als gevolg van phishing daalde van 11,5 miljoen euro tot 4,7 miljoen euro.

3

Grafiek 7 - **Schade fraude internetbankieren 2012 - 2013**  
In miljoenen euro's per jaar



- Phishing
- Malware
- Overige

Door middel van voorlichting, onder meer via de massamediale campagne '*Hang op, klik weg, bel uw bank!*', worden consumenten zich steeds beter bewust van de methodes die criminelen gebruiken en trappen zij er minder vaak in. Internetcriminelen gebruiken steeds geavanceerdere methodes. Daarom zal publieksvoorlichting voor de Betaalvereniging in 2014 een belangrijk aandachtspunt blijven.

# 3

**Online zelfverdediging  
in 3 stappen: Hang op,  
klik weg, bel uw bank!**

Piet Mallekoote (directeur Betaalvereniging), Peter Sterk (acteur 'Hang op, klik weg, bel uw bank!' campagne) en Chris Buijink (voorzitter NVB)



# 3

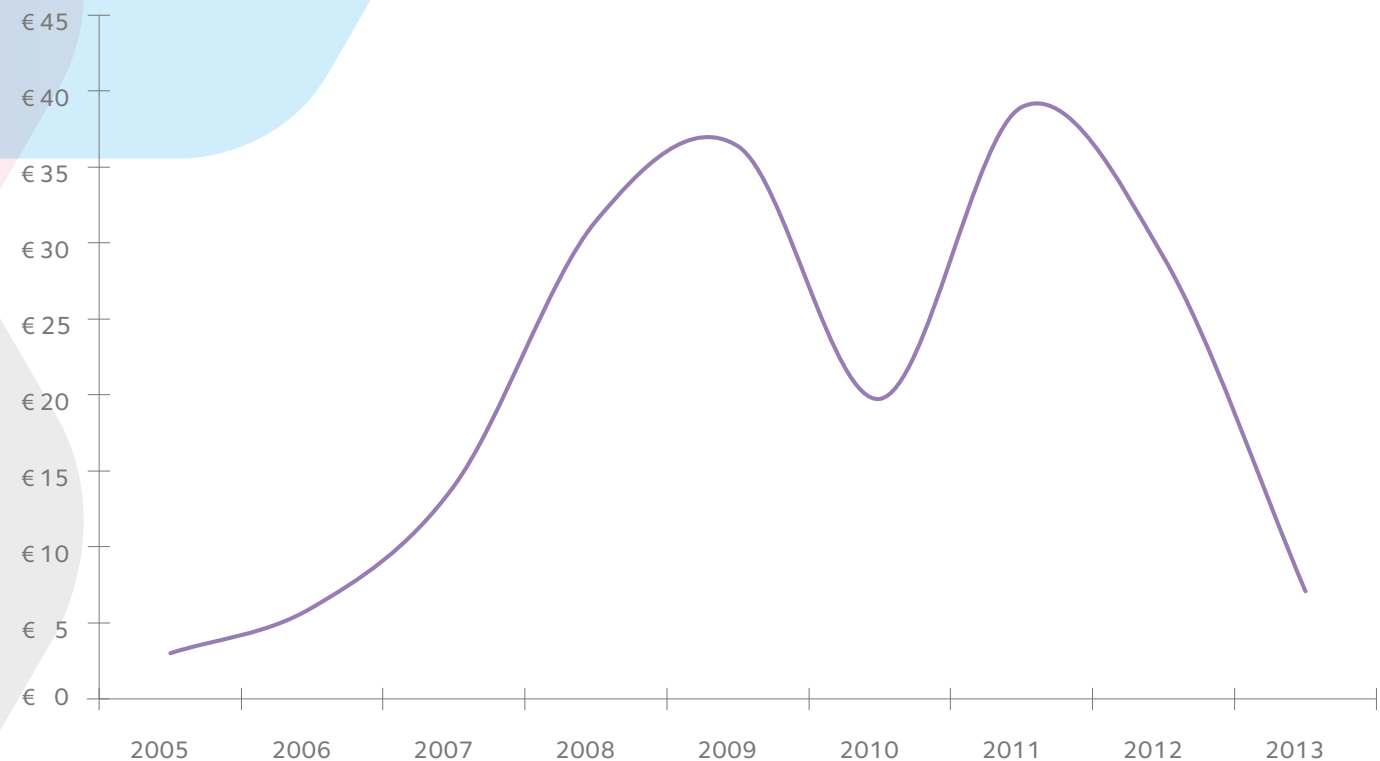
## Skimmen vrijwel uitgeroeid

### Fraude als gevolg van skimming spectaculair gedaald

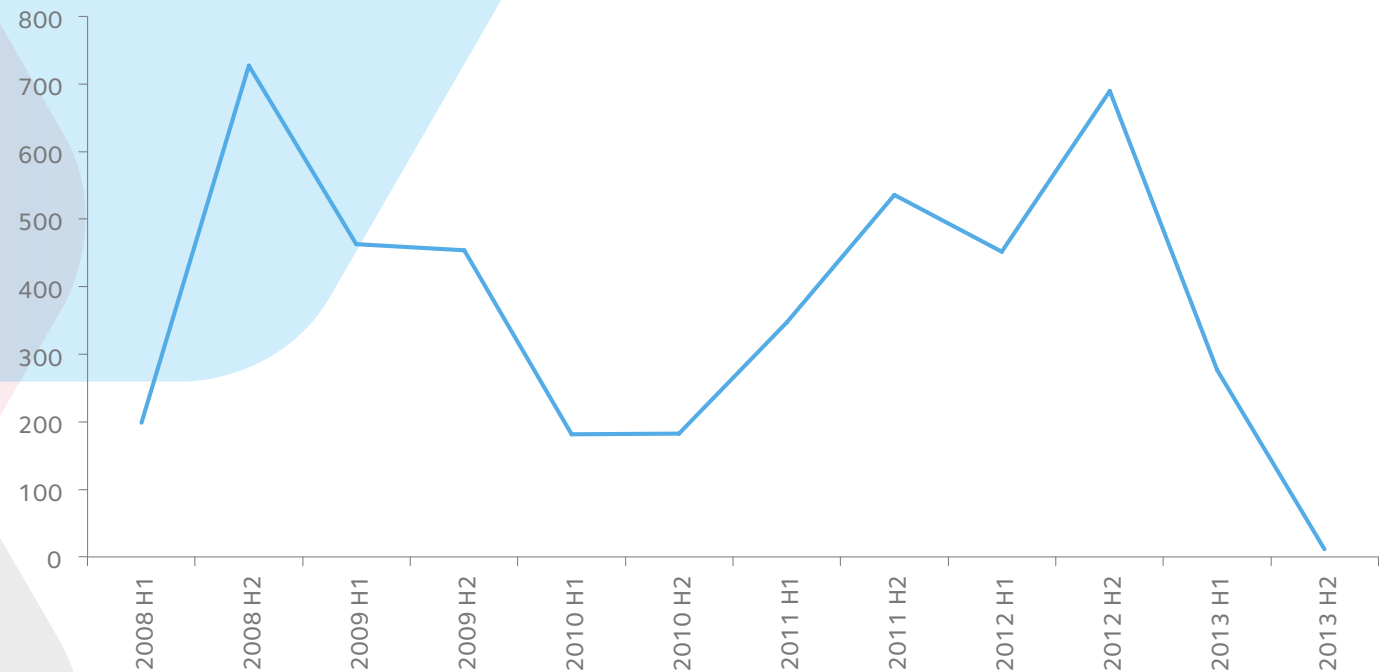
In de loop van 2013 is aan skimming vrijwel een einde gekomen. In 2013 liep de hierdoor opgetreden schade fors terug tot 6,8 miljoen euro, ten opzichte van 29 miljoen euro in 2012 (grafiek 8). Het aantal skimaanvallen nam af tot 288 stuks. Vrijwel alle skimaanvallen (277 stuks) vonden plaats in de eerste helft van het jaar. Grafiek 9 brengt in beeld hoe het aantal skimaanvallen in de loop van 2013 daalde.

### Grafiek 8 - Ontwikkeling skimfraude 2005-2013

In miljoenen euro's per jaar



Grafiek 9 - Aantal skimaanvallen 2008-2013  
Aantal aanvallen per halfjaar



**EMV-chip en geoblocking  
doeltreffend tegen skimmen**

De sterke afname van het aantal skimaanvallen en de hierbij opgetreden schade is toe te schrijven aan de maatregelen die door de hele betaalketen zijn genomen. Enerzijds werden geldautomaten en onbemande betaalautomaten (vooral bij onbemande benzinestations en parkeerautomaten) verder beveiligd. Anderzijds introduceerden banken de mogelijkheid om geldopnames buiten Europa te blokkeren: het zogenaamde *geoblocking*. In winkels kon vanaf 2012 al niet meer worden geskimd als gevolg van de invoering van EMV-chiptechnologie.

# 3

## **Dip & go bij parkeerautomaten en aangepaste kaartlezers bij onbemande brandstofpompen**

In de parkeerbranche is het mogelijk gemaakt om met de betaalpas, maar zonder invoer van de pincode, een parkeerkaartje te kopen (*dip & go*). Doordat het intoetsen van de pincode hierbij niet meer nodig is, kan deze ook niet meer door criminelen worden afgekeken. Skimming in deze branche is met deze betaalmethode niet langer mogelijk. Bovendien bieden gemeenten en exploitanten alternatieve betaalmogelijkheden aan, zoals het bel-parkeren (ofwel mobiel parkeren).

In 2013 heeft de Betaalvereniging, in samenwerking met een leverancier van onbemande betaalautomaten voor benzinstations, een gespecialiseerd bedrijf in anti-skimoplossingen en de banken, vrijwel alle automaten in deze sector beveiligd tegen een geavanceerde aanvalsmethode. Daardoor kon ook in deze sector het skimmen worden uitgebannen. De introductie van *geoblocking* door vrijwel alle banken heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld. Het is nu bijna onmogelijk dat met de geskimde gegevens geld in landen buiten Europa wordt opgenomen. De schade die is opgetreden in de tweede helft in 2013 (1 miljoen euro) kan zo goed als volledig worden toegeschreven aan betaalpassen van buiten Europa verblijvende Nederlanders, die daar zijn geskimd en waarvan de gegevens door criminelen direct zijn gebruikt om daar geld op te nemen. In Europa is dat niet meer mogelijk. Naar verwachting is dit de enige fraudeschade als gevolg van skimming die in 2014 nog voor zal komen.

## **Doorlopende fraudedetectie**

Tenslotte hebben de banken verder geïnvesteerd in het verbeteren van hun 24/7 fraudedetectiesystemen. Dit heeft ook bijgedragen aan de reductie van fraude in het elektronische betalingsverkeer.

## **Cybersecurity-initiatieven ontplooid**

Cybersecurity is het streven naar het voorkomen van schade door een verstoring, uitval of misbruik van ICT en, indien er toch schade is ontstaan, het herstel hiervan. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn belangrijke maatschappelijke aspecten van het betalingsverkeer en met de sterke groei van online betaaltoepassingen gaat hier veel aandacht naar uit.

3

**Betere bescherming tegen DDoS-aanvallen, onder meer door deelname in het NCSC**

Het grote aantal betrokken partijen, de toenemende internationalisering, de hoge eisen aan de kwaliteit en beschikbaarheid en de vele transactievormen maken het betalingsverkeer zeer complex. Een keten is zo sterk als de zwakste schakel. Samenwerking tussen de diverse schakels is noodzakelijk om de veiligheid van de betaalketen te garanderen. De Betaalvereniging zet zich ervoor in deze samenwerking te bevorderen en met de betrokken partijen mee te denken over de invoering van gezamenlijke fraude-beperkende maatregelen. Ze stelt zich daarmee ten doel om het maatschappelijke vertrouwen in het elektronisch betalingsverkeer te behouden en waar mogelijk te bevorderen.

De Betaalvereniging participeert actief in een aantal interbancaire en publiek-private samenwerkingsverbanden op het vlak van cybersecurity, zoals het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). De Betaalvereniging heeft haar samenwerking met het NCSC in 2013 geïntensiveerd. Om cyberaanvallen te voorkomen werken banken, politie en justitie intensief samen. Het NCSC heeft hierbij een coördinerende rol tussen de betrokken partijen. Naar aanleiding van de DDoS-aanvallen van april 2013 is met ingang van oktober bij het NCSC namens de banken een liaison gestart om de samenwerking tussen banken en het NCSC verder te bestendigen.

De Betaalvereniging brengt voor haar leden specialisten op het gebied van cybersecurity en betalingsverkeer samen om, vanuit een collectief belang, kennis en ervaringen te delen en werkzaamheden uit te voeren op het terrein van veiligheid.

In 2013 heeft de Betaalvereniging haar eerste jaarcongres georganiseerd, met als thema '*Veilig betalen, de consument centraal*'. Het was een geslaagd evenement dat door ruim 200 professionals in het betalingsverkeer werd bijgewoond en dat in de toekomst zeker een vervolg zal krijgen.

**Landelijk Skimming Point, een succesvolle privaat-publieke samenwerking**

Eind 2011 hebben banken, het Openbaar Ministerie en politie het Landelijk Skimming Point (LSP) ingericht om in een privaat-publiek samenwerkingsverband skimming aan te pakken. Het hart van de samenwerking

3

bestaat uit informatie-uitwisseling tussen deze partijen en is bekrachtigd met een gezamenlijk convenant. Uit de eind 2013 gehouden evaluatie blijkt dat de partners de centrale functie (één loket) en de privaat-publieke samenwerking in het LSP waarderen en dat deze succesvol is. Omdat skimming in Nederland nagenoeg is uitgeroeid, is de bezetting van het LSP vanaf 2014 teruggebracht naar 'waakvlam'-niveau. 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.



# 3

## Aanloop naar SEPA-migratie en invoering van IBAN

### Naar Europees betalen

#### De grootste verandering in het girale betalingsverkeer ooit

In 2013 bereikte de migratie van de nationale betaalproducten naar Europese betaalproducten (SEPA) haar hoogtepunt. Duizenden mensen werkten dagelijks aan deze migratie en aan de invoering van een geheel nieuwe betaalinfrastructuur. Gebruikers werden daardoor in staat gesteld om vóór 1 februari 2014 over te schakelen op de SEPA-standaarden, waaronder het internationale IBAN bankrekeningnummer. De SEPA-Verordening, vastgesteld door het Europees Parlement en de Europese Raad, bepaalt dat nationale overschrijvingen en incasso's uiterlijk per deze datum moeten zijn vervangen door Europese overschrijvingen en incasso's. Tevens is het gebruik van de oude nationale rekeningnummers dan niet langer toegestaan.

#### SEPA-migratieperiode met zes maanden verlengd

Op 9 januari 2014 heeft de Europese Commissie voorgesteld om de SEPA-einddatum van 1 februari 2014 van een extra overgangstermijn van zes maanden te voorzien. Dit voorstel is begin februari door het Europees Parlement en de Europese Raad vastgesteld. Hierop hebben de banken besloten om tijdens deze overgangperiode, ook nationale Incasso's en overschrijvingen te blijven verwerken en consumenten binnen internetbankieren ondersteuning te blijven bieden met het omzetten van het oude nationale rekeningnummer naar IBAN. De overgangstermijn eindigt op 1 augustus 2014.

3

Kort na het voorstel van de Europese Commissie besloot de minister van Financiën om tot 1 februari 2016 een ontheffing (waiver) aan banken te verlenen voor het automatisch converteren van nationale rekeningnummers naar IBAN in het internetbankieren. Alle bij de migratie betrokken partijen blijven er echter op gericht om de volledige overgang naar SEPA zo snel mogelijk af te ronden. Begin april 2014 heeft het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) advies uitgebracht aan de banken over de invulling van deze IBAN-waiver. Op basis van dit advies zullen voor nationale rekeningnummers in internetbankieren voor consumenten tot uiterlijk 1 augustus 2014 automatisch naar IBAN worden omgezet. Voor betalingen aan goede doelen zal deze conversie tot 1 februari 2016 blijven bestaan.

#### SEPA vereist intensieve samenwerking met alle betrokken partijen

De kern van het SEPA-programma is de overgang naar het gebruik van Europese standaarden door alle banken en eindgebruikers in het eurogebied. De belangrijkste standaarden in dit verband zijn de internationale standaard voor rekeningnummers (IBAN) en een standaard voor de aanlevering van betaal- en incasso-opdrachten door zakelijke gebruikers (de ISO20022 XML-standaard). De wijzigingen die nodig zijn voor het invoeren van deze standaarden, maken de SEPA-migratie tot een complex en uitdagend project. Niet alleen banken moesten hun systemen aanpassen, maar ook bedrijven en andere instanties moeten aanzienlijke veranderingen in hun ICT-systemen en administraties doorvoeren.

Een soepele overgang naar SEPA vereist intensieve samenwerking tussen aanbieders en gebruikers van betaalmiddelen. Het NFS, onder voorzitterschap van DNB en ingesteld door het MOB, begeleidt in Nederland de SEPA-migratie. In het NFS worden afspraken gemaakt over de wijze waarop Nederland overgaat op het Europese betalingsverkeer. De Betaalvereniging vervult in het NFS een actieve rol als coördinerend vertegenwoordiger van de aanbieders (banken). Daarnaast faciliteert de Betaalvereniging de interbancaire Stuurgroep SEPA. Deze stuurgroep coördineert de SEPA-migratie van de banken. Ze overlegt met vertegenwoordigers van eindgebruikers over de voortgang van de migratie en neemt knelpunten ter hand.





In 2013 raakten consumenten steeds meer gewend aan het gebruik van het IBAN. Daarbij worden ze ondersteund door de banken. Zo hebben banken in 2013 hun internetbankierenomgevingen geschikt gemaakt voor SEPA, onder meer door alle oude rekeningnummers in de adresboeken van hun klanten naar IBANs om te zetten. De nationale campagnewebsite Over op IBAN ([www.overopiban.nl](http://www.overopiban.nl)) geeft informatie en hulpmiddelen om de overgang op IBAN soepel te laten verlopen. Daarnaast is er de IBAN BIC Service ([www.ibanbicservice.nl](http://www.ibanbicservice.nl)), waarmee willekeurige Nederlandse bankrekeningnummers naar IBAN kunnen worden omgezet. De bekendheid van IBAN wordt verder vergroot doordat banken het IBAN op nieuw uitgeven betaalpassen vermelden.

In het eerste kwartaal van 2013 heeft de Betaalvereniging samen met de banken, Currence en andere betrokkenen het papieren IBAN-overboekingsformulier geïntroduceerd. Medio 2013 is de IBAN-Acceptgiro ingevoerd. Hierdoor groeide Nederland geleidelijk toe naar een situatie waarbij klanten volledig IBAN gebruiken voor overboekingen en incassotransacties.

Verder heeft de Betaalvereniging FiNBOX, de Overheidsvordering, de Overstapservice en de Eenmalige Machtiging Pinnen aan SEPA aangepast.

#### Nationale betaalstandaarden verdwijnen

Het doel van één uniform eurobetalingsgebied is dat ondernemers en consumenten in dat hele gebied kunnen betalen en geld ontvangen met één bankrekening. Internationaal opererende bedrijven en consumenten ervaren hierdoor minder drempels en lagere kosten.

De overgang naar Europese standaarden en producten houdt ook in dat werkwijzen, procedures en gewoonten die al tientallen jaren worden toegepast, aan wijzigingen onderhevig zijn. Voor nationale toepassingen is weinig ruimte. Een voorbeeld hiervan is de typisch Nederlandse doorlopende machtiging voor kansspelen (de Kansspelincasso). Bij deze variant van de incassomachtiging heeft de betaler geen recht op terugboeking. De Europese incasso kent een dergelijke variant (nog) niet. Dit is de keerzijde van een Europees breed gebruik van betaalproducten.



**Meer informatie en documentatie over SEPA via [www.betalvereniging.nl](http://www.betalvereniging.nl)**

Mede dankzij de inzet van de banken, de NVB en de Betaalvereniging in het Europese overleg lijkt er meer draagvlak te ontstaan voor een Europese niet-storneerbare incassovariant. Of deze er daadwerkelijk komt, staat op het moment van schrijven nog niet vast. De Nederlandsche Bank heeft in november 2013 een ontheffing (waiver) aan de banken toegekend, vooruitlopend op de Europese variant, waardoor ze tot uiterlijk 1 februari 2016 de huidige Nederlandse Kansspelincasso kunnen aanbieden.

#### Belangrijke rol door de Betaalvereniging vervuld

De Betaalvereniging heeft zich in 2013 maximaal ingezet voor de overgang naar SEPA. De interbancaire coördinatie bij deze overgang loopt via de Stuurgroep SEPA. Door afstemming over collectieve zaken op het gebied van de nieuwe betaalverkeerinfrastructuur en het aangaan van de dialoog met maatschappelijke betrokkenen, is er een belangrijke bijdrage geleverd aan de soepele overgang naar SEPA. Naast de ondersteuning van de bancaire migratie is er veel aandacht besteed aan een juiste informatievoorziening over SEPA. In aanvulling op het NFS voorziet de Betaalvereniging betaaldienstverleners en andere marktpartijen onder meer van uitgebreide algemene productinformatie en technische documentatie. Deze informatie is via de website van de Betaalvereniging ([www.betalvereniging.nl](http://www.betalvereniging.nl)) voor iedereen toegankelijk. Banken voorzien, al dan niet op basis van deze informatie, hun eigen klanten van SEPA-informatie, inclusief de 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 wordt er periodiek een nieuwsbrief met actuele kerninformatie over SEPA uitgebracht.

De Betaalvereniging werkt nauw samen met vertegenwoordigers van eindgebruikers om oplossingen te zoeken voor specifieke knelpunten. De wijze waarop consumentenbeschermende maatregelen voor de Europese incasso uit de SEPA-Verordening, het beste kunnen worden ingevoerd, is hiervan een voorbeeld. Of de organisatie rond de zakelijke incasso en de gezamenlijke aanpak voor de elektronische machtiging (het e-mandaat).

# 3

## **Passende oplossing voor korte rekeningnummers van goede doelen**

Deze samenwerking vond in 2013 met name plaats in de Task Force SEPA-Migratie Nederland (TFSN), een onderdeel van het NFS, waarin wordt overlegd op technisch niveau. Na het beëindigen van het NFS zal deze samenwerking binnen de Betaalvereniging worden voortgezet in een Giraal Stakeholder Forum, waarin relevante stakeholders zullen participeren. Zo worden alle koepels van eindgebruikers betrokken bij de verdere ontwikkelingen van het girale betalingsverkeer. De Betaalvereniging en haar leden vinden dat van groot belang.

Er is veel aandacht voor de korte oude rekeningnummers van goede doelen. Voor deze korte rekeningnummers kan geen onderscheid worden gemaakt bij de conversie naar IBAN rekeningnummers. In overleg met de goededoelenbranche, zetten de banken zich er in de Stuurgroep SEPA voor in om passende oplossingen te vinden. Dat hierin constructief wordt samengewerkt, bleek onder meer uit de actie van Giro 555 voor de Filippijnen in november 2013; het IBAN voor Giro 555 (NLO8 INGB 0000 0005 55) is expliciet in de mediacampagne meegenomen.

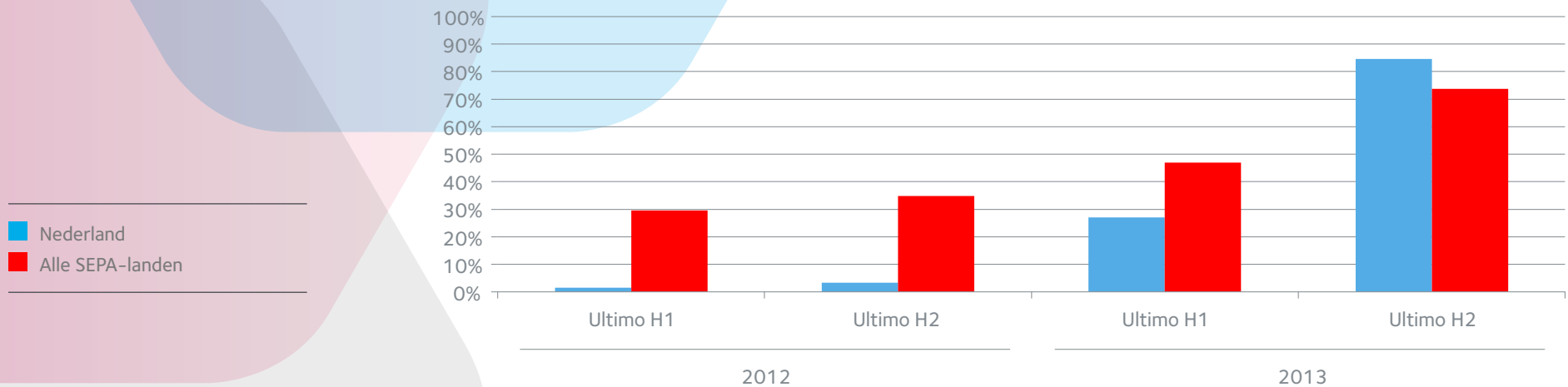
3

### Voortgang SEPA-migratie in Nederland

In de tweede helft van 2013 kwam in Nederland de migratie naar Europese betaalproducten in een stroomversnelling, zoals de grafieken 10 en 11 laten zien. Begin 2013 was het aandeel van Europese overschrijvingen nog slechts 3% en van Europese incasso's nihil. Eind 2013 was Nederland opgeschoven naar de migratie-kopgroep van SEPA-landen.

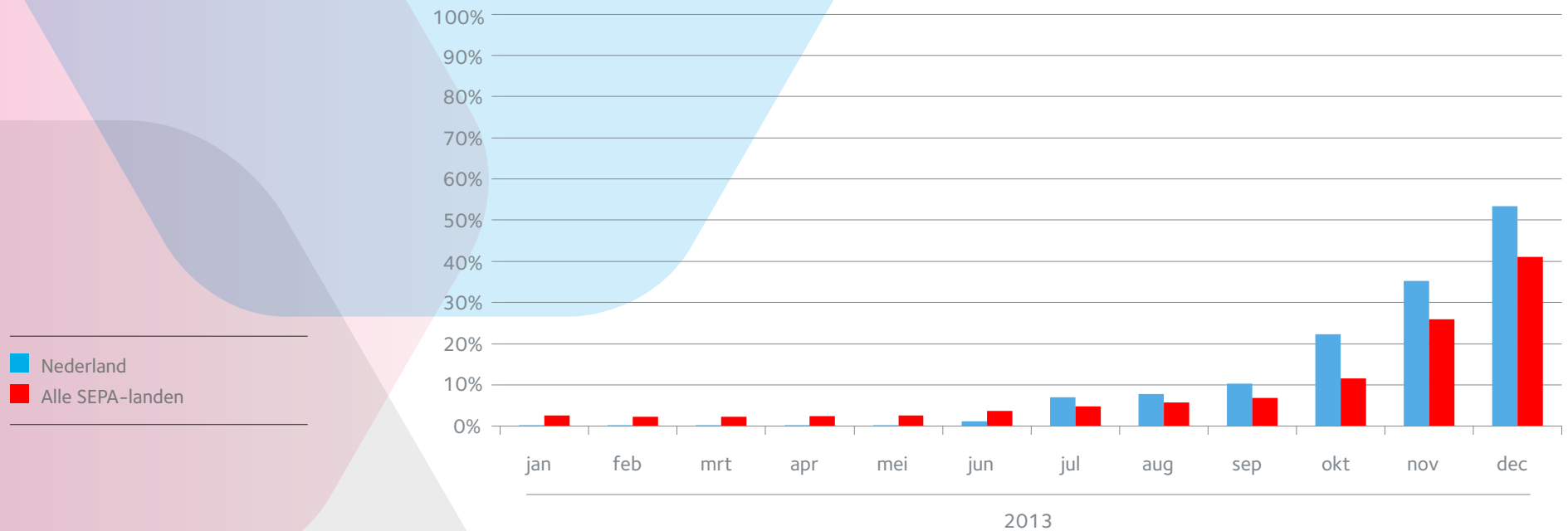
### Grafiek 10 - Migratie Europese overschrijvingen

In Nederland ten opzichte van alle SEPA-landen, ultimo per halfjaar 2012 - 2013



## Grafiek 11 - Migratie Europese incasso's

In Nederland ten opzichte van alle SEPA-landen, per maandultimo 2013



Hoewel er het hele jaar veel voortgang is geboekt, zag het er eind 2013 naar uit dat vooral zakelijke gebruikers uit het midden- en kleinbedrijf niet op tijd konden overgaan op de Europese incasso. Daardoor zouden ze alternatieve oplossingen, waaronder SEPA-conversiediensten, moeten inschakelen. Het NFS verzocht daarom eind 2013 alle marktpartijen nogmaals om alles te doen om de wettelijke einddatum van 1 februari 2014 te halen. Nu er een formele overgangstermijn is tot 1 augustus 2014, hebben de desbetreffende bedrijven meer tijd gekregen voor de migratie. De inzet van alle partijen blijft echter om de migratie zo spoedig mogelijk af te ronden.

# 3

## Publiekscampagne tegen phishing tijdens invoering IBAN

Een zorgelijke ontwikkeling is dat internetcriminelen de overgang naar SEPA misbruiken om vertrouwelijke gegevens van rekeninghouders te ontfutselen (via *phishing*). Met deze vertrouwelijke gegevens kunnen ze vervolgens fraude plegen. De internetcriminelen versturen bijvoorbeeld e-mails, zogenaamd namens DNB, Over op IBAN of banken.

De banken, de Betaalvereniging, de NVB en het NFS wijzen consumenten en bedrijven er via publiekscampagnes op om alert te zijn. Mede hierdoor wordt het publiek zich er beter van bewust dat banken en andere bonafide partijen nooit via e-mail of aan de telefoon zullen vragen naar vertrouwelijke en persoonlijke gegevens. De campagnes benadrukken om nooit op dit soort verzoeken in te gaan.

Naast de overgang naar SEPA, kregen de banken in 2013 te maken met een aantal andere Europese wetsvoorstellen die een stevige impact hebben op het betalingsverkeer. De herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD2), de Interchange Fee Verordening en de Bank Accounts Richtlijn sprongen daarbij het meest in het oog. De Europese Commissie, het Europees Parlement en de Europese Raad willen in de loop van 2014 overeenstemming bereiken over deze wetgevingsinitiatieven.

### De herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD2)

In de zomer van 2013 presenteerde de Europese Commissie de herziene Richtlijn Betaaldiensten (herziene Payment Services Directive, PSD2). Belangrijke redenen voor deze 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 retailbetalingsverkeer stimuleren.

De belangrijkste uitbreiding ten opzichte van de huidige PSD is het onder toezicht brengen van zogenaamde Third Party Providers (TPP's), die daarbij op basis van een vergunning op de Europese markt kunnen opereren. Deze TPP's verzorgen betalingsinitiatie- en rekeninginformatiediensten. Betalingsinitiatie is het opstarten van betaalopdrachten via de internetbetaalrekening van de consument. Bij rekeninginformatiediensten kan rekeninginformatie van verschillende bankrekeningen voor de gebruiker worden samengevoegd.



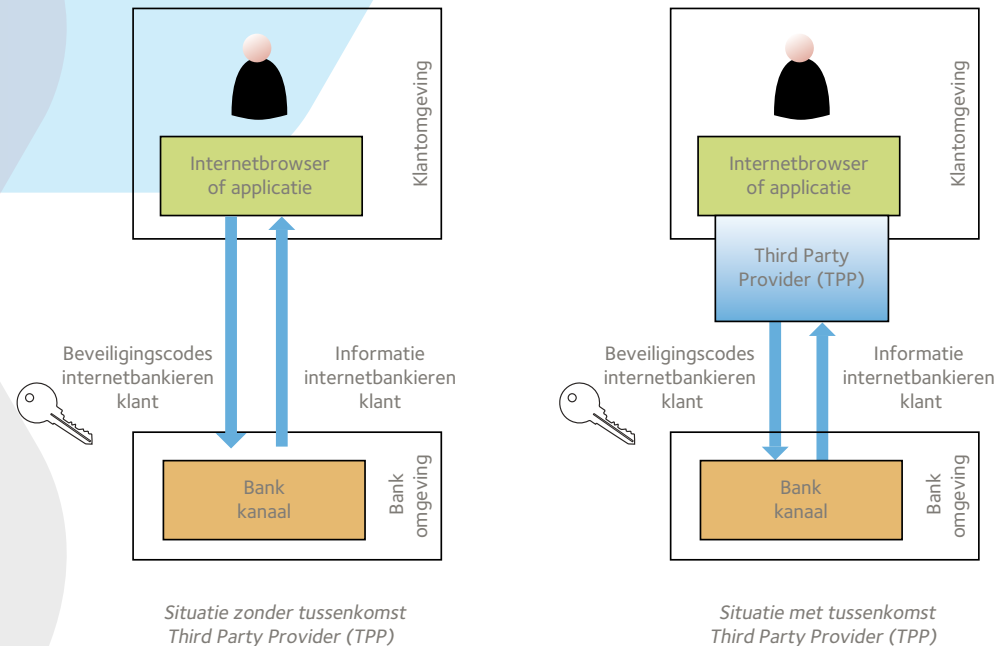


# 3

## PSD2 maakt weg vrij voor toegang tot bankrekening door derden

Bij beide diensten logt de TPP namens de rekeninghouder in op diens internetbankieromgeving, op basis van persoonlijke inlogcodes die de rekeninghouder heeft afgegeven. De TPP krijgt hiermee toegang tot de betaalrekening van de rekeninghouder.

Globaal gezien kan de dienstverlening van een TPP drie vormen aannemen: in de vorm van een intermediërende website, een internetbrowser plug-in (invoegtoepassing), of een applicatie (app). Onderstaand figuur geeft de situatie weer waarbij er geen TPP is betrokken (links) en waarbij dit wel het geval is (rechts).



# 3

De Betaalvereniging is van mening dat zaken als veiligheid, dataprotectie, verantwoordelijkheden, authenticatie en aansprakelijkheid, voor de banken van rekeninghouders en voor TPP's duidelijk in de PSD2 moeten worden omschreven.

Het hergebruik door TPP's van persoonlijke inloggegevens die een bank aan een consument heeft verstrekt, stuit op grote weerstand bij banken, DNB en de ECB. Rekeninghouders dienen hun persoonlijke toegangsgegevens immers geheim te houden en nooit aan derden te verstrekken. Dit is zelfs de kernboodschap van publiekscampagnes rond veilig bankieren. Daarnaast is het belangrijk dat banken kunnen zien wie er toegang krijgt tot de betaalrekening: is het de consument zelf of is het de TPP die namens de consument inlogt? Verder zou een TPP geen toegang moeten hebben tot alle voor de consument via internetbankieren beschikbare financiële diensten. Denk hierbij aan het inzien van rekeningafschriften, het aanvragen en wijzigen van leningen, het afsluiten van verzekeringen, het aanvragen van passen of het wijzigen van paslimieten. Tenslotte moet het voor de consument duidelijk zijn of hij of zij bij de bank of juist bij de TPP moet zijn als er iets niet goed is gegaan met een betaling.

## **Betaalvereniging en banken bepleiten heldere voorwaarden en garanties voor consumenten onder PSD2**

In de discussies rond TPP's levert de Betaalvereniging een actieve bijdrage vanuit haar streven naar een maatschappelijk efficiënt, veilig en betrouwbaar betalingsverkeer. Zo reageert zij in overleg met haar leden op marktconsultaties, geeft zij haar visie en levert zij informatie aan diverse partijen in dit complexe Europese speelveld.

Naar aanleiding van de discussies die over dit onderwerp tussen de Europese Commissie en vele partijen in Europa zijn gevoerd, lijkt de Europese Commissie geneigd de toegang van TPP's tot de betaalrekening te beperken tot wat strikt noodzakelijk is.

Tenslotte omvat het PSD2-voorstel een aanpassing met een negatieve impact op de levensvatbaarheid van de Europese incasso. Het onvoorwaardelijke recht op teruggaaf is omgezet in een voorwaardelijk recht, dat vrijwel onmogelijk objectief is vast te stellen. Hierdoor kan de bank betrokken raken in geschillen tussen

3

**Europese Commissie  
stelt maximum aan  
interbancaire vergoedingen**

betaler en begunstigde over de vraag of de betaler een dienst reeds heeft afgenomen of een product al heeft gebruikt. De Betaalvereniging vindt dit een ongewenste situatie. Zij sluit zich aan bij de visie van de European Payments Council (EPC) die stelt dat er sprake moet zijn van slechts één wettelijke standaard voor consumenten: altijd recht op teruggaaf binnen acht weken. Een betaler en zijn betaaldienstverlener kunnen wel afstand doen van het recht op terugbetaling, op voorwaarde dat dit is vastgelegd in een specifiek mandaat onder een betaalschema dat niet voorziet in het recht op terugbetaling. Hierin zou de eerder genoemde niet-storneerbare Europese incasso een belangrijke rol kunnen vervullen.

**De Interchange Fee Verordening**

Gelijktijdig met het PSD2-voorstel presenteerde de Europese Commissie het voorstel voor een *Verordening betreffende interbancaire vergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties* (de Interchange Fee Verordening). Het voorstel stelt, onder andere maxima (*caps*) vast voor interbancaire vergoedingen voor betaalpas- en creditcardbetalingen binnen de Europese Unie, respectievelijk op maximaal 0,2% en 0,3% van het aankoopbedrag.

Het vaststellen van maxima voor deze interbancaire vergoedingen op basis van een percentage van het aankoopbedrag, kan in Nederland op moeilijkheden stuiten. In Nederland hanteren banken sinds vele jaren voor binnenlandse betaalkaartbetalingen bilateraal afgesproken vaste interbancaire vergoedingen. Deze tarieven zijn onafhankelijk van het transactiebedrag en zijn in Europese context, laag. Bij zeer kleine transactiebedragen kunnen deze vaste vergoedingen echter hoger uitvallen dan op basis van de in het wetsvoorstel genoemde maximale percentages van het transactiebedrag. In andere lidstaten, waaronder Zweden en Denemarken, is de situatie vergelijkbaar.

**Tot slot: De Bank Accounts Richtlijn**

De Europese Commissie presenteerde in 2013 haar voorstel voor een *Richtlijn betreffende de vergelijkbaarheid van kosten in verband met betaalrekeningen, overstappen van betaalrekening en toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties* (de Bank Accounts Richtlijn). Het wetsvoorstel beoogt tarieven

# 3

## Plicht tot grensoverschrijdende overstapservice lijkt haar doel voorbij te schieten

voor bankrekeningen transparanter en beter vergelijkbaar te maken, het overstappen naar een andere bankrekening te vergemakkelijken, ook grensoverschrijdend binnen de EU, en het openen en aanhouden van een betaalrekening voor meer mensen mogelijk te maken.

Voor Nederland lijkt deze richtlijn overbodig. De Nederlandse bankrekeningtarieven behoren tot de laagste binnen de EU en zijn zeer transparant. Om gemakkelijk over te kunnen stappen naar een andere betaalrekening heeft Nederland de Overstapservice. Die wordt door consumenten en bedrijven goed gewaardeerd. Tenslotte garandeert het *Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten* (Convenant basisbankrekening) de toegang tot betaalrekeningen voor iedereen ouder dan 18 jaar. Met name de voorgestelde verplichting om binnen de EU een grensoverschrijdende overstapservice in te richten en basisrekeningen aan alle EU inwoners aan te bieden (en niet alleen aan inwoners uit de eigen lidstaat), lijkt haar doel voorbij te schieten omdat er weinig maatschappelijke vraag naar is. Ook is met de invoering van SEPA, waarbij voor eurolanden het onderscheid tussen nationale en grensoverschrijdende girale eurobetalingen ophoudt te bestaan, het voor consumenten, die hier behoefte aan hadden, niet meer nodig om eurobetaalrekeningen in verschillende lidstaten aan te houden.

Medio april 2014 hebben Europese Commissie, - Parlement en – Raad overeenstemming bereikt over de definitieve wettekst. Een belangrijke nuancering ten opzichte van het oorspronkelijke Commissievoorstel is dat lidstaten van buitenlandse consumenten mogen eisen dat zij een reëel belang (*'genuine interest'*) hebben om in de betreffende lidstaat een basisbankrekening aan te vragen. Daarnaast is het oorspronkelijke artikel over een binnen de EU grensoverschrijdende overstapservice vervangen door een artikel met een minder complexe methodiek.

# 4

## 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. Banken 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 afgesproken de drie resterende zetels te verdelen onder de middelgrote banken, de kleinere banken en betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen (EGI's). Het bestuur is per 7 mei 2014 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
- **Ineke Bussemaker (1958)**, directeur Betalen en Sparen Rabobank
- **Frans van der Horst (1959)**, senior managing director ABN AMRO Bank
- **Bart de Ruigh (1956)**, COO SNS Bank, namens de middelgrote banken\*)
- **Edwin Hartog (1966)**, head of Cash Management Corporates & lid MT Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken

Binnen het bestuur is nog een zetel beschikbaar voor betaalinstellingen en EGI's.

\*) Bart de Ruigh heeft per 7 mei 2014 zijn zetel ter beschikking gesteld wegens het aanvaarden van een andere functie binnen SNS. Met de middelgrote banken vindt thans overleg plaats over zijn opvolging.

# 4

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. Ieder lid met een marktaandeel van meer dan 10% heeft het recht een bestuurslid voor te dragen.

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.

[Piet Mallekootte \(1954\)](#) is directeur van de Betaalvereniging. [Gijs Boudewijn \(1958\)](#) is adjunct-directeur.

# 5

## 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 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.

# 5

## 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:

- SEPA: betalen met de euro in heel Europa;
- Giraal: diverse vormen van giraal betalen zoals de overschrijving
- Betaalkaarten: pinnen, betaalautomaten en mobiel betalen
- Beveiliging (veiligheid, cybersecurity en fraudebestrijding)

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.

## 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, naast het bevorderen van de efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer, richt op het bespreken van knelpunten en maatschappelijk gevolgen van ontwikkelingen in het 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 huidige nationale betaalproducten. Door de vorming van de uniforme Europese betaalmarkt zal een aantal van die producten worden uitgefaseerd, waarbij overblijvende collectieve taken worden overgedragen aan de Betaalvereniging.



# 6

## Ledenlijst

Ultimo 2013 zijn 45 betaaldienstverleners lid van de Betaalvereniging. Zij vertegenwoordigen 99,5% van de aanbodzijde van de markt.

- ABN AMRO Bank
- Achmea Retail Bank
- AEGON Bank
- Amsterdam Trade Bank
- ASN Bank
- ASR Bank
- Bank Insinger de Beaufort
- Bank Nederlandse Gemeenten
- Bank of America
- Bank of Scotland
- Banque Chaabi du Maroc
- Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ
- BNP Paribas Fortis
- Citco Bank
- Citibank
- Commerzbank
- Credit Europe Bank
- Delta Lloyd Bank
- Deutsche Bank
- DHB Bank
- Friesland Bank
- GarantiBank International
- GE Artesia Bank
- Handelsbanken
- HSBC Bank
- ICBC
- ING Bank
- InterEGI
- KAS BANK
- KBC Bank
- Van Lanschot Bankiers
- LeasePlan Bank
- Lombard Odier
- Mizuho Bank
- Nederlandse Waterschapsbank
- NIBC Bank
- Rabobank
- RegioBank
- Royal Bank of Scotland
- SNS Bank
- Soci t  G n rale
- Staalbankiers
- Triodos Bank
- UBS Bank
- Volkswagen Bank