



Roadmap 2023 – 2025

Verbindend, relevant en gedreven

Inhoudsopgave

Voorwoord

Inleiding

Onze identiteit

Missie en visie

Activiteiten

Stakeholders

Roadmap

Strategie, beleid en maatschappij

Efficiency en Europese Zaken

Veiligheid

Betrouwbaarheid

Toegankelijkheid

Interne organisatie

Voorwoord

De roadmap van de Betaalvereniging richt zich op de belangrijkste thema's en kernpunten van het betalingsverkeer voor de komende drie jaar (2023-2025) en is gebaseerd op de gezamenlijke inzichten en verwachtingen van de Betaalvereniging en haar leden. Wij beschouwen deze roadmap als onze routekaart die de globale koers uitzet voor een groot deel van onze toekomstige activiteiten.

Op basis van de roadmap maken wij elk jaar een jaarplan. Het jaarplan verscherpt en organiseert de meest concrete acties en resultaten voor het jaar dat voor ons ligt. Het zijn 'tussenstops' op de grotere routekaart, of 'roadmap' in z'n letterlijke vertaling.

Met de roadmap als het jaarplan en de jaarlijkse uitwerking ervan in een jaarplan bereiden wij ons als organisatie zo goed mogelijk voor op de toekomst. Dat de details van de stappen die wij daarvoor moeten zetten soms nog niet allemaal zijn uitgewerkt of volledig duidelijk zijn, is een gegeven. Het biedt ons daarentegen wel de flexibiliteit en het aanpassingsvermogen dat in dit snel veranderende speelveld noodzakelijk is.

Veel van de beschreven ontwikkelingen in de vorige roadmap (2022-2024) zijn nog steeds valide en actueel en blijven dus ongewijzigd. Daar waar ontwikkelingen en omstandigheden vragen om 'voortschrijdend inzicht' op basis van een veranderend landschap, hebben wij deze aangepast of toegevoegd. Verder lichten wij in deze vernieuwde roadmap - waar nodig en van toepassing - de activiteiten die in ons jaarplan 2023 zijn opgenomen toe. Deze 'highlights' worden in een apart kader weergegeven. In ons jaarplan van 2023 vormen 5 'continenten' de 'landkaart' van ons jaarplan:

1. Cards/chartaal;
2. Online betalingsverkeer;
3. Toegankelijkheid;
4. Duurzaamheid en kosten infrastructuur en;
5. Giraal en Algemeen.

Inleiding

Voor u ligt onze roadmap voor de jaren 2023 tot en met 2025. Het geeft een overzicht van onze identiteit, het werkveld met haar continue uitdagingen en de doelen voor het Nederlandse betalingsverkeer voor de komende drie jaar. Elk jaar wordt de roadmap herijkt en aangepast aan de actuele ontwikkelingen in binnen- en buitenland.

Het betalingsverkeer in Nederland staat al jaren internationaal bekend als zeer efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk. De ambitie van Betaalvereniging Nederland is dan ook om dit kwaliteitsniveau minimaal vast te houden en daar waar mogelijk zelfs verder te verbeteren. Daarvoor is ook een toekomstvast bekostigingsmodel noodzakelijk. Veranderende klantbehoeftes, nieuwe betaalaanbieders, maatschappelijke en economische omstandigheden, veranderende technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen vragen om een actieve samenwerking tussen alle relevante spelers. De toenemende dynamiek in het Nederlandse en internationale betalingsverkeer vraagt – voor zover dat mogelijk is – om een meerjarige roadmap.

Een heldere en breed gedragen roadmap helpt ons, onze leden en stakeholders om gezamenlijke visies en doelen, voor wat betreft de collectieve – niet competitieve – aspecten van ons betalingsverkeer, voor ogen te hebben. Het is de uitdaging om hierbij de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze leden te begrijpen en met onze leden en stakeholders te zoeken naar de gemene deler. Daarbij trachten wij onze leden waar mogelijk te ontzorgen. Bij dit alles vervullen wij graag een gedreven, relevante en verbindende rol.

Onze identiteit

In dit hoofdstuk lichten wij onze missie en visie toe en geven wij een overzicht van de verschillende rollen die wij vervullen en sluiten wij af met een schets van het stakeholdersveld waarin wij onze activiteiten uitvoeren.

Missie en visie

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 betalingsverkeer, is Betaalvereniging Nederland op 29 november 2011 opgericht.

Sindsdien organiseren wij voor onze leden de collectieve taken in het (nationale) betalingsverkeer. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Bij ons zijn de gemeenschappelijke taken van de leden op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd. Het lidmaatschap van de Betaalvereniging staat open voor alle partijen die gereguleerde betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden. Daarnaast werken wij nauw samen met niet-gereguleerde spelers in het ecosysteem van betalen.

Onze missie

De Betaalvereniging streeft naar een optimaal maatschappelijk veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Wij verrichten hiertoe werkzaamheden die voor de leden van gezamenlijk belang zijn en voeren de regie over de collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een gedreven, relevante en verbindende rol. Daarbij ontzorgen wij onze leden waar en wanneer mogelijk.



Wij betrekken vertegenwoordigers van eindgebruikers in het betalingsverkeer, onder meer van ondernemers en consumenten, actief bij onze werkzaamheden. Namens het collectief van onze leden zijn wij zichtbaar betrokken en aanspreekbaar, en nemen wij waar nodig onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast staan wij open voor, en stimuleren wij, de dialoog met andere relevante betrokkenen. Zo geven wij invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

Onze visie

Het betalingsverkeer is de bloedsomloop van onze economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. Het heeft daarom het karakter van een 'nutsfunctie'. Het grote aantal betrokken partijen, de omvangrijke hoeveelheid van toepassing zijnde wet- en regelgeving, de hoge kwaliteitseisen, nieuwe technische mogelijkheden en de vele transacties maken het betalingsverkeer complex en dynamisch. Daarbij zijn transparantie, openheid, toegankelijkheid en gezonde dialoog met alle relevante partijen in het betalingsverkeer de belangrijke uitgangspunten.

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

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

Om de leidende positie van Nederland in het betalingsverkeer verder uit te bouwen, is het nodig om de efficiency en effectiviteit te waarborgen. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentiële randvoorwaarden voor een goed functionerend betalingsverkeer waarin maatschappelijk vertrouwen bestaat. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur is een vruchtbare voedingsbodem voor innovatie. Dit alles vraagt wel een toekomstvast bekostigingsmodel van de betaalinfrastructuur waar alle spelers, zowel de traditionele als de nieuwe (digitale), gebruik van maken. Iedereen moet aan het betalingsverkeer kunnen deelnemen, anders dreigt (financiële) uitsluiting. Toegankelijkheid is dus een belangrijke randvoorwaarde en is daarom voor 2023 ook een van onze speerpunten. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig.

Activiteiten

Om onze werkzaamheden succesvol uit te kunnen voeren, vervullen wij diverse rollen:

Productmanagement

Wij richten ons o.a. 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

Wij zorgen ervoor dat nationale en internationale eisen en ontwikkelingen in de betaalinfrastructuur, standaarden en product- kenmerken naar het nationale betalingsverkeer worden vertaald en dragen zorg voor de coördinatie op implementatie ervan.

Veiligheid

Het primaat voor het organiseren van de veiligheid van het betalingsverkeer ligt sinds 2022 bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Wanneer niet-bancaire betaaldienstverleners betrokken zijn bij de samenwerking rond veiligheid van het betalingsverkeer, speelt de Betaalvereniging een grote rol.

Voorlichting

Wij communiceren standpunten en betalingsverkeer gerelateerde rapportages naar het publiek, coördineren collectieve voorlichtingscampagnes op ons werkterrein en verzorgen persopvang en woordvoering voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel. De Betaalvereniging onderhoudt diverse thema-websites. De centrale website is Betaalvereniging.nl. Op deze website zijn ook de belangrijkste feiten en cijfers overzichtelijk samengebracht.

Kwaliteitsbewaking

Wij stellen veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeren onder meer marktpartijen in de betaalketen. Daarnaast houden wij 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 bewaken wij de kwaliteit van de betaalketens en coördineren wij het oplossen van ketenverstoringen.

Stakeholdermanagement en verbinder

Wij zorgen ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante partijen als de overheid, toezichthouders, politiek en koepelorganisaties. Stakeholders moeten zich bij ons gehoord voelen. Zij benaderen ons geregeld met relatief complexe vraagstukken. Dit maakt een goed doordacht stakeholder-management steeds belangrijker.

Expertrol

Wij volgen de externe ontwikkelingen die voor de leden en stakeholders van belang zijn. Daartoe overleggen wij met (potentiële) spelers op de betaalmarkt, externe standaardisatie- instellingen, overheidsinstellingen, toezichthouders en onderzoekers. Indien nuttig en gewenst, werken wij samen met externe partijen en verrichten wij onderzoek dat bijdraagt aan een grotere effectiviteit, veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijke efficiency van het betalingsverkeer.

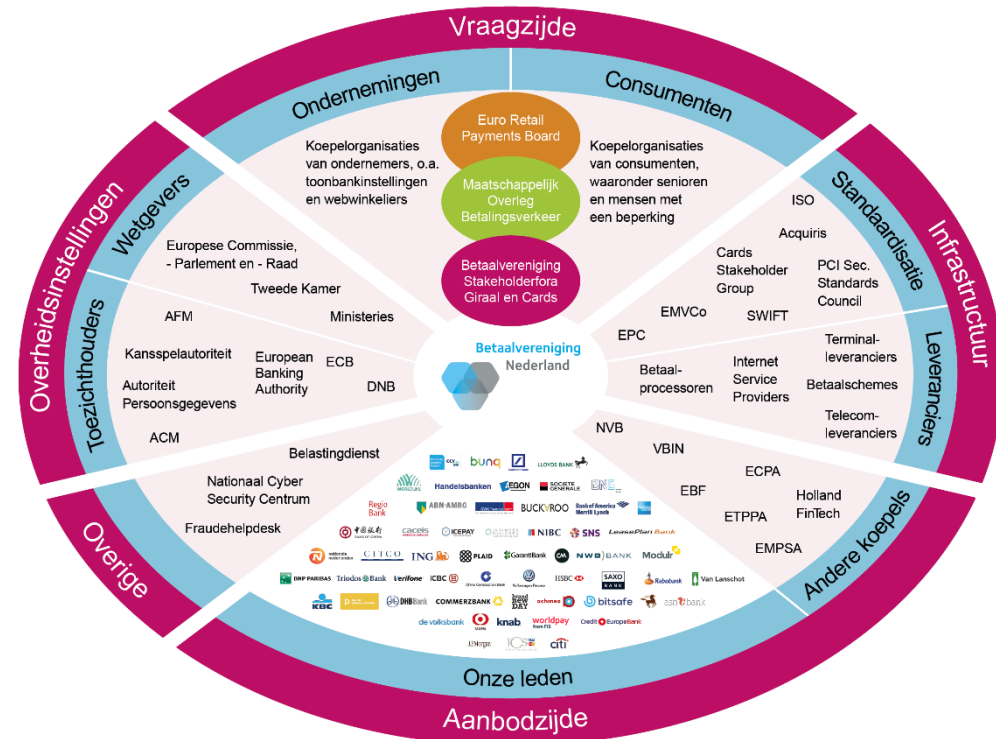
Programma – en projectmanagement

Projecten die een collectief belang voor een significant deel van onze leden vertegenwoordigen, kunnen bij ons worden ondergebracht. Wij nemen in dat geval de rol van programma- of projectmanager op ons, waarbij wij ook inhoudelijke expertise inbrengen.

Onze stakeholders

In Nederland is de maatschappelijke en politieke betrokkenheid bij het betalingsverkeer relatief groot. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB¹), maar ook voor de politiek. Daar waar het de collectieve belangen betreft, geven wij namens onze leden onze visie en informeren wij diverse partijen in het Nederlandse, Europese en internationale speelveld. Op deze wijze leveren wij een actieve bijdrage aan het maatschappelijke debat. Daarnaast verschaffen wij tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten vanuit onze expertise input aan de bij het wetgevingsproces betrokken partijen, waar het gaat om collectieve, niet-competitieve zaken.

Nationale, Europese en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer bespreken wij met onze belangrijkste stakeholders in onze fora en werkgroepen. Daar worden de wensen en mogelijkheden over een keur aan betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen die van wederzijds belang zijn gezamenlijk besproken.



Afbeelding 1: Overzicht stakeholders Betaalvereniging (per 1 januari 2023)

¹ www.dnb.nl/inclusieve-samenleving/maatschappelijk-overleg-betalingsverkeer/

Roadmap

Dit hoofdstuk beschrijft de roadmap en bijbehorende doelen en activiteiten die de Betaalvereniging voor het Nederlandse betalingsverkeer nastreeft. De roadmap heeft een tijdshorizon van drie jaar en is gestructureerd aan de hand van de volgende 6 thema's:

1. **Strategie, beleid en maatschappij**
2. **Efficiency**
3. **Veiligheid**
4. **Betrouwbaarheid**
5. **Toegankelijkheid**
6. **Interne organisatie**

Deze thema's worden toegelicht met, waar relevant, onze speerpunten waarbij we ook duiding geven aan de (huidige en toekomstige) Europese context in elk thema. Aan het eind van elke paragraaf beschrijven wij de activiteiten die in ons jaarplan zijn meegenomen en vatten wij onze doelen samen.



Strategie, beleid en maatschappij

Betaaldiensten zijn voor iedereen belangrijk. Toenemende en frequent wijzigende wet- en regelgeving vraagt om een snel en adequaat aanpassingsvermogen, visie en daadkracht. Wij zorgen ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante stakeholders waaronder ook diverse ministeries en De Nederlandsche Bank (DNB). Daarnaast verstrekken wij als kennisinstituut informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin, en brengen daarbij ook het maatschappelijk belang van de sector voor het voetlicht. In die zin worden wij als organisatie erkend en herkend als het gaat om het betalingsverkeer in Nederland. Wij verzorgen de persopvang en woordvoering – inclusief vertegenwoordiging op radio en televisie – namens de sector, voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel. In dat kader geven wij op verzoek presentaties aan diverse externe partijen over betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen. Daarnaast geven wij (extern) duiding in cijfers, trends en ontwikkelingen, doen wij onderzoek naar het betaalgedrag in Nederland en coördineren wij de algemene publiekscommunicatie rondom betalingsverkeer.

De Betaalvereniging is actief kennispartner in wet- en regelgevingstrajecten, vertegenwoordigt de sector in verschillend nationale en Europese overlegorganen en onderneemt, namens en met onze leden, actie naar aanleiding van actuele maatschappelijke betalingsverkeer-gerelateerde issues en vraagstukken. Tevens bespreken wij relevante nationale en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer met stakeholders in onze eigen fora.

Verbindend in betalingsverkeer

De Betaalvereniging is de natuurlijke plaats voor overleg tussen de betaalsector en stakeholders. Wij zorgen voor contact en overleg en kan collectieve activiteiten voor de sector op zich nemen en coördineren. Ook afstemming tussen partijen aan de aanbodzijde rekenen wij tot onze taken. Waar nodig krijgt deze afstemming een formeel karakter in de vorm van Ledenbulletins, deels met bindend karakter voor leden. De afstemming met [stakeholders](#) gebeurt in stakeholdersfora en wordt daarnaast geborgd in het MOB.

Europa zet bepalende strategische visies en kaders neer voor het betalingsverkeer

Op 24 september 2020 publiceerde de Europese Commissie het zogenaamde *Digital Finance Package*. Dit pakket omvat een tweetal strategische visies en twee wetgevingsinitiatieven².

- **Digital Finance Strategy**

Heeft als doel: inzet van artificiële intelligentie en blockchain, promoten van data delen en “open finance”, met handhaving van de strikte privacyregels, handhaven *level playing field* tussen banken en Bigtech.

- **Retail Payments Strategy**

Heeft als doel: promoten van veilige, snelle en betrouwbare betaaldiensten, volledig geïntegreerde retailbetaalsystemen, inclusief interoperabele Instant Payments oplossingen, promoten van Europese betaaloplossingen.

- **Regulation for Markets in Crypto Assets (MiCA)**

Heeft als doel: innovatie bevorderen en tegelijkertijd financiële stabiliteit waarborgen voor markten in crypto assets.

- **Digital Operational Resilience Act (DORA)**

Heeft als doel: borgen dat alle spelers inclusief tech/IT bedrijven in het financiële ecosysteem voldoende bestand zijn tegen cyberaanvallen en andere risico's; inclusief oversight framework voor cloud providers.

Voor wat de EU-strategie voor retailbetalingen betreft, merkt de Europese Commissie op dat veel innovatieve betalingsoplossingen vaak een binnenlandse reikwijdte hebben en dat Europa een (nieuwe) strategie nodig heeft om ervoor te zorgen dat consumenten en bedrijven ten volle kunnen profiteren van een geïntegreerde markt die veilige, snelle, gemakkelijke, toegankelijke en betaalbare betaaldiensten aanbiedt.

Om dit te bereiken heeft de EU-strategie de volgende vier hoofddoelstellingen:

- Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan-Europees bereik en “dezelfde” klantenervaring als in eigen land;
- Een innovatieve, concurrerende Europese markt voor retailbetalingen;
- Toegang tot veilige, efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur;
- Verbeterde grensoverschrijdende betalingen van en naar de EU, met inbegrip van overboekingen, waardoor de internationale rol van de euro wordt ondersteund.

Vanuit de nieuwe strategie van de EU voor digitale financiële diensten, merkt de Europese Commissie op dat het de strategische doelstelling van Europa moet zijn om ervoor te zorgen dat de Europese financiële sector een voortrekkersrol speelt op het gebied van innovatie en de uitvoering daarvan, zodat de Europese consumenten en de financiële sector de voordelen van digitale financiële diensten kunnen realiseren en tegelijkertijd adequaat worden beschermd tegen de

² https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_20_1684

potentiële nieuwe risico's die deze met zich mee kan brengen. Om deze resultaten te helpen bereiken, heeft de EU-strategie de volgende vier hoofddoelstellingen:

1. Ervoor zorgen dat het regelgevingskader van de EU voor financiële diensten geschikt is voor het digitale tijdperk;
2. Consumenten en bedrijven in staat stellen de kansen te benutten die de EU-brede interne markt voor digitale financiële diensten biedt;
3. Een data-gestuurde financiële sector bevorderen ten behoeve van de consumenten en bedrijven in de EU; en
4. Verbeteren van de digitale operationele veerkracht van het financiële stelsel van de EU.

De Betaalvereniging ziet de strategische kaders en visie van de Europese Commissie als een handboek dat de komende jaren een groot deel van de activiteiten van de vereniging zal bepalen. Daarbij verwachten wij een breed aantal acties die een coördinerende en regisserende rol van ons zal vergen om als gemeenschap en sector een juiste toetsing, interpretatie en implementatie toe te passen. Het is duidelijk dat de impact op ons werkveld en daarmee onze werkzaamheden bepalend zal zijn. Een aantal effecten en bijkomende implicaties voor ons kunnen wij op basis van het huidige inzicht wel toelichten. Hierna wordt op hoofdlijnen een eerste inschatting van de te verwachten impact per thema (Efficiency, Veiligheid, Betrouwbaarheid en Toegankelijkheid) aangegeven.

Voor wat betreft Instant Payments bijvoorbeeld betekent het dat vanuit een interoperabele infrastructuur, meer oplossingen voor eindgebruikers mogelijk gemaakt moeten worden op basis van uniforme (*scheme*) regels. Dit moet zorgen voor een vergroting van het consumentenvertrouwen in Instant Payments en moet volgens de Europese Commissie kunnen zorgen voor betere pan-Europese betaaloplossingen waarbij ook het potentieel van e-ID oplossingen voor klantauthenticatie verder worden onderzocht. Op 26 oktober 2022 heeft de Europese Commissie [een wetgevingsvoorstel](#) gepubliceerd om Instant Payment betalingen beschikbaar te maken in alle EER-landen. Het voorstel moet ervoor zorgen dat onmiddellijke betalingen in euro in de hele EU betaalbaar en veilig zijn en zonder belemmeringen worden verwerkt.

De Betaalvereniging heeft de impact die het wetsvoorstel met zich meebrengt voor onze leden verkend en heeft zowel vanuit de collectiviteit van de leden als via de collega koepelorganisatie European Banking Federation (EBF), bij de Europese Commissie [gereageerd](#) op het wetsvoorstel.

Vanuit de visie om een grensoverschrijdend betalingsverkeer te stimuleren, acht de Europese Commissie het van groot belang dat belemmeringen die er nu zijn, zoveel mogelijk worden weggenomen. Voor 2023 staan hiervoor acties op de rol die ook voor ons het nodige werk zullen opleveren. Bijvoorbeeld de verdere digitalisering van het toonbankbetalingsverkeer en een onderzoek naar de mogelijkheid voor een interoperabiliteitslabel met logo voor de daarvoor in aanmerking komende pan-Europese betaaloplossingen. De Europese Commissie doet verder de toezegging dat zij ondertussen advies blijft geven over de mededingingsaspecten van op Instant Payments-gebaseerde betaaloplossingen en de daarop gebaseerde businessmodellen.

Om het potentieel van PSD2 beter uit te nutten heeft de Europese Commissie een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitgevoerd. De Betaalvereniging heeft met [een gezamenlijke reactie](#) gereageerd op de 'targeted consultation' PSD2, een van de 4 onderdelen van de Europese review. Op basis van deze PSD2-evaluatie zal de Europese Commissie naar verwachting eind juni 2023 komen met wetgevingsvoorstellen voor een 'open finance'

raamwerk. Daarbij staat voorop dat het een hoog niveau van beveiliging voor Europese retailbetalingen waarborgt via o.a. monitoring van de impact van de uit PSD2 voortvloeiende verplichte invoering van Strong Customer Authentication (SCA) op de verschillende fraudeniveaus³.

De herziening van PSD2 en de impact op de sector door gewijzigde wetgeving is als prioriteit in ons jaarplan 2023 opgenomen. Duidelijk is dat het een omvangrijk stuk werk met veel deelonderwerpen betreft waarbij verschillende expertises nodig zijn. De Europese Commissie verwacht eind juni 2023 met eventuele wetswijzigingen te komen. Omdat nu ook al rekening gehouden moet worden met een wettelijk kader voor de digitale euro wordt een en ander er niet eenvoudiger op.

Vanuit de visie op een verbetering van de consumentenbescherming heeft de Europese Commissie voor ogen dat – in het kader van de PSD2-review – de maximum limieten voor contactloos betalen moeten worden bezien, al dan niet de mogelijkheid biedend om consumenten deze limieten zelf in te laten stellen. Ook hier zullen wij het voortouw nemen om dit op nationaal niveau te coördineren.

Rulebook van de Single Euro Payments Area (SEPA) Request-to-Pay (SRTP) in werking

In juni 2021 is de eerste versie van de European Payments Council's rulebook van de Single Euro Payments Area (SEPA) Request-to-Pay (SRTP) regeling in werking getreden. Het rulebook schetst regels en standaarden die het mogelijk maken voor in aanmerking komende SEPA Request to Pay-serviceproviders om zich aan te sluiten bij en deel te nemen aan het EPC-schema voor een 'Europees betaalverzoek'. De nieuwste versie van het rulebook, v2.0, kan [hier](#) worden bekeken.

Interoperabiliteit van lokale oplossingen lijkt voor de Europese Commissie een grote rol te spelen om in de komende jaren pan-Europees bereik te realiseren. Een homogener infrastructuur, technologie-neutrale en op open standaarden gebaseerde regulering moet hieraan bijdragen. Daarbij beseft ook de Betaalvereniging dat Instant Payments voor deze infrastructuur de fundering vormen met een volledige pan-Europese uitrol van Instant Payments tot gevolg. Eventuele wetgeving om Instant Payments verplicht te stellen, mocht de markt het beoogde doel niet bereiken, zal in dit licht rekening moeten houden met mogelijke veiligheids- en andere risico's, en moet met name de criteria bevatten om de essentiële infrastructuren te identificeren alsmede wie en onder welke voorwaarden toegang zou moeten krijgen.

Wij verwachten dat de strategische keuzes vanuit de Europese Commissie significante impact zullen hebben op het werkveld voor de komende jaren. Detaillering zal door zowel de Europese Commissie en daarmee door de Betaalvereniging, nauwgezet worden bepaald waarbij wij zoals gebruikelijk intensief samenwerken met onze Brusselse partner koepelorganisaties zoals bijvoorbeeld de European Banking Federation (EBF)⁴ en de European Payments Council (EPC)⁵.

³ Zie ook [DNB Visie op Betalen 2022-2025](#), pagina 26

⁴ <https://www.ebf.eu/>

⁵ <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

Open Banking en SEPA Payment Account Access (SPAA)

Met de komst van de herziene richtlijn betaaldiensten (PSD2) kunnen derde partijen gratis toegang krijgen tot de betaalrekening van een betaaldienst gebruiker (consument). Dit staat bekend als open banking. De Europese richtlijn werd begin 2019 in de Nederlandse wet geïmplementeerd. Er moet voldaan worden aan twee voorwaarden:

1. Derde partijen moeten een licentie hebben om een betaalinitiatie- en/of een rekeninginformatie dienst te verlenen;
2. De klant moet expliciet toestemming geven voor de dienst.

Als aan deze voorwaarden wordt voldaan krijgt de derde partij gratis toegang tot de betaalrekening van een consument bij een rekening houdende betaaldienstverlener, dit is doorgaans een bank. Zonder toestemming van de klant krijgt de derde partij geen toegang.

Betaalinitiatie- en rekeninginformatie dienst

Met de verzamelnaam 'derde partijen' worden betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners bedoeld. Zij kunnen een licentie krijgen voor betaaldienst 7 (betaalinitiatiedienst) en/of betaaldienst 8 (rekeninginformatiedienst). Een licentie wordt verkregen bij een relevante toezichthouder in de Europese Unie, in Nederland is dat De Nederlandsche Bank. Banken mogen met een banklicentie ook deze diensten aanbieden. Met open banking kunnen nieuwe, innovatieve diensten worden aangeboden aan klanten.

- Een betaalinitiatiedienstverlener kan een betaling laten uitvoeren vanaf de betaalrekening van de consument, bijvoorbeeld voor een e-commerce aankoop; en
- Een rekeninginformatiedienstverlener krijgt inzicht in transacties van de consument gemaakt vanaf diens betaalrekening. Zij kunnen met deze informatie bijvoorbeeld in één overzicht het saldo van betaalrekeningen bij verschillende banken tonen of automatisch transacties categoriseren en bespaartips geven.

Voor beide diensten geldt dat de consument toestemming moet geven. In het register van De Nederlandsche Bank staan de partijen die in Nederland actief zijn met een licentie voor betaaldienst 7 en/of 8.

In 2022 is de Betaalvereniging met de Werkgroep Open Banking gestart. De werkgroep biedt leden van de Betaalvereniging een platform om samenwerking in het Nederlands open banking ecosysteem te bevorderen. Het werkveld van de werkgroep is opgedeeld in 5 sub-gebieden:

1. Ontwikkelingen in wetgeving;
2. Industrie initiatieven;
3. Operationele en technische zaken;
4. Samenwerking en kennisdeling;
5. Afstemming en communicatie.

Berlin Group

De Berlin Group zorgt voor standaardisatie van de 'toegangspoortjes' die banken ontwikkelen om toegang tot de betaalrekening te faciliteren voor derde partijen. De toegang wordt verleend door een application programming interface (API). De Betaalvereniging is vanaf het begin nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van het NextGenPSD2 API-raamwerk. Het NextGenPSD2 raamwerk wordt door alle banken in Nederland gebruikt. De Betaalvereniging is lid van de Berlin Group en onderdeel van de werkgroep Open Finance. Met het lidmaatschap kan de Betaalvereniging namens haar leden input leveren aan de Berlin Group.

SEPA Payment Account Access scheme

Momenteel zien we een beperkt aanbod van rekening- en betaalinitiatiediensten in Nederland. De meest gebruikte open banking diensten die worden aangeboden aan consumenten zijn inzicht in uitgavenpatronen en automatische boekhoudkoppelingen voor (kleine) bedrijven. Grote innovaties blijven echter uit in de markt. Het SEPA Payment Account Access (SPAA) scheme initiatief tracht het creëren van mogelijke diensten laagdrempeliger te maken, door verder te kijken dan PSD2 en nieuwe *premium* open banking diensten te ontwikkelen.

Nieuwe diensten zijn bijvoorbeeld toegang tot de spaar- en creditcardrekening of de mogelijkheid om een doorlopende variabele betaling te kunnen initiëren. Met dit soort diensten kunnen derde partijen meer bieden aan hun klanten. Bovendien kunnen banken voor het aanbieden van deze diensten een vergoeding ontvangen. Onder auspiciën van de European Payments Council (EPC) werken Europese banken en derde-partijen samen om dit scheme te vormen.

De Betaalvereniging is nauw betrokken bij dit initiatief samen met haar eigen werkgroep Open Banking. In september 2022 heeft de werkgroep gereageerd op de SPAA rulebook consultatie, de reactie vindt u [hier](#). In november 2023 treedt het rulebook in werking. Een voorlopige versie van het rulebook is [hier](#) te vinden. De Europese Commissie zal in de komende jaren de actiepunten uit de Digital Finance strategie en de strategie voor retailbetalingen uitwerken en t.z.t met concrete voorstellen komen.

Als prioriteiten gelden: het bevorderen van Instant Payments, toekomstbestendige wetgeving met het oog op digitalisering en het bevorderen van een innovatief, open, weerbaar, veilig en inclusief ecosysteem voor betalingen. Bij de totstandkoming van de strategie voor retailbetalingen en de daaropvolgende raadsconclusies zijn vanuit de Nederlandse overheid de gegevensbeschermingsrisico's bij datadeling benadrukt in het kader van de evaluatie van PSD2 en eventuele toekomstige voorstellen ten aanzien van open finance.

Hoofdpijnen uit de Europese Retail Payments Strategy

De voorgenomen acties vanuit de Europese Commissie ten aanzien van de Retail Payments Strategy zijn verwerkt in een overzicht (tabel 1) waar de vier hoofdpijnen van de Retail Payments Strategy op de beleidsthema's van de Betaalvereniging is gematcht.

Beleidsthema / Hoofdlijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voorretailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Efficiency	<ul style="list-style-type: none"> · Uniforme schemeregels · Meer oplossingen voor eindgebruikers · Interoperabele infrastructuur · Onderzoeken hoe de verdere uitrol van de Europese CPACE terminalspecificaties kan worden gestimuleerd · Onderzoeken hoe het afrekenen in winkels verder kan worden gedigitaliseerd · Consumentenbescherming bij SCT Inst moet vergelijkbaar zijn met concurrerende (cards) producten en kosten mogen niet hoger zijn dan voor SCT · Het volledige potentieel van SEPA benutten · De acceptatiegraad van digitale betalingen verbeteren 	<ul style="list-style-type: none"> · Een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitvoeren · Medio 2022, als aangekondigd in de "Digital Finance Strategy" en mede gebaseerd op de PSD2-evaluatie komen met wetgevingsvoorstellen voor een "Open Finance" framework · Met stakeholders en EU-lidstaten de technische mogelijkheden bezien om consumenten zelf hun contactloze transactielimiet te laten instellen (max 50 euro) 	<ul style="list-style-type: none"> · Interoperabele betalingssystemen en infrastructuur · Een open en toegankelijk betalingsecosysteem 	<ul style="list-style-type: none"> · Oproep om waar mogelijk Instant Payments voor OLO (One-Leg-Out⁶)-betalingen gebruiken als het ontvangende land die ondersteunt · Uiterlijk eind 2022 volledige implementatie van internationale standaarden voor OLO, zoals ISO 20022 · Om transparantie van OLO-betalingen te vergroten liefst gebruik van SWIFT GPI omdat dit realtime tracking van de betaling ondersteunt · In het kader van PSD2 review bekijkt de Europese Commissie of transparantie bij OLO-betalingen verbeterd moet worden · Nu Instant Payments ook internationaal de norm lijken te worden zal de Europese Commissie ook bezien · of een maximum execution time voor OLO-transacties haalbaar is · De Europese Commissie volgt met belangstelling het werk van de EPC met betrekking mogelijke business rules en berichtformaten voor OLO-transacties, en zal bezien of die verplicht gesteld zouden moeten worden

⁶ Indien één van de betrokken betalingsdienstaanbieders opereert buiten de Europese Economische Ruimte (en dus de betalingsdienst in euro of een nationale munteenheid van één van de lidstaten slechts met één been (het "oneleg"-principe) in de Europese Economische Ruimte staat

Beleidsthema / Hoofdpijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voor retailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuur	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Betrouwbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> · Effectiviteit van bestaande crisisbeheersmaatregelen, met name liquiditeitsrisico's, wordt samen met EBA en ECB tegen het licht gehouden · Europese Commissie zal guidance blijven geven over mededingingsaspecten van Instant Payments oplossingen en daarop gebaseerde businessmodellen · De beschikbaarheid van centrale bank geld waarborgen 	<ul style="list-style-type: none"> · In het kader van de PSD2-review bezien of de scope moet worden uitgebreid naar thans ongereguleerde technische dienstverleners of uitbesteedde entiteiten in de betaalketen, bezien of het thans geldende vrijstellingsregime adequaat is en de noodzaak bezien van wijziging in de operationele en consumentenbeschermingseisen · Als onderdeel van de PSD2-review, PSD2 en EMD2 in lijn brengen door de uitgifte van elektronisch geld als betaaldienst in PSD2 op te nemen · In de komende crypto assets verordening aanvullende eisen aan token issuers op EMD2 stellen · Waar nodig zorgen voor goede verbinding tussen toezicht op betaaldienstverleners en oversight op betalingssystemen, schemes en instrumenten 	<ul style="list-style-type: none"> · De voortdurende toets of het mededingingsbeleid geschikt is voor het digitale tijdperk · Het werk onder de Digital Services Act met betrekking tot voorwaarden vooraf voor grote platforms die ook als “gate keepers” fungeren · Eventuele wetgeving zal rekening houden met mogelijke security en andere risico's, en moet met name de criteria bevatten om de essentiële infrastructuur te identificeren alsmede wie en onder welke voorwaarden toegang zou moeten krijgen 	<ul style="list-style-type: none"> ·

Beleidsthema / Hoofdpijnen Retail Payments Strategy	Meer digitale op Instant Payments gebaseerde betaaloplossingen met een pan- Europees bereik	Innovatieve en concurrerende markten voorretailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuren	Efficiënte internationale betalingen, met inbegrip van remittances
Veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> · Bezien of voor Instant Payments aanvullende maatregelen met het oog op risico's van witwassen en terrorismefinanciering nodig zijn · Het potentieel van e-ID oplossingen voor klantauthenticatie onderzoeken 	<ul style="list-style-type: none"> · Samen met EBA de implementatie van SCA eisen nauwkeurig monitoren · In het kader van de PSD2-review bezien wat de impact van SCA op fraudeniveaus is · Bezien of extra maatregelen nodig zijn om nieuwe fraudevormen tegen te gaan, in het bijzonder in de context van Instant Payments · Naast de DFS een Verordening voorstellen m.b.t. operational resilience voor de financiële sectoren · Nauw samenwerken met de EBA om lering te trekken uit de implementatie van de EBA · In het kader van de PSD2 review samen met de EBA de huidige limieten voor contactloos betalen opnieuw bezien, met het oog op de juiste balans tussen gemak en frauderisico 		
Toegankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> · Bezien welke impact nieuwe en/of geïnnoveerde digitale betaaloplossingen heeft op het domein Toegankelijkheid en of aanvullende maatregelen nodig zijn 			<ul style="list-style-type: none"> · De Europese Commissie zal toegang tot betaalrekeningen in landen met lage en middeninkomens bevorderen omdat dit de digitalisering van remittances zal bevorderen · Oproep aan de EU-lidstaten om de remittance sector te ondersteunen, op voorwaarde dat remittance service providers hun tarieven relatief snel verlagen · In het kader van ontwikkelingssamenwerking ondersteunt de Europese Commissie "SEPA-achtige" initiatieven in regionale coalities van landen met lage en middeninkomens, en waar relevant ook toetreding van derde landen tot SEPA steunen zoals de westelijke Balkan en de 'Eastern Neighbourhood'

Tabel 1: Overzicht van de vier hoofdpijnen uit de Europese Retail Payments Strategy (horizontaal) in relatie tot het beleidsthema van de Betaalvereniging (verticaal).

De digitale euro

De euro's in ons dagelijks leven zijn er in verschillende soorten. Het girale geld dat in toenemende mate in het betalingsverkeer wordt gebruikt is feitelijk een claim op de betaaldienstverlener waar het saldo wordt aangehouden, afgeleid van de 'echte' euro die wordt uitgegeven door de ECB en de centrale banken van de eurolanden. Door de centrale banken uitgegeven euro's zijn voor eindgebruikers beschikbaar in de vorm van contant geld; munten en biljetten. De relevantie van contant geld voor het doen van transacties neemt de laatste jaren af. Nederland loopt daarin voorop in de eurozone. Dat heeft hier onder meer geleid tot een discussie over de wijze van instandhouding van de infrastructuur voor contant geld. Het in 2022 afgesloten convenant contant geld leidt dat proces in goede banen.

Naast de afnemende relevantie van contant geld voor transactiegebruik en de regie op dat proces onderzoekt de Europese Centrale Bank hoe een nieuwe vorm van centralebankgeld voor transactiegebruik – naast contant geld - zou kunnen worden gerealiseerd en mogelijk ook ingevoerd: de digitale euro. Vergelijkbare verkenningen vinden wereldwijd bij centrale banken plaats en worden aangeduid met de term Central Bank Digital Currency, CBDC. Het onderzoeksproces van de ECB verkent gedurende twee jaar ontwerpaspecten van de digitale euro. Op een later tijdstip zal dan besloten worden of, en wanneer de digitale euro daadwerkelijk moet worden ingevoerd.

Zoals er nu in het onderzoeksproces over de digitale euro wordt gedacht, krijgt deze euro kenmerken van een betaalinfrastructuur en zal het mogelijk zijn om (waarschijnlijk in beperkte mate) gelden aan te houden in de digitale euro's. Beide aspecten kunnen vergaande gevolgen hebben voor bestaande betaaldienstverleners, aanbieders van betaaloplossingen en instellingen die opvorderbare gelden aantrekken. Hun bestaande activiteiten worden immers geraakt en beïnvloed door de komst van een digitale euro. Vandaar dat de sector, onder meer via de Betaalvereniging, intensief betrokken is bij de gesprekken die met stakeholders over de digitale euro gevoerd worden. De Betaalvereniging focust daarbij met name op de eventuele inpassing van de digitale euro in de veilige, betrouwbare, toegankelijke en efficiënte betaalinfrastructuur die de vereniging en de leden met elkaar voor Nederland nastreven. De introductie van de digitale euro zou op die punten iets moeten toevoegen aan het Nederlandse landschap, zo is de insteek. Bijvoorbeeld door digitale toonbankbetalingen minder afhankelijk te maken van de beschikbaarheid van realtime netwerken. Of door op andere manieren iets toe te voegen aan de bestaande gebruiksmogelijkheden. Financiële instellingen die als betaaldienstverlener zijn toegelaten zullen naar verwachting ook een rol gaan spelen bij de distributie van de digitale euro en de daaraan verbonden gebruiksmogelijkheden. Ook in dit opzicht is verdere betrokkenheid bij het onderzoeksproces geboden, in afstemming met NVB en VBIN.

De maatschappelijke betrokkenheid bij het betalingsverkeer is de laatste jaren toegenomen. Dat komt mede door de impact die de ontwikkelingen in het betalingsverkeer met zich meebrengen voor consumenten en bedrijven.

Op het grensvlak tussen PSD2 en de Europese GDPR (in Nederland bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)) wordt het maatschappelijke debat gevoerd over o.a. het gebruik van betaaldata en privacy. Het lijkt erop dat de balans in dit debat soms doorslaat naar privacy waarbij de veiligheidsaspecten onvoldoende worden meegewogen. Ook vanuit de Tweede Kamer zien en merken wij kritische ogen die deze ontwikkelingen monitoren. Hierbij wordt steeds vaker de zienswijze en expertise van de Betaalvereniging gevraagd. Een rol die wij ook de komende jaren willen inzetten en verder uitbouwen. Op het moment van samenstellen van deze roadmap was de European Data Protection Board (EDPB) nog bezig met het verwerken van reacties op haar consultatie over conceptrichtlijnen met betrekking tot het samenspel tussen PSD2 en de AVG.

Contant geld

Tussen 2020 en 2022 domineerde de coronacrisis veel facetten van het dagelijkse leven en daarmee de algehele economische omstandigheden. Het had ook invloed op het betalingsverkeer. Het gebruik van contactloos betalen nam in korte tijd dusdanig toe mede doordat wij als regisseur en in samenwerking met de ketenspelers, de limiet van contactloze transacties snel na de uitbraak van de coronapandemie in ons land hebben laten verhogen. De coronapandemie heeft de afname van het gebruik van contant geld als betaalmiddel aan de (fysieke) kassa sinds 2020 versneld. Na een lichte daling in 2021 lijkt – op basis van voorlopige gegevens – het relatieve gebruik in 2022 zich te stabiliseren rond 20% van de toonbankbetalingen. Al is er wel een groot verschil zichtbaar tussen bevolkingsgroepen, zo ligt het percentage voor mensen ouder dan 65 jaar tussen de 30 en 40%⁷.

Convenant Contant Geld leidt tot verder onderzoek

Drieëntwintig organisaties die nauw betrokken zijn bij het Nederlands betalingsverkeer hebben op 7 april 2022 het [Convenant Contant Geld](#) ondertekend. De afspraken in het Convenant hebben tot doel dat contant geld goed blijft functioneren als betaalmiddel aan de kassa, ook als steeds meer elektronisch wordt betaald. De minister van Financiën heeft het Convenant op 8 april 2022 aan de Tweede Kamer aangeboden.

Het Convenant is ondertekend door de vier grote banken, Betaalvereniging Nederland, vertegenwoordigers van consumenten, winkeliers, horeca en tankstations, chartale dienstverleners en De Nederlandsche Bank (DNB) en geldt voor een periode van vijf jaar. Onder regie van DNB zijn er tussen de 23 ondertekenaars afspraken gemaakt zodat contant geld de komende tijd goed kan blijven functioneren. Het gebruik van contant geld door consumenten neemt sterk af. Daardoor lopen de kosten per transactie snel op. Met de gemaakte afspraken blijft contant geld goed beschikbaar en bereikbaar voor iedereen die het nodig heeft.

Als onderdeel van het convenant contant hebben DNB en het ministerie van Financiën toegezegd een onderzoek te laten verrichten naar een toekomstbestendige marktordening en bekostiging van de chartale infrastructuur; het TICKET-project (Toekomstige Inrichting Chartale KETen). Het uiteindelijke doel van het marktordenings- en bekostigingsmodel is dat contant geld op de langere termijn als toonbankbetaalmiddel goed blijft functioneren en de publieke functies daarvan worden geborgd. Het onderzoek heeft als uitgangspunt het behoud op langere termijn van een maatschappelijk efficiënte, robuuste en veilige chartale infrastructuur in Nederland bij een structureel laag gebruik van contant geld, waarbij zowel publieke als meer private oplossingen worden onderzocht. In de eerste helft van 2023, zal de minister van Financiën in samenwerking met DNB op basis van de uitkomsten van het onderzoek een advies uitbrengen aan de Tweede kamer voor politieke besluitvorming over de gewenste optie(s) voor marktordening en bekostiging. De verwachte uitkomst van het onderzoek is een objectief en onafhankelijke presentatie met 3 tot 5 uitgewerkte opties voor de marktordening in de chartale keten die het beste voldoen aan de eisen van de basisinfrastructuur. Om ruimte te scheppen voor het onderzoek hebben de banken besloten hun zakelijke en particuliere tarieven voor storten en opnemen van contant geld ruim een jaar te bevriezen.

⁷ Bron: DNB Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten 2022

Een neveneffect van deze maatschappelijke ontwikkeling is dat de bereikbaarheid en inzetbaarheid van contant geld voor sommige groepen – denk aan o.a. senioren en mensen in een kwetsbare positie, bijvoorbeeld als gevolg van een functiebeperking – onderwerp van discussie is in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena.

Wij streven ernaar in dit debat zaken in het juiste perspectief te plaatsen door het verschaffen van feitelijke informatie aan betrokken partijen, waaronder media, Tweede Kamerleden, ministeries, toezichthouders en koepelorganisaties, waaronder de leden van het MOB.

Wij vertegenwoordigen, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de Verenigde Betaalinstellingen in Nederland (VBIN) de aanbodzijde van het betalingsverkeer in het MOB. In het MOB werken, onder voorzitterschap van DNB, koepels van Nederlandse gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samen om eventuele knelpunten die een efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer in de weg staan, aan te pakken. Het MOB stelt hen in staat te anticiperen op ontwikkelingen in het betalingsverkeer en eventuele problemen samen op te lossen. Vele maatschappelijk relevante knelpunten in het betalingsverkeer zijn, sinds de oprichting van het MOB in 2002, op constructieve wijze opgelost. Wij spelen hierin een prominente rol.

Mede op basis van het succesvolle overlegmodel van het MOB is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Payments Retail Board (ERPB), opgericht. De ERPB heeft invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt. In de ERPB, dat onder voorzitterschap van de Europese Centrale Bank (ECB) staat, nemen Europese koepels van stakeholders deel. Actuele onderwerpen die worden behandeld, zijn o.a. het stimuleren van de uitrol van instant payments in euro binnen SEPA, afspraken om de interoperabiliteit van op instant payments-gebaseerde betaaloplossingen voor gebruik bij fysieke en online verkooppunten te verbeteren, de ontwikkeling van het 'SEPA API Access Scheme' en het doen van onderzoek naar de toegankelijkheid en acceptatie van contant geld in de eurozone.

Voor ons jaarplan 2023 richten wij ons binnen het domein 'Strategie, beleid en maatschappij' m.n. op het speelveld en de ontwikkelingen om die voor ons en onze leden scherp(er) in beeld brengen, het bepalen we wat relevant is en wordt voor de Nederlandse markt en haar gebruikers (fysiek en op afstand), wegen we de maatschappelijk belangen af, onderhouden wij de relatie met onze stakeholders en borgen we de gemeenschappelijke elementen.

In het kader van het onderzoek naar een toekomstbestendige marktordening en bekostiging van de chartale infrastructuur, coördineert de Betaalvereniging daar waar nodig de inhoudelijke input voor het onderzoek via borging en afstemming met de Taskforce Convenant Contant.

De ontwikkelingen op het vlak van digitalisering, gebruik van nieuwe technologieën, veranderende klantwensen en toenemende concurrentie op de markt voor betaaldiensten, gecombineerd met een nieuwe Europese visie op het grensoverschrijdend betalingsverkeer vereist dat de Betaalvereniging ...

... de nieuwe strategische visie van de Europese Commissie interpreteert, volgt en de te verwachten acties zodanig coördineert dat de belangen van de leden juist worden af- en meegewogen;

... de steeds veeleisender wet- en regelgeving, het toezicht en het maatschappelijk debat volgt;

... haar inspanningen om de sector als collectief (h)erkend te laten zijn bij – en aanspreekbaar voor – relevante maatschappelijke stakeholders verder intensiveert. En verbinding onderhoudt tussen partijen in de sector, met stakeholders, maatschappij, politiek en Europa;

... intensiever informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin verstrekt en uitdraagt en daarbij ook de maatschappelijke rol van de sector voor het voetlicht brengt. Onder andere door de inzet van doelgerichte mediacampagnes via diverse kanalen;

... de sectorbelangen juist vertegenwoordigt - met in achtname van de maatschappelijke belangen - in het onderzoek over de herijking van het gebruik van contant geld. Hierbij moet een gezamenlijke visie als leidraad voorop staan;

... de persopvang en woordvoering namens de sector verzorgt voor onderwerpen die betrekking hebben op de sector als geheel of het betalingsverkeer in algemene zin;

... betrokken blijft en de discussie voedt met inzichten over de digitale euro in het betalingsverkeer en de belangen van leden en stakeholders daarin vertegenwoordigt;

... actief en (h)erkend kennispartner namens de sector is in wet- en regelgevingstrajecten (incl. toezicht), zowel op Europees niveau (gesprekspartners: o.a. Europese Commissie, Europees Parlement, ERPB, ECB en EBA) als op nationaal niveau (gesprekspartners: o.a. ministerie van Financiën, Tweede Kamer(leden), DNB, ACM, AFM en de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)). O.a. reageren op wetsconsultaties namens – en interpretatie van wet- en regelgevingsvoorstellen voor – onze leden;

... leden proactief informeert over technologische en wetgevende ontwikkelingen in binnen- en buitenland zodat het belang van onze leden waar nodig wordt meegenomen;

... via haar Werkgroep Open Banking (WGOB) kennisdeling coördineert en knelpunten bespreekt over open banking en open banking aspecten van PSD2;

... vanuit haar hernieuwde Werkgroep Juridische Zaken Betaalvereniging (WJZB) de juridische kaders beoordeelt en duidt;

... de sectorinput in de aanpassingen van PSD2-wetgeving coördineert;

... de sector en haar leden adequaat vertegenwoordigt in Europees overleg (o.a. in EPC-, EBF- en ECPA-verband) alsmede in nationaal overleg (o.a. in het MOB en haar werkgroepen en in onze eigen stakeholderfora (Toonbankforum en het Giraal Stakeholder Forum);

... nieuwe leden van harte verwelkomt binnen de vereniging opdat de toegevoegde waarde ook voor hen bijdraagt aan groei en ontwikkeling van de totale betaalketen.



Efficiency en Europese Zaken

Het behouden en verbeteren van een efficiënt betalingsverkeer heeft een breed maatschappelijk draagvlak. Immers, dit draagvlak vormt de bouwsteen voor verdere innovatieslagen. Denk hierbij aan Instant Payments, wat inmiddels het nieuwe normaal wordt als het gaat om snelle bankoverschrijvingen en betalingen. De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van dit draagvlak.

Europees gezien betekent efficiëntie dat harmonisatie probleemloos grensoverschrijdend betalingsverkeer binnen de EU mogelijk maakt en bevordert. Vanuit een kostenperspectief zien we dat de kosten voor zowel consumenten als zakelijke gebruikers van het betalingsverkeer in Nederland al jaren behoren tot de laagste van Europa. Het is van groot belang dit lage kostenniveau te handhaven.

Met Instant Payments leggen we een betaalinfrastructuur aan waar veel use cases op gebouwd kunnen worden, maar om de volledige potentie van deze use-cases te kunnen benutten, is het van belang dat Instant Payments op pan-Europees niveau beschikbaar is.

Onderzoek kosten & baten betalingsverkeer

De Betaalvereniging heeft in oktober 2022 het '[Onderzoek naar de kosten en baten van het betalingsverkeer voor financiële instellingen in 2021](#)' aangeboden aan haar leden en stakeholders. Daarmee beschikken we voor het eerst sinds 2006 weer over een 'scherpe foto' van de betreffende kosten en opbrengsten. De methodiek van het onderzoek is gebaseerd op dezelfde aanpak als het eerdere onderzoek uit 2005-2006 met in achtname van de veranderde marktcontext. De kern van het onderzoek zijn gegevens van de vier grootste Nederlandse betaalbanken (ABN AMRO, ING, Rabobank en de Volksbank) over 2021. Deze gegevens zijn door McKinsey & Partners geanalyseerd en verwerkt tot een landelijk beeld. Daarnaast zijn de kosten en baten van de betaalacceptatiemarkt in samenwerking met de betaalinstantellingen die lid zijn van de Betaalvereniging onderzocht en is de Nederlandse situatie vergeleken met andere landen.

Vertegenwoordigers van de gebruikers van de betaaldiensten alsmede DNB hebben de gehanteerde methodiek gevalideerd en zijn uitgebreid meegenomen in de resultaten.

Ons Nederlandse betalingsverkeer is zeer efficiënt en de tarieven voor gebruikers van het betalingsverkeer zijn veel lager dan gemiddeld in Europa. Opvallend is dat het betalingsverkeer in Nederland als enige verlieslatend is (-13%), terwijl dat overal elders in Europa winstgevend is (gemiddeld +33%). Dat komt niet zozeer door de kosten die financiële instellingen maken om het betalingsverkeer aan te bieden (die zijn een derde lager dan gemiddeld in Europa), maar door de lagere opbrengsten. Inwoners in andere landen gemiddeld betalen hogere tarieven voor betaaldiensten en het aanhouden van een betaalrekening. In de rest van Europa zijn banken aanzienlijk minder afhankelijk van onvoorspelbare rentebaten.

Het Nederlandse transactievolume is meer dan verdubbeld t.o.v. 2005, terwijl de verwerkingskosten slechts met 5% zijn gestegen. Niettemin leden de banken in 2021 een gezamenlijk verlies van €570 miljoen op hun betalingsverkeer. In 2005 was dit nog een verlies van €23 miljoen. Waar het zakelijke betalingsverkeer een positief resultaat van € 232 miljoen genereert, lijden banken op het particulier betalingsverkeer in Nederland een verlies van € 802 miljoen. Het verlies is enerzijds het gevolg van sterk afgenomen netto rentebaten, anderzijds van gestegen risicokosten en compliance kosten.

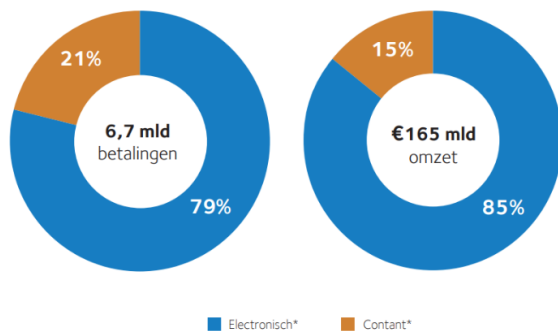
Autonome macro-economische ontwikkelingen zullen de verlieslatendheid niet zullen oplossen. Tegenover een stijging van de rente staat een toenemende inflatie. Het thans bestaande fixed-fee karakter van de meeste productvergoedingen helpt in dit opzicht niet. De verlieslatendheid kan alleen door een combinatie van maatregelen worden opgelost.

De Betaalvereniging en haar leden willen een open dialoog met alle betrokkenen aangaan, om vast te stellen hoe de hoogwaardige veiligheid, efficiency, betrouwbaarheid, toegankelijkheid en inclusiviteit van ons betalingsverkeer toekomstbestendig bekostigd kan worden.

Aandeel pinbetalingen blijft ongekend hoog

Er wordt aan de Nederlandse kassa's vooral met de pinpas betaald. Vrijwel iedereen heeft één of meer betaalpassen die gekoppeld zijn aan een betaalrekening, waarmee bij vrijwel alle kassa's kan worden gepind. In 2022 hebben consumenten in Nederland 79% van hun aankopen in winkels, horeca en dergelijke gepind met hun betaalpas, smartphone of wearable (en 21% werd betaald met contant geld). Het aandeel pin is ten opzichte van 2021 stabiel. Wel is hierbinnen een verschuiving te zien van contactloos met de pinpas naar contactloos met de smartphone of wearable. In 2022 is 21% van alle toonbankbetalingen contactloos betaald met een smartphone of wearable. Dit is een stijging van 7 procentpunten ten opzichte van 2021.⁸

Verdeling toonbankbetalingen in 2022



Afname aantal contante betalingen sinds 2012

Het aantal contante betalingen is tussen 2012 en 2022 gedaald met 63%, van 3,8 miljard betalingen in 2012 naar 1,4 miljard in 2022, terwijl de totale waarde ervan met 54% is afgenomen van EUR 50 miljard in 2012 naar EUR 23 miljard in 2022. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen was EUR 16,42 in 2022, wat iets lager was dan de EUR 17,34 in 2021 en ruim EUR 3 hoger dan het gemiddelde contante bedrag in 2012 (EUR 13,28).⁹

⁸ Betalen aan de Kassa 2022

⁹ idem

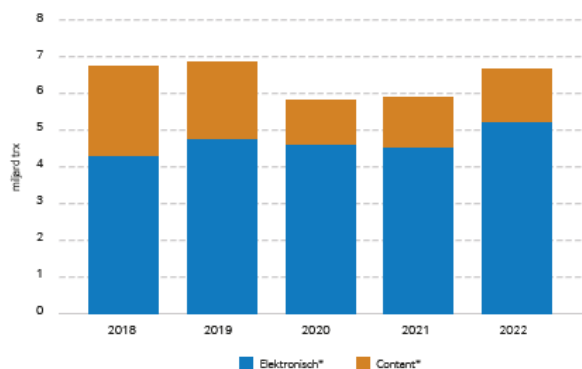
Verdubbeling aantal pinbetalingen in afgelopen 10 jaar

Hoewel het aandeel pin niet is veranderd is wel een stijging te zien in het absolute aantal pinbetalingen. Dit is in 2022 met bijna 18% toegenomen naar 5,3 miljard. Dit komt doordat in 2022 weer meer aankopen zijn gedaan in fysieke winkels dan in 2021 toen er nog veel winkelsluitingen waren tijdens de lockdowns. Hiermee is het aantal pinbetalingen meer dan verdubbeld ten opzichte van 2012 (toen 2,5 miljard). De waarde van de pinbetalingen is in de afgelopen 10 jaar met 64% gestegen van EUR 84 miljard naar EUR 138 miljard. Het gemiddelde pinbedrag is in die tijd juist met 23% afgenomen van EUR 34,07 in 2012 naar EUR 26,19 in 2022. Dit komt doordat ook lagere bedragen steeds meer met pin worden betaald.

Voor alle bestedingsranges geldt voor 2022 dat consumenten het meest contactloos hebben betaald. De verschuivingen in het betaalgedrag in 2022 zijn grotendeels gelijk voor de verschillende bestedingsranges. Consumenten betaalden in 2022 voor alle bestedingsranges even vaak of vaker contactloos dan in het jaar daarvoor. Deze toename was het grootst voor aankopen tussen de 50 en 100 euro. De stijging hiervan ging ten koste van het aandeel van de aankopen dat werd gepind door de pas in te steken.

Er zijn minimale veranderingen in het aandeel betalingen dat contant wordt betaald ten opzichte van 2021. De grootste daling is te zien bij het bedrag lager dan EUR 5. Dit aandeel is met 3%-punt gedaald, van 30% naar 27%. Het aandeel contante betalingen was dus redelijk stabiel in 2021, na de grote verschuivingen over de afgelopen jaren.¹⁰

Aantal toonbankbetalingen stijgt maar is nog niet op pre-coronaniveau



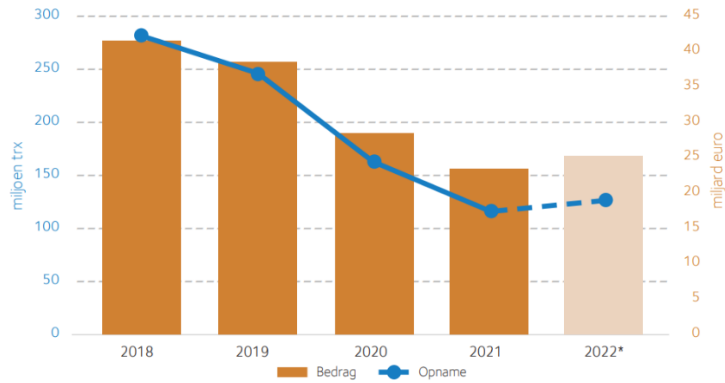
Geldopnames na jarenlange daling weer omhoog

Het aantal geldopnames bij geldautomaten is na een jarenlange gestage daling in 2022 weer toegenomen, met 8% ten opzichte van een jaar eerder. Het totaal opgenomen bedrag is zelfs met 13% gestegen, naar ruim €26 miljard. Mogelijke verklaringen voor deze stijging zijn de toegenomen inflatie en het einde van de coronabeperkingen.¹¹

¹⁰ Gebaseerd op schattingen op basis van de eerste resultaten van Betalen aan de Kassa 2022. De definitieve cijfers worden 6 april aanstaande gepubliceerd.

¹¹ Betaalvereniging Nederland [De aantallen voor geldopnames, contante en creditkaartbetalingen in 2022 zijn voorlopige schattingen]

Geldopnames na jarenlange daling weer omhoog

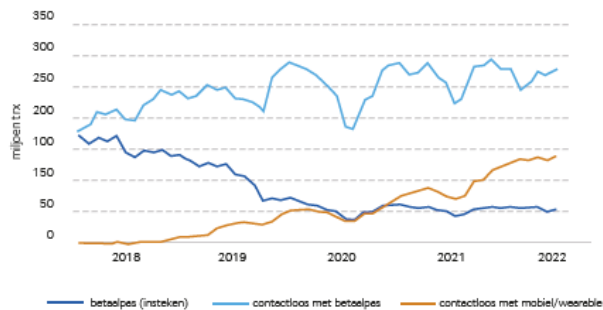


Bijna een derde van alle pinbetalingen is kaartloos

Betalen met een smartphone of smartwatch wordt steeds populairder. Afgelopen december was 30% van alle pinbetalingen kaartloos, een toename van 50% ten opzichte van een jaar eerder. Bij nog maar één op de tien pinbetalingen wordt de betaalpas in de betaalterminal gestoken¹².

Bijna een derde van alle pinbetalingen is kaartloos

In december was 30% van alle pinbetalingen kaartloos met een mobiel of wearable. Bij nog maar één op de tien pinbetalingen wordt de betaalpas in de betaalterminal gestoken.



EMV contactloos in het OV

Eind 2021 ondertekenden OV-partijen en *issuing* banken de samenwerkingsovereenkomst voor de landelijke uitrol van het gebruik van de betaalpas in het OV. In maart 2021 is al kleinschalig gestart met het gebruik van de betaalpas voor het in- en uitchecken in het openbaar vervoer. Vervoersorganisatie Arriva in

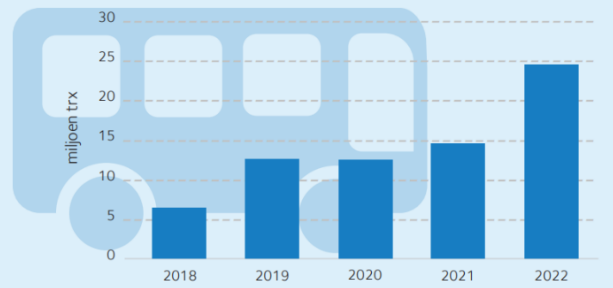
¹² Betaalvereniging Nederland [De aantallen voor geldopnames, contante en creditkaartbetalingen in 2022 zijn voorlopige schattingen]

Lelystad had hiermee de primeur. De ervaringen van zowel de reizigers als de OV-partijen waren positief. Reizigers waarderen het gemak, vooral dat zij gewoon gebruik kunnen maken van hun betaalpas die ze toch al op zak hebben en geen afzonderlijke OV-chipkaart meer nodig hebben. Al snel volgden andere vervoerders. En in de loop van 2022 werd het bij steeds meer bussen, trams en treinen mogelijk om in te checken met de betaalpas.

Eind augustus is de NS gestart met een proef bij een beperkte groep deelnemers. Deze proef loopt door tot eind 2022. Een andere grote vervoerder, GVB te Amsterdam, is eind november 2022 live gegaan. Begin 2023 zal het in heel Nederland mogelijk zijn om de betaalpas te gebruiken bij alle OV-vervoerders (bus, tram, metro en trein). In eerste instantie alleen voor enkele reis-ritten tegen vol tarief. Vanaf medio 2023 zal het ook mogelijk gaan worden om te reizen met kortingen zoals leeftijdskorting of dalurenkorting.

Pinbetalingen in het OV sterk in opmars

Het aantal pinbetalingen in bussen, trams, metro- en treinstations is in 2022 met 65% toegenomen. Dat komt vooral door het invoeren van in- en uitchecken in het OV met betaalpassen (OVpay).



Debitcardacceptatie; meer smaken dan alleen 'pin'

Veel Europeanen beschikken over een debitcard. Voor internationaal gebruik zijn deze kaarten bijna altijd voorzien van een wereldwijd debitmerk. Steeds minder vaak is dat merk tegenwoordig Maestro of V PAY, zoals in ons land op pinpassen gebruikelijk is.

De merken Debit Mastercard of VISA Debit krijgen de overhand, mondiaal en in Europa. Ook in onze buurlanden is de uitgifte van deze merken nu gestart. Op dit moment worden Debit Mastercard en VISA Debit in Nederland echter lang niet overal waar je kunt pinnen geaccepteerd. Dat bemoeilijkt elektronisch betalen aan de toonbank voor flinke groepen buitenlanders en leidt tot frustratie en onnodig gebruik van contant geld. Mede op verzoek van het MOB begeleidt de Betaalvereniging daarom een transformatie van het acquiringlandschap: de acquirers van toonbankinstellingen die nu nog alleen Maestro en V PAY accepteren gaan zorgen voor een bredere acceptatie van debit door ook Debit Mastercard en VISA Debit aan te bieden. Deze nieuwe debit betaalmerken kunnen door de acceptant onafhankelijk van Europese credit cards geaccepteerd worden.

Dit sluit aan bij de opzet van de Europese Interchange Fee Verordening (Interchange Fee Regulation, IFR¹³) die de acceptant een dergelijke keuzevrijheid geeft. Naar verwachting wordt vrijwel universele acceptatie van VISA Debit en Debit Mastercard aan de toonbank in Nederland rond het einde van 2023 bereikt. Met

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R0751&from=EN>

de acceptatie van de nieuwe debit betaalmerken wordt de weg geplaveid voor Nederlandse issuers om in 2023 betaalpassen met deze nieuwe merken uit te geven¹⁴.

De realisatie in de Nederlandse infrastructuur vereist onderling afgestemde aanpassingen bij onder meer terminalleveranciers, processoren en acquirers, evenals een migratie van acceptanten. Wij coördineren de onderlinge samenhang in het handelen van betrokken actoren. Ook wat betreft de communicatie over de veranderingen zorgen we door afstemming voor helderheid voor alle betrokkenen.

Online kopen en betalen

In het derde kwartaal van 2022 zijn de online consumentenbestedingen iets toegenomen. In totaal hebben Nederlandse consumenten in het derde kwartaal 2022 € 7,2 miljard online uitgegeven, 4% meer dan in Q3 2021. Deze groei wordt veroorzaakt door een groei in online bestedingen aan diensten (+14%), aangejaagd door een groei in pakketreizen (+20%) en tickets voor attracties en evenementen (+19%). Het aantal aankopen van diensten blijft redelijk stabiel (+1%), maar omdat consumenten minder producten kopen daalt het totaal aantal online aankopen wel (-5%) vergeleken met derde kwartaal 2021. Dit blijkt uit de meest recente versie van de Thuiswinkel Markt Monitor¹⁵, het onderzoek naar online consumentenbestedingen in Nederland.

Verreweg de meeste betalingen gaan nog steeds via de fysieke toonbank. Het aantal betalingen aan de winkelkassa is het tienvoudige van het aantal online betalingen in webwinkels. Het verschil in de bestedingen is minder groot: aan de fysieke kassa zijn is de omzet ruim drie keer zo hoog als online.

De Overstapservice; makkelijk van bank veranderen

In 2004 hebben de banken in overleg met de overheid besloten tot het realiseren van de Overstapservice. Deze door consumenten en MKB'ers gewaardeerde dienst vergemakkelijkt het overstappen naar een betaalrekening bij een andere bank, met als doel het betalingsverkeer ongestoord te laten doorlopen. De Europese Payment Account Directive (PAD) schrijft sinds 2016 ook wettelijk voor dat lidstaten over een nationale overstapdienst moeten beschikken. Voor Nederland is dit ingevuld door de overboekingen en incasso's op de oude betaalrekening gedurende 13 maanden door te routeren naar de nieuwe betaalrekening en door incassanten en betalers vanuit de eigen bank te informeren over het nieuwe betaalrekeningnummer van de overstapper.

Een verbetering die in 2020 is doorgevoerd is het 'informeren van de betaler bij initiatie van de betaling'. Daarmee wordt een opdrachtgever bij het invoeren van het IBAN van de begunstigde die gebruik maakt van de Overstapservice, door zijn eigen bank geïnformeerd over het nieuwe rekeningnummer. Dit geldt voor de looptijd van de Overstapservice (13 maanden) en voor betalingen via internet- en mobiel bankieren (meestal particulieren) én batchbetalingen (bedrijven en instellingen). Desgewenst kan de betaalrekeninghouder ook direct zijn adresboek in de online bankomgeving aan laten passen wanneer de bank die mogelijkheid biedt. De Betaalvereniging heeft hier een coördinerende, sturende en projectmanagementrol vervuld.

¹⁴ Banken mogen na 1 juli 2023 geen nieuwe Maestro betaalpassen meer uitgeven

¹⁵ <https://www.betalvereniging.nl/actueel/nieuws/online-aankopen-liken-te-stabiliseren/>

Ontwikkelingen

De afgelopen jaren zijn verschillende verbeteringen doorgevoerd in de Overstapservice mede op grond van de bevindingen uit een DNB-onderzoek naar de mogelijkheden van Aliasgebruik. De laatste actie op dit gebied in het MOB is inmiddels afgehandeld. Het betreft onder meer:

- Het digitaliseren van de aanvragen van de Overstapservice. Bij het (digitaal) openen van een betaalrekening kan de consument vrijwel gelijktijdig ook snel en gemakkelijk de aanvraag van de Overstapservice regelen; en
- Banken informeren betalende bij het invoeren van betalingen via mobiel of internet bankieren over het nieuwe betaalrekeningnummer van de begunstigde als deze is overgestapt naar een andere bank. Dat hoeft de overstapper dus niet meer zelf te doen;
- Sinds 2022 informeren de meeste banken ook de aanlevers van betaalbatch-bestanden over het nieuwe betaalrekeningnummer. Net als bij incasso kan de aanleveraar dan via de eigen interne procedures zijn administratie aanpassen en het nieuwe betaalrekeningnummer gaan gebruiken. De laatste bank volgt nog in 2023;
- De systemen op de achtergrond zijn aangepast waardoor het administratief verwerken van de Overstapservice aanvragen sneller en efficiënter kan verlopen;
- De 'look and feel' van de website www.overstapservice.nl en de materialen zijn opgefrist en aangepast op de nieuwe voordelen en verbeteringen.

Met de afronding van deze verbeteringen zien we voor 2023 meer rust in dit dossier. Daar waar mogelijk zullen de processen nog verder worden geoptimaliseerd met als voorbeeld het toepassen van de IBAN-Naam Check in het aanvraagproces van de service.

De Betaalvereniging was voornemens om net als eerder in 2011 en 2016 een consumentenonderzoek te laten uitvoeren om het effect van de verbeteringen in de ogen van de gebruikers te toetsen, en kansen identificeren voor banken en de Betaalvereniging om de dienst verder te optimaliseren. Qua aanpak blijkt een dergelijk onderzoek echter niet meer in de vorm van 2011 en 2016 zich te kunnen herhalen. Daarvoor is het beleid rond het benaderen van klanten door de banken (privacy/AVG) en het versturen van e-mails uit naam van de bank (verwarring met phishing) niet meer in lijn. In 2023 zal daarom worden gekeken naar een andere vorm om de consumentenbeleving van de Overstapservice te toetsen of ditmaal vooral ook de bedrijven en instellingen als incassanten en betalende naar hun bevindingen te bevragen.

Standaardisatie

De Nederlandse betaalinfrastructuur is gebaseerd op effectieve, sector-brede afspraken, procedures en productspecificaties. Deze vinden hun basis in Europese en wereldwijde afspraken en een scala aan aanvullende (technische) standaarden. Standaardisatie is van cruciaal belang en is de laatste jaren alleen maar aan belang toegenomen. Als Betaalvereniging kunnen wij onszelf de vraag stellen of wij hier in de toekomst niet meer aan moet doen, gelet op de verschuivende panelen binnen dit domein.



Een belangrijke ontwikkeling, die al jaren plaatsvindt, is de verschuiving van het gebruik van lokale standaarden naar internationale standaarden, waarbij steeds meer landen, organisaties en sectoren standaarden als een kans zien om hun concurrentiepositie te versterken. Niet actief volgen of reageren op (internationale) standaardisatie-ontwikkelingen kan voor onaangename verrassingen zorgen en kostenverhogend werken, waardoor de internationale concurrentiepositie van Nederland kan verslechteren.

Wij volgen daarom de relevante internationale standaardisatie-ontwikkelingen intensief en nemen het initiatief om, waar nodig en wenselijk, zaken te coördineren. Zo oefenen wij op gestructureerde wijze, via onze Werkgroep Coördinatie Bancaire Standaardisatie (WCBS), beleidsmatige invloed uit op verschillende voor het betalingsverkeer relevante standaarden. Samen met haar leden verkennen wij de haalbaarheid en wenselijkheid van voorstellen voor aanpassing van bestaande internationale standaarden en voorstellen voor nieuwe standaarden en/of standaardisatie-initiatieven. Actief meedoen is internationaal, door de opzet van het stemrecht bij International Organization for Standardization (ISO), van groot belang.

De Betaalvereniging neemt actief deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en/of -marktinitiatieven en wij volgen de ontwikkelingen binnen o.a. ISO/TC 307 (ontwikkelt standaarden voor de blockchain en distributed ledger technologieën) met belangstelling; het is voor ons en onze leden immers belangrijk om te weten wat er zich binnen deze commissie afspeelt, en, waar nodig, actief deel te nemen in haar werkgroepen. Daarnaast is de Betaalvereniging voorzitter van de NEN-schaduwcommissie van ISO/TC 68. ISO/TC 68 is een technische commissie binnen de ISO en ontwikkelt en beheert internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten.

Naast bovengenoemde standaardisatiedomeinen is de Betaalvereniging lid van het Forum Standaardisatie. Dit Forum is een initiatief van de overheid en heeft als doel interoperabiliteit en leveranciersafhankelijkheid te bevorderen via het gebruik van open standaarden voor digitale gegevensuitwisseling in de publieke sector. Ook ten aanzien van het thema toegankelijkheid is het vereist dat de Betaalvereniging actief participeert, informeert en reageert op de standaardisatie activiteiten zoals bijvoorbeeld rond de Europese Accessibility Act.

Daarnaast volgt de Betaalvereniging de ontwikkelingen in het W3C (World Wide Web Consortium), in het bijzonder de Web Payments Working Group (WPWG) en de Verifiable Claims Working Group. De WPWG richt zich op het ontwikkelen van een API-standaard, die o.a. het afrekenen stroomlijnt bij een web-checkout-

ervaring en tevens de betalingsbeveiliging verbetert. W3C's Verifiable Claims Working Group werkt aan een standaard die de global tegenhanger moet worden van e-identity oplossingen zoals iDIN voor Nederland en itsme voor België.

De Open Banking Extensions Working Group van SWIFT bestaat inmiddels uit meer dan 150 leden. Het doel van deze werkgroep is om de interoperability te verbeteren, frictie te verlagen en kosten te reduceren door het standaardiseren van open banking services. De Betaalvereniging volgt ook deze ontwikkeling met belangstelling.

De Betaalvereniging is daarnaast vanaf het begin actief betrokken bij de totstandkoming van de Berlin Group/ NextGenPSD2 API-raamwerk specificatie voor PSD2 API's en is ook lid van de Berlin Group. Ook is de inbreng van de Betaalvereniging als Affiliate Member van PCI SSC van groot belang; bij de banken is de kennis hieromtrent de laatste jaren teruggelopen en wordt in dat kader steeds meer een beroep gedaan op ons deze kennis.

Een standaard die hoog op de agenda staat bij de Betaalvereniging en haar leden is ISO20022; de wereldwijde standaard voor het uitwisselen van elektronische berichten tussen financiële instellingen. In de komende jaren zullen 's werelds belangrijkste betalingsverkeerinfrastructuren een transformatie ondergaan als reactie op de toegenomen automatisering, focus op kostenbesparingen en de introductie van realtime services.

Betalingsverkeerinfrastructuren stappen daarbij over voor hun berichtenverkeer naar de ISO20022-standaard. Ook SWIFT zal voor haar grensoverschrijdende betalingen (MT-berichten) ISO20022-berichten introduceren, waarbij haar bestaande SWIFT-berichtenformaten worden uitgefaseerd.

Voor de landen in de Eurozone heeft dit onder andere tot gevolg dat er in 2023 zowel de migratie van TARGET2 naar ISO20022-berichten als de wereldwijde migratie van grensoverschrijdende betalingen (MT-berichten) naar ISO20022-berichten zijn gepland. Ook andere payments market infrastructures (o.a. USA en UK) zullen ISO20022 in een vergelijkbaar tijdsbestek invoeren. Daarnaast zal de SEPA-transactieverkeer van de huidige ISO20022 versie 2009 per november 2023 migreren naar de ISO 20022 2019 versie. Bij de ECB gaat men op 20 maart 2023 al over. Deze migraties hebben een grote impact op de banken, die vergelijkbaar is met de invoering van SEPA een aantal jaren geleden. Het is daarom zaak de ontwikkelingen op de voet te volgen en, indien nodig, invloed uit te oefenen.

Een extra ISO20022 aandachtspunt is op dit moment de ontwikkeling van de internationale ISO standaard 8583 "Financial Transaction Card-Originated Messages" en de "Acquirer-To-Issuer Cards Messages" (ATICA). De werkgroepen binnen ISO/TC 68, verantwoordelijk voor de huidige cards berichtenstandaard 8583 en de ISO20022 tegenhanger ATICA, worden geleid door de Amerikaans creditcardmaatschappijen. In deze werkgroepen vindt een discussie plaats over in hoe beide standaarden op elkaar moeten aansluiten en in hoeverre ATICA als een volwaardig ISO20022 alternatief van de 8583-standaard wordt ontwikkeld. In het kader van het CBDC programma van de ECB, waar een besluit genomen moet worden over onder andere welke berichtenstandaarden het CBDC-verkeer moet lopen, is het belangrijk om deze ontwikkelingen goed te volgen.

De Nederlandse bancaire bezetting is daarom in de afgelopen periode op diverse relevante internationale werkgroepen geoptimaliseerd. Tevens krijgt dit onderwerp extra aandacht van de Betaalvereniging en haar leden in de diverse (inter)nationale overlegorganen, die gaan over de implementatie/toepassing van deze standaard.

In ons jaarplan 2023 vertaalt het domein Efficiëntie en Europese Zaken zich in ondersteunende communicatieactiviteiten rondom debitcard uitgifte en acceptatie (o.a. 'free publicity', social media, radiocommercials) om consumenten te laten weten dat er geleidelijk aan nieuwe debitkaarten ('pinpassen') zullen worden uitgegeven door hun bank. De activiteiten hieromtrent zullen vanaf januari 2023 starten.

Binnen het project EMV in het OV richten wij ons begin 2023 op het afronden van de uitrol van fase 1 (gebruik betaalpas voor basiskaartje tegen vol tarief). Fase 2 (reizen met korting) volgt daarna, maar heeft beperkte impact op de banken. Het gebruik als abonnement (ID-functie) is vooralsnog op de langere baan geschoven. Ten aanzien van de uitfasering van de acceptgiro staat de afbouw gepland voor het tweede kwartaal 2023 conform het uitvoeringsplan waarbij de piek van de inzet vanuit de Betaalvereniging naar verwachting ligt in het eerste en tweede kwartaal van 2023.

De Instant Payment Verordening – gepubliceerd op 26 oktober 2022 vereist een impact assessment voor de Nederlandse sector (met name voor de kleinere banken), waarmee daaruit voortvloeiende consequenties en acties door de Betaalvereniging zullen worden gecoördineerd. Hierbij moet worden opgemerkt dat Nederland Instant Payment betalingen al breed en toegankelijk heeft geïmplementeerd; de impact zal naar verwachting dus relatief beperkt zijn.

Het kostenonderzoek door McKinsey brengt voor de Betaalvereniging een aantal belangrijke activiteiten met zich mee in 2023. Wij zullen zoveel mogelijk de gelegenheid aangrijpen om de resultaten van het onderzoek te presenteren aan stakeholders en intermediairs waarmee wij de boodschap duidelijk voor het voetlicht brengen; het resultaat van het onderzoek is niet alleen een probleem van onze leden, maar maatschappelijk breder en dat een ongewijzigd beleid het probleem niet zal oplossen. Wij zullen verder samenwerken met de NVB om een doordacht en gedegen PA-plan op te stellen om de problematiek ook te agenderen bij de overheid, Kamerleden en wetenschappelijke bureaus. In het verlengde van genoemd onderzoek zal ook aandacht worden besteed aan het heropenen van het gesprek met het Ministerie van Financiën over de lidstaatoptie interchange fee (offline en online) waarbij de Betaalvereniging als voornaamste doel heeft gesteld zorgen voor een level(ed) playing field.

De Nederlandse implementatie van EPC's (European Payments Council) Request-To-Pay (RTP) kende een langzame start en heeft nog steeds weinig SEPA-brede uptake. Het [SRTP \(SEPA Request-To-Pay\) Rulebook](#) is ondertussen wel meer volwaardig maar nog geen Europese speler of samenwerking die een duw in de goede richting gaat aan het ecosysteem. Dat komt omdat e.e.a. sterk afhankelijk is van marktpartij(en) en daarvoor is geen voor de hand liggende kandidaat, ook vanuit Nederland niet. Het is mogelijk dat de groei van het gebruik van QR-codes in een online en fysieke POS een driver wordt. Hier is de impact nog niet te voorspellen. Wel zullen wij in 2023 dit onderwerp nauwgezet volgen omdat de impact mogelijk snel groter kan worden.

Voor wat betreft de Overstapservice, zullen wij ons in 2023 richten op de uitkomsten van het onderzoek van eind 2022 bij eindgebruikers (particulier en zakelijk) en de nodige acties doorvertalen naar de werking en voorlichting van en over de Overstapservice.

De invoering van ISO 20022 voor SEPA transacties heeft ook bepaald dat de aandacht in 2023 zal liggen bij de coördinatierol van de Betaalvereniging aangezien banken in de basis individueel de communicatie naar de markt verzorgen. Het streven ligt op gemeenschappelijke communicatie over het uifasieren van oude versies.

De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer door ...

... de gezamenlijke afspraken over contactloos betalen met de betaalpas en de smartphone, Retourpinnen en de onderliggende infrastructuur voor het pinnen te coördineren en te regisseren;

... het coördineren de onderlinge samenhang in het handelen van betrokken actoren inzake het project Debit Card Acceptatie (DCA), ook wat betreft de communicatie over de veranderingen zorgen we door afstemming voor helderheid voor alle betrokkenen.

... te faciliteren om EMV contactloos in het OV in 2022 landelijk uit te rollen. Partijen faciliteren zodat zij verdere besluiten kunnen nemen over een eventuele landelijke uitrol;

... zich in te spannen om het online aankoop- betalings- en identificatieproces qua gebruikerservaring zo naadloos als mogelijk te doen verlopen;

... het soepel overstappen van betaalrekening met de door gebruikers goed gewaardeerde Overstapservice verder te verbeteren door het blijven optimaliseren van het gebruiksgemak; o.a. door digitalisering van het aanvraagproces en het informeren van een betaler bij het invoeren van de betaalopdracht dat de begunstigde een andere bankrekening heeft;

... de sector brede inzet op standaardisatieonderwerpen bepalen. Deelnemen aan standaardisatie-initiatieven die van sectoraal van belang zijn, en op de hoogte zijn van aanverwante dossiers. Dit via het volgen van – en wanneer voor onze leden relevant, deelnemen en/of inhoudelijk bijdragen aan – Nederlandse, Europese en internationale standaardisatie in het betalingsverkeer, voor zowel de girale als de cardbetalingen. Actieve participatie in – en/of bijdrage leveren aan – het NEN, de PCI SSC, ISO/TC 68, de SWIFT Usergroup NL. Volgen van ontwikkelingen in ISO/TC 307;

... met de sector te werken aan betere toonbankacceptatie van buitenlandse debitcards.



Veiligheid

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid daarvan te borgen, zowel gezamenlijk als individueel. Hierdoor wordt fraude zoveel mogelijk beperkt, waardoor de samenleving vertrouwen houdt in het elektronisch betalingsverkeer. De veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog. Voor betaaldienstverleners is het de kunst om een juiste balans te vinden tussen de gebruikersvriendelijkheid van de betaaltoepassing voor de klant en de veiligheid ervan. Het primaat voor het organiseren van de veiligheid van het betalingsverkeer ligt bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Wanneer niet-bancaire betaaldienstverleners betrokken zijn bij de samenwerking rond veiligheid van het betalingsverkeer, speelt de Betaalvereniging een grote rol.

Tezamen met de NVB voert de Betaalvereniging regie in de betaalketen zodat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. Hierbij werken wij met onze leden intensief samen. Dat doen wij ook met verschillende overheidsinstanties. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is uniek in Europa.

Cybersecurity en –resilience blijft van groot belang

Cybersecurity en -resilience zijn voor de Betaalvereniging en haar leden alleen maar belangrijker geworden en dat zal de komende jaren zeker niet veranderen. Dat hangt samen met de groeiende afhankelijkheid van (veilige) digitale dienstverlening voor klanten van banken en andere betaaldienstverleners en de langer en complexer wordende betaalketens met steeds meer niet-bancaire partijen, in combinatie met de veel kortere transactietijden (bijvoorbeeld als gevolg van Instant Payments). De komst van de quantumcomputer brengt naast kansen ook nieuwe uitdagingen met zich mee die moeten worden geadresseerd, vooral op het gebied van de cryptografische beveiliging van de betaalketen. Daarnaast manifesteren veiligheidsrisico's zich meer en meer binnen de IT-infrastructuur van financiële instellingen.

Onze leden proberen hun digitale weerbaarheid en veerkracht te verhogen en de beschikbaarheid van hun diensten en achterliggende vitale bedrijfsprocessen te optimaliseren. Dat doen zij door cybersecurity, bedrijfscontinuïteit- en crisismanagement met elkaar te combineren en met een helicopterview naar de organisatie- en ketenweerbaarheid te kijken, cyberrisico's in kaart te brengen en mitigerende maatregelen te treffen. Ook samenwerking tussen partijen is hierbij essentieel.

Om criminelen een stap voor te blijven, investeren onze leden continu in de veiligheid en beschikbaarheid van het elektronische betalingsverkeer. Met het oog op de verdere digitalisering van het betaallandschap is het van groot belang dat de maatschappij in het algemeen en de klanten in het bijzonder kunnen blijven vertrouwen op een veilige (en betrouwbare) online dienstverlening. Omdat ook de mens een belangrijke schakel in de betaalketen is, blijft consumentenvoorlichting voor de komende jaren dan ook een cruciaal speerpunt met als doel het publiek te waarschuwen tegen misbruik en weerbaar te maken tegen oplettingspraktijken.

Samenwerking en kennisdelen is de sleutel voor succes

De goede onderling samenwerking en het delen van kennis en informatie op het gebied van incidenten, kwetsbaarheden, risico's en dreigingen, fraudebeperking, fraudetrends en best practices tussen binnen- en buitenlandse financiële instellingen, cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren en overheidsinstanties werpen hun vruchten af, en spelen een belangrijke rol bij het continueren van het doel een zo laag mogelijk fraudeniveau te realiseren. De komende jaren blijft de Betaalvereniging zich onverminderd voor deze samenwerking inzetten.

In dat kader heeft de Betaalvereniging in samenwerking met het Digital Trust Centre¹⁶ het Payments Institutions-ISAC¹⁷ opgezet. Dit PI-ISAC is een overlegplatform voor niet-bancaire betaalinstanties, waarbinnen zij kennis en incidenten met elkaar delen en leren van elkaars ervaringen. Voor aanbieders van nieuwe, innovatieve betaaldiensten heeft de Betaalvereniging een ander platform opgericht, het NPFF (New Payments Fraud Platform), met een vergelijkbare doelstelling als het PI-ISAC. Tot slot kan hier vermeld worden, dat de Betaalvereniging initiatiefnemer is om het uitwisselen van fraudeursinformatie tussen betaalinstanties mogelijk te maken. Bij dit initiatief zijn ook diverse publieke marktpartijen betrokken.

De belangrijkste activiteiten die in 2023 zullen worden meegenomen in ons jaarplan ten aanzien van Veiligheid laten zich samenvatten in het organiseren van verbindingen, het verstrekken en delen van informatie en kennis via de platforms PI-ISAC en NPFF, het identificeren en vormgeven van samenwerking tussen instellingen (Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO)) en tenslotte het aansluiten van betaalinstanties met de maatschappelijke dialoog in de MOB Werkgroep Veiligheid (WGV) bewerkstelligen.

Aanpalend aan het thema veiligheid zal in 2023 ook worden gekeken naar het oneigenlijk gebruik van MOI (Melding Onterechte Incasso) en incasso-storneringen; de Betaalvereniging zal de mogelijkheden onderzoeken om, met behoud van efficiency, de financiële risico's van crediteuren en banken te mitigeren.

¹⁶ Het Digital Trust Center (DTC) is - uit de wens van de Tweede Kamer - in 2017 opgezet als programma bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. De missie van DTC is om haar doelgroep van 2 miljoen bedrijven in Nederland veilig digitaal te laten ondernemen en hun cyberweerbaarheid te verhogen.

¹⁷ <https://www.betalvereniging.nl/samenwerking/publiek-private-samenwerking/pi-isac/>

De Betaalvereniging draagt bij aan de hoge veiligheid van – en het lage fraudeniveau in – van het Nederlandse betalingsverkeer door ...

... het organiseren en voorzitten van de PI-ISAC- en NPFF-vergaderingen (informatie-uitwisseling voor en tussen betaalinstanties);

... zich daarnaast in te zetten voor samenwerking met het Digital Trust Center (DTC);

... te zorgen voor informatie-uitwisseling tussen banken en andere ketenpartijen op het gebied van veiligheid, door het samenbrengen van betaalinstanties, schemes en banken.

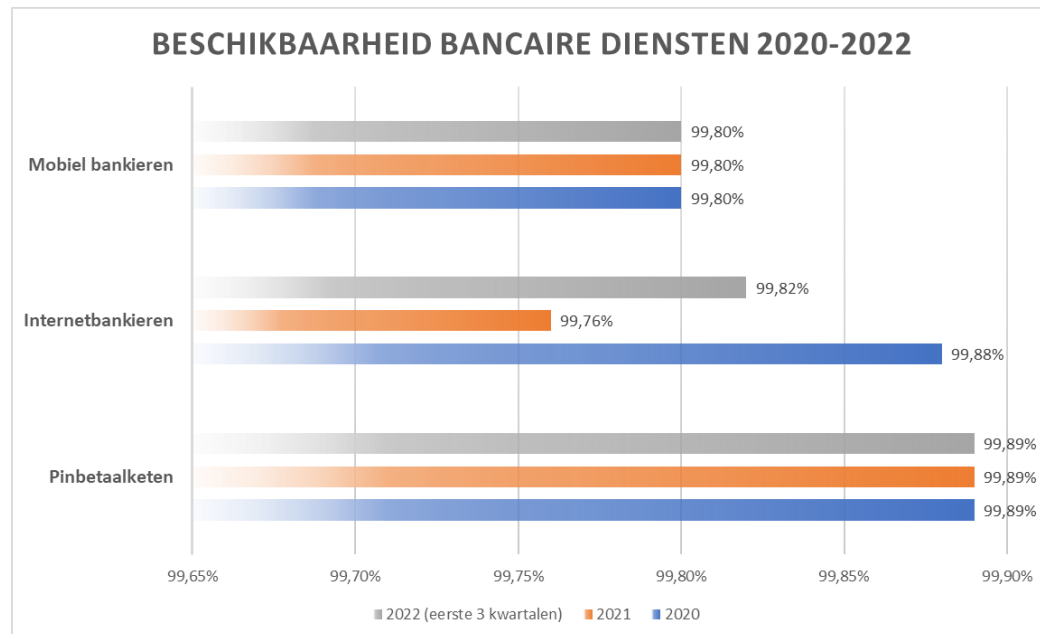


Betrouwbaarheid

Betalingsverkeer is een vitale infrastructuur die van essentieel belang is voor het dagelijks leven en het goed functioneren van de economie. Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketen al jaren een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van de betaalketen aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. De betaalketen is complexer geworden, doordat het aantal partijen dat eraan deelneemt in de loop der jaren is toegenomen. Zaak is dat het voor iedere schakel in de betaalketen helder is wie verantwoordelijk is voor het goed functioneren ervan. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketen en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.

Hoge mate van beschikbaarheid

Het elektronisch betalingsverkeer in Nederland, waaronder pinnen, betalen via internetbankieren, mobiele bankapps en iDEAL, kent een zeer hoge beschikbaarheid. Er doen zich weinig noemenswaardige incidenten voor. De sector en overige belanghebbenden blijven zich desondanks voor verdere verbeteringen inzetten.



Afbeelding 2: Beschikbaarheid bancaire diensten 2020, 2021 en eerste drie kwartalen 2022

Sinds 2016 gelden er (als enige land in de EU) in Nederland nationale wettelijke beschikbaarheidsnormen voor het massale girale betalingsverkeer. iDEAL- en pinbetalingen vallen onder de zogenoemde ‘tijdskritische betalingen’. Daarvoor geldt dat deze vanaf eind 2018 ten minste moeten voldoen aan een beschikbaarheidsnorm van 99,88% (gemeten over een 3-maandsperiode) tijdens het ‘hogeveeraagtijdvak’ (voor pinnen 06:00 -00:30 uur, en voor iDEAL: 06:30 – 01:00 uur) en 98,5% daarbuiten.

Lange(re) en complexe(re) betaalketens

Betaalketens worden langer en meer gefragmenteerd, onder andere dankzij de komst van nieuwe partijen. Veel (elektronische) betaaldiensten worden daardoor afhankelijker van de goede werking van alle schakels in de keten. Ook verstoringen in de dienstverlening van telecombedrijven of energiemaatschappijen hebben direct gevolgen voor de aangeboden betaaldiensten. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van een betaalketen aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. Als de waardeketen steeds meer een aaneenschakeling van afzonderlijke partijen wordt, is het lastiger om goed inzicht te hebben in hoe de verantwoordelijkheden onderling zijn belegd. Het voorkomen van verstoringen in de betaalketen wordt gecompliceerder naarmate kernprocessen door meerdere derde partijen worden uitgevoerd, of wanneer betaaldienstverleners betaal(verwerking)processen uitbesteden aan derde partijen. Dat kunnen bijvoorbeeld grote transactieverwerkers zijn, die voor meerdere betaaldienstverleners transacties verwerken. Maar dat kunnen ook partijen zijn, die zogenaamde wasstraat-diensten leveren om DDoS-aanvallen op te vangen. Deze derde partijen kunnen onvermoede spof's (single points of failure) in de betaalketens vormen.

Daarnaast kan meer fragmentatie in de betaalketen leiden tot verminderde (kosten)efficiëntie. Het in Nederland bereikte efficiëntieniveau in het (elektronische) betalingsverkeer dient te worden geborgd. Ook kan toegenomen fragmentatie in de keten informatie over betaaltransacties en het betaalgedrag van betaaldienstgebruikers versnipperen. Dat maakt transactiemonitoring, fraudepreventie en -detectie complexer.

Het bovenstaande maakt een goede samenwerking tussen de schakels in de keten noodzakelijk. Echter, gevestigde overlegstructuren, kennis en netwerken, mede als gevolg van het afslanken van personeelsbestanden van traditionele betaaldienstverleners (banken), eroderen. Daarmee neemt het belang dat de Betaalvereniging een goede ketenregie voert, toe. Ook maakt het onze rol van kennisinstituut en platform voor ontmoeting met onze leden, tussen onze leden, onze stakeholders en andere partijen die deel uitmaken van de betaalketen, belangrijker. Wij zullen onze ketenregie-werkzaamheden waar mogelijk intensiveren om de negatieve aspecten van fragmentatie zo veel als mogelijk te voorkomen.

CONNECT voor het melden van storingen en onderhoud in de betaalketen



Helaas kan nooit volledig worden uitgesloten dat er zich zo nu en dan toch een storing voordoet. Om de gevolgen daarvan zo klein mogelijk te houden, is door de Betaalvereniging enkele jaren geleden het meld- en informatiesysteem CONNECT opgezet, dat zowel voor verstoringen in het cards domein als voor verstoringen in het girale domein wordt gebruikt.

Via CONNECT kunnen ketenpartijen (waaronder banken, transactieverwerkers, leveranciers van betaalinfrastructuur en toonbankinstellingen) elkaar informeren over verstoringen, maar ook over geplande onderhoudsactiviteiten. Dankzij meldingen in CONNECT kan een verstoring sneller worden gecommuniceerd,

gelokaliseerd en opgelost. Daarnaast wordt de markt eenduidig geïnformeerd over de aard en de duur van de verstoring. Tenslotte kunnen marktpartijen bij onderhoudsactiviteiten hun plannings beter op elkaar afstemmen.

Uitdaging voor de komende jaren is om nieuwe partijen te bewegen ook deel te nemen aan CONNECT. Met de invoering van Instant Payments is het belang van CONNECT als interbancair communicatiekanaal, ook in de girale dienstverlening, voor het direct en algemeen kunnen uitwisselen van afwijkingen in de operationele verwerking toegenomen.

Inzicht in beschikbaarheid online bankieren

Om inzicht te geven in de beschikbaarheid van internetbankieren en de mobiele bankapps. De Betaalvereniging verzamelt periodiek informatie van de banken over de historische beschikbaarheid van hun systemen voor internet- en mobiel bankieren en publiceert op maandelijkse basis per bank de beschikbaarheden van de laatste 13 maanden. Tenslotte voegt de Betaalvereniging de gegevens samen en publiceert deze elk kwartaal als landelijk gemiddelde.

Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur

De betrouwbaarheid van het pinbetalingsverkeer is hoog. Toch komt het incidenteel voor dat er verstoringen zijn waardoor pinnen tijdelijk even niet beschikbaar is. Om dan toch te kunnen afrekenen is contant geld nog steeds de belangrijkste terugvalmogelijkheid. Door het in de volle breedte afnemen van het gebruik van contant geld zijn er steeds meer mensen die weinig tot geen contant geld meer bij zich hebben. Als zich dan een storing voordoet in de pininfrastructuur, is contant geen terugvaloptie meer.

Op 7 april 2022 hebben 23 partijen, waaronder Betaalvereniging Nederland, het Convenant Contant ondertekend. In dit convenant zijn afspraken gemaakt over het waarborgen van contant geld als betaalmiddel in Nederland. Convenantpartijen hebben aangegeven dat het wenselijk is dat er, gezien de toenemende afhankelijkheid van pinbetalingen, adequate elektronische terugvalopties zijn.

In dat kader is de Betaalvereniging gestart met het project “Digitale Terugvalopties Pininfrastructuur”. De opdrachtformulering voor dat project is dat uiterlijk eind 2023 iedere retailer in Nederland, waar contant geld nu in meer of mindere mate de terugvaloptie is, kan beschikken over één of meer adequate digitale terugvalopties voor het geval de pininfrastructuur uitvalt. Goed om te realiseren is dat de Betaalvereniging de coördinatie over dit project voert, maar dat de werkzaamheden en evt. investeringen door de marktpartijen gedaan worden.

Mogelijke terugvalopties voor pinnen zijn bijvoorbeeld de uitgestelde (offline) pinbetaling een (i)DEAL betaalverzoek, een girale overboeking, een door de retailer gegenereerde QR-code om een betaling te initiëren of een extra mobiele of mPOS-terminal. Uit in de zomer van 2022 door de Betaalvereniging uitgevoerd onderzoek onder ruim 450 winkeliers blijkt dat voor een deel van de winkeliers in Nederland al oplossingen beschikbaar zijn en ook worden gebruikt in het geval er een verstoring is in de pininfrastructuur. Vooral voor grootwinkelbedrijven en evenementen zijn deze oplossingen (girale overboeking, betaalverzoek) minder geschikt. Het is aan de markt om te bepalen of ook voor deze groep ondernemers oplossingen zoals de uitgestelde pinbetaling en de QR code ontwikkeld en aangeboden gaan worden. Uit het onderzoek bleek wel dat met name deze grootwinkelbedrijven aanvullende maatregelen hebben getroffen om de kans op een verstoring van de pininfrastructuur te minimaliseren zoals het inzetten van vaste netwerken met een terugval naar het mobiele netwerk bij verstoringen en de combinatie van mobiele en vaste terminals.

Het project kent drie fasen. In de eerste en inmiddels afgeronde fase is een beeld verkregen van de huidige beschikbare oplossingen, de oplossingen in ontwikkeling en welke oplossingen nu al worden gebruikt. De tweede fase betreft het stimuleren van nog niet (grootschalig) beschikbare terugvaloplossingen, het coördineren van de ontwikkeling daarvan door marktpartijen en het opzetten van een periodieke monitoringmethodiek. En in de derde fase hebben betaaldienstverleners hun proposities beschikbaar en bieden zij deze aan retailers aan. Deze fasen zijn niet tijd-volgordelijk. Aangezien er voor een grote groep winkeliers nu al terugvalopties beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden zoals het betaalverzoek of de girale overboeking kan nu reeds gestart worden met het vergroten van de bewustwording bij winkeliers.

Voor ons Jaarplan 2023 betekent het project Digitale Terugvalopties met name acties die betrekking hebben op het coördineren van de uitrol van de uitgestelde pinbetaling, het parallel stimuleren en initiëren van het gebruik van QR codes en het monitoren van overige alternatieven

Dat het elektronisch betalingsverkeer in Nederland een zeer hoge beschikbaarheid kent, is geen reden om achterover te leunen. Daarom blijft de Betaalvereniging ...

... zich, tezamen met de sector en overige belanghebbenden, voor verdere verbeteringen voor stabiliteit in het betalingsverkeer inzetten;

... de stabiliteit van de – steeds langer en complexer wordende – betaalketens bewaken en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring daarin veroorzaken;

... samen met de banken doorgaan met het geven van inzicht in de realtime en historische beschikbaarheid van internetbankieren en mobiele bankapps;

... haar inspanningen te intensiveren voor het voeren van een goede ketenregie. Dat wordt, vanwege langere, complexere (meer gefragmenteerde) betaalketens, steeds belangrijker.



Toegankelijkheid

Zorgen dat mensen in een kwetsbare positie zelfstandig gebruik kunnen blijven maken van het digitale betalingsverkeer

Betalingsverkeer berust op een infrastructuurketen dat wordt voortgebracht door een groot aantal verschillende betaaldienstverleners, waarbij traditioneel veiligheid, efficiency en betrouwbaarheid voorop staan. Deze partijen moeten onderling samenwerken en afstemmen, waarbij elk afzonderlijk deelgebied bijdraagt aan een sterke betaalketen. Maar ook de toegankelijkheid van het betalingsverkeer als geheel is van wezenlijk maatschappelijk belang. Dat vergt meer dan alleen de inzet van elke individuele partij. Digitale betaaldiensten en betaaloplossingen dienen zo toegankelijk als mogelijk worden ontworpen en gebouwd zodat ook mensen met een beperking, ouderen en mensen die moeite hebben met digitalisering, de diensten kunnen gebruiken.

Rondom toegankelijkheid – een van de speerpunten van de Betaalvereniging in 2023 - zijn er ontwikkelingen gaande die ons als Betaalvereniging en ons als sector raken. Denk hierbij aan de wettelijke kaders die de [European Accessibility Act](#) voorschrijft. Het feit dat de sector als collectief meer wordt aangesproken op het toepassen en naleven van de juiste kaders inzake inclusiviteit en toegankelijkheid leidt tot een steeds luider klinkende ‘call-to-action’.

De Betaalvereniging schenkt veel aandacht aan digitalisering en inclusiviteit. Vanuit diverse invalshoeken wordt gekeken naar de gevolgen van digitalisering en hoe onze leden om kunnen en moeten gaan met de uitdagingen om ook voor mensen in een kwetsbare positie deze digitaliseringstrend niet een ‘digitaliseringsdwang’ te laten zijn. Dat betekent dat ook voor (nog) niet-digitaal vaardigen, de product en dienstverlening aan moet sluiten op de behoeften en de persoonlijke mogelijkheden.

Scherpere focus toegankelijkheid leidt tot commitment en programma aanpak

De mogelijke negatieve effecten van financiële exclusie zijn divers: mensen die niet (goed) meekomen in de steeds verder digitaliserende maatschappij, merken onthechting van financiële producten en diensten, worden makkelijker slachtoffer van fraude of misbruik en hebben een algeheel gevoel van buitensluiting. Door het grotendeels digitaal geworden betalingsverkeer lijkt de toegankelijkheid van betaaldiensten voor mensen die moeite hebben met digitalisering in het geding te komen. De [DNB Bereikbaarheidsmonitor 2021](#) liet zien dat de meeste consumenten de toegankelijkheid van betaaldiensten positief waarderen en tevredener zijn dan een paar jaar geleden, maar dat mensen uit diverse kwetsbare groepen de toegankelijkheid significant gemiddeld lager waarderen en juist een achteruitgang ervaren¹⁸.

De resultaten van een verdiepende [DNB-onderzoek](#) (januari 2023) wijzen er op dat de toegankelijkheid verder verbeterd moet worden. Bijvoorbeeld om meer en sneller lokale informatiepunten te realiseren en met name de niet-digitale dienstverlening waar mogelijk te behouden. DNB heeft deze oproep als voorzitter van het MOB bij de bankbestuurders aangekaart. Onze leden herkennen dat bepaalde groepen onvoldoende mee kunnen komen in de digitalisering van bancaire diensten, waarbij moet worden opgemerkt dat digitalisering een enorm breed maatschappelijk thema is en raakt aan allerlei maatschappelijke vraagstukken. De aard van de knelpunten die in het DNB onderzoek naar voren worden gebracht is divers en een belangrijke volgende stap is om nu de juiste acties te nemen met het DNB-onderzoek als handvatten. Hierop is op 30 januari 2023 een commitment uitgesproken door de sector waarin een duidelijke lijst aan [voorgenomen of al deels ingezette acties](#) is opgesteld.

¹⁸ DNB Visie op Betalen 2022-2025

Volgend op het onderzoek organiseerde DNB op 14 februari 2023 een workshop met de banken, belangenorganisaties en andere stakeholders om te bezien hoe de resultaten van het verdiepende onderzoek kunnen worden omgezet in concrete maatregelen om de toegankelijkheid voor mensen uit de aandachtsgroepen te verbeteren. Deze worden vervolgens in het MOB besproken. Dit alles zal een belangrijke bijdrage leveren om de benodigde verbetering van de door de aandachtsgroepen ervaren ontoereikende toegankelijkheid in het betalingsverkeer te realiseren.

De Betaalvereniging zal in 2023 en verder een belangrijke rol op zich nemen om een aantal onderdelen van het afgegeven commitment vanuit een toegewijde programmastructuur te coördineren en op te pakken, o.a. gericht op:

- het aansluiten van overige leden, betaalinstanties en ketenpartijen in het betalingsverkeer bij het commitment;
- de European Accessibility Act (EAA) en de implementatie van deze toegankelijkheidswet door coördinatie, kennisuitwisseling en (gezamenlijke) invulling van de wettelijke vereisten;
- het projectmanagement inzake de opschaling van informatiepunten;
- het ontwikkelen van een toegankelijkheidsroute;
- het acteren als linking pin in de Werkgroep Toegankelijkheid & Bereikbaarheid (WTB) van het MOB en;
- het zorgen voor kennisdeling, -opbouw met samenwerkingsverbanden op Europees niveau (collega koepels).

European Accessibility Act

De voornaamste taken van de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI), lagen tot eind 2022 m.n. op het vlak van afstemming en kennisdeling van gezamenlijke visies en acties en fungeren als klankbordgroep voor de MOB Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB). Daarnaast, zorgden we voor uniformiteit en verbinding en het coördineren van samenwerking tussen banken en andere stakeholders.

De werkgroep heeft ook ruime aandacht besteed aan de (vele facetten van de) European Accessibility Act die EU-lidstaten tot 28 juni 2025 de tijd geeft om de bepalingen uit de Richtlijn toe te passen. In het kader van eerder genoemde programma aanpak op basis van het bancaire commitment, wordt de focus van deze Werkgroep voornamelijk gelegd op het duiden van de implicaties van de European Accessibility Act en kennisuitwisseling rondom de implementatie.

Het MOB Actieplan

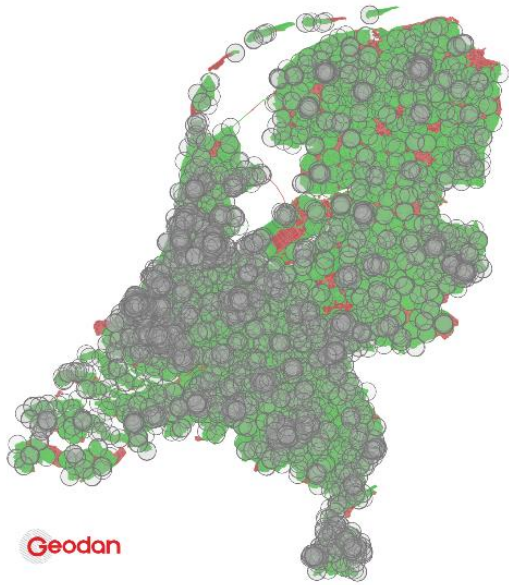
Het MOB Actieplan (mei 2021) heeft in 2022 concrete stappen weten te zetten binnen de gestelde kaders en doelen:

1. Verbeteren communicatie over de initiatieven die door de banken worden ondernomen;
2. Verder verbeteren van de bestaande initiatieven van banken, onder andere met betrekking tot persoonlijke aandacht op lokaal niveau, en van samenwerking met belangenorganisaties en samenwerking tussen banken;
3. Beter inzicht krijgen in behoeften, beter signaleren en doorspelen van hulpvragen en problemen.

Vanuit een Kernteam, gecoördineerd door de Betaalvereniging, wordt een breed scala aan acties en projecten gecoördineerd.

Middels nauw overleg wordt gezamenlijk gekeken hoe niet-digitaal vaardigen kunnen worden geholpen bij online bankieren. Banken hebben de aandacht aan toegankelijkheid de laatste 2 jaar versneld; dit blijkt ook uit de vele initiatieven die er de laatste 18 maanden zijn ontplooid. Denk alleen al aan o.a. de verdubbeling van het aantal zorgcoaches of het inzetten van gepensioneerde bankmedewerkers, de een-op-een acties samen met belangenorganisaties en/of bibliotheken en de interne procesoptimalisaties. Gezamenlijke bancaire pilots¹⁹ die in oktober 2022 zijn gestart, hebben gezorgd voor intensivering en concretisering van mogelijke duurzame en gezamenlijke oplossingsrichtingen.

Contant geld nog steeds goed bereikbaar



Afbeelding 3: Dekking/spreiding alle geldautomaten van 99,81% (percentage inwoners per postcode-6 gebied dat binnen een straal van 5 kilometer toegang heeft tot een geldautomaat) (bron: DNB Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten, 2022)

Het afnemende gebruik van contant geld heeft ertoe geleid dat het aantal geldautomaten van banken sinds 2008 geleidelijk daalt. Het aantal bankkantoren met kasfunctie is geminimaliseerd. Desondanks blijkt uit de 'MOB Tussenrapportage bereikbaarheid geldautomaten en afstortfaciliteiten 2022'²⁰ dat de bereikbaarheid van contant geld in 2022 goed op peil bleef.

De dekking van geldautomaten met de functionaliteit om bankbiljetten op te nemen is gestegen van 99,67% in 2021 naar 99,81% in 2022. Als alleen naar de dekking van Geldmaat automaten wordt gekeken is dit 99,76%. Het dekkingspercentage voor afstortfaciliteiten, gemeten op basis van het aantal inwoners binnen een straal van 5 kilometer, is gestegen van 96,81% in 2021 naar 97,12% in 2022. Deze berekening omvat zowel het verpakt als onverpakt afstorten van

¹⁹ <https://www.abnamro.com/nl/nieuws/abn-amro-ing-en-rabobank-helpen-mensen-in-kwetsbare-posities>

²⁰ <https://www.dnb.nl/media/otaj0d55/tussenrapportage-bereikbaarheid-geldautomaten-en-afstortfaciliteiten-2022.pdf>

bankbiljetten. Verpakt afstorten middels sealbags is mogelijk voor zakelijke klanten. Onverpakt storten van losse bankbiljetten is mogelijk voor zowel particulieren als zakelijke klanten.

Geldmaat automaten gemeengoed

Eind 2018 maakten ABN AMRO, ING Bank, Rabobank en Geldmaat bekend samen te werken aan een bankonafhankelijk geldautomatennetwerk. Dit beoogt contant geld in Nederland beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig te houden voor consumenten, winkeliers en andere bedrijven. De drie banken dragen hun geldautomaten, biljetstortautomaten, sealbagautomaten, muntstort- en -opnameautomaten stapsgewijs over aan Geldmaat.



In 2022 heeft Geldmaat de uitrol van haar geldautomatenpark voortgezet, al werd dit wederom gehinderd door de coronacrisis en de daarmee gepaard gaande personeelstekorten. Eer werd nog minder contant geld gebruikt dan in 2021, waardoor er logischerwijs ook minder gebruik werd gemaakt van de Geldmaat automaten.

De aantallen geldautomaten, in het bijzonder voor het afstorten van munten, en de beschikbaarheid daarvan zijn echter nog niet op de afgesproken niveaus. Ook de afgesproken serviceniveaus voor het waardevervoer worden nog niet gehaald.

Plof- en ramkraken

Daar waar dicht bij elkaar geldautomaten van verschillende banken staan, worden die vervangen door één geldautomaat van Geldmaat. Een verhoogd gebruiksgemak en speciale functionaliteit zorgen ervoor dat deze aan de nieuwste toegankelijkheidseisen voldoen. Het toenemend en extreme geweld dat criminelen gebruiken bij plofkraken heeft deze ontwikkeling verder versneld. Het is aan alle spelers in de betaalketen om een goede, verstandige balans te zoeken en vinden om toegankelijkheid te waarborgen. De aangescherpte veiligheidseisen als gevolg van plof- en ramkraken compliceren helaas het plaatsingsbeleid van Geldmaat. Om gevaar voor omwonenden te voorkomen wordt plaatsing naast of onder woningen zoveel mogelijk vermeden. Geldmaat beoordeelt of de locaties veilig genoeg zijn, en kijkt bijvoorbeeld naar het instortingsgevaar in geval van een plofkraak. Bij een aantal locaties waren extra maatregelen nodig en zijn deze uitgevoerd. Daar waar er geen betaalbare maatregelen mogelijk waren zijn er een aantal locaties inmiddels gesloten.

Een betaalrekening voor iedereen

Iedere volwassene moet een eigen betaalrekening hebben om mee te kunnen doen in de maatschappij. De banken en hulpverleningsinstanties hebben daarom in 2001 afgesproken dat iedereen ouder dan 18 jaar met een bekend verblijfadres een betaalrekening moet kunnen openen. Daartoe kwamen in 2001 de NNVB, het ministerie van Financiën en het Leger des Heils het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten (ook wel het 'Convenant Basisbankrekening') overeen. Het Convenant was bedoeld om diegenen in de samenleving, die om wat voor reden dan ook niet over een betaalrekening konden beschikken, daar alsnog toegang toe te bieden.

Met de komst van de Europese richtlijn betaalrekeningen²¹ is het recht op een betaalrekening voor veel consumenten wettelijk geregeld. In Nederland is dat recht in 2016 vastgelegd²² in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het Convenant heeft echter nog steeds een belangrijke maatschappelijke meerwaarde, met name voor de twee groepen consumenten. De eerste groep bestaat uit mensen die baat hebben bij een hulpverleningsinstantie die hen bijstaat in de aanvraag en het gebruik van een (basis) betaalrekening. Hierbij valt te denken aan dak- en thuislozen, mensen die te kampen hebben met ernstige verslavings-, psychiatrische- en/of schuldenproblematiek, maar bijvoorbeeld ook aan vluchtelingen die in Nederland asiel hebben aangevraagd. De tweede groep bestaat uit mensen waarvoor één of meer wettelijke weigerings- of opzeggingsgronden²³ voor een (basis)betaalrekening gelden. Denk bijvoorbeeld aan consumenten die zijn veroordeeld voor – of worden verdacht van – een financieel delict.

De Betaalvereniging beheert het Convenant, voert de erkenningsprocedure uit voor hulpverleningsinstanties die onder het Convenant erkenning aanvragen, onderhoudt Basisbankrekening.nl, fungeert als maatschappelijke vraagbaak en brengt – als er zaken spelen die de werking van het Convenant kunnen belemmeren – de betrokken Convenantpartners samen voor overleg. Zo dragen wij bij om de *financial inclusion* in Nederland zeer hoog - zelfs om en nabij de 100% - te houden.

Begin 2022 zijn in overleg met de Convenant banken (ABN AMRO, ING, Rabobank, Triodos en de Volksbank) verbeterlagen gemaakt waardoor de interne processen beter worden afgestemd op de aanvraagprocedure voor een betaalrekening onder het Convenant. Hierdoor worden zowel de aanvrager als de hulpverlenende instantie nog beter geholpen.

Oekraïense vluchtelingen

Vluchtelingen uit Oekraïne die vanwege de vijandelijkheden vanuit Rusland onder de tijdelijke bescherming van de Europese Unie vallen, hebben onder andere het recht om te werken, op sociale bijstand en medische zorg. Voor deze financiële inclusie is een betaalrekening nodig. De mogelijkheid een rekening te openen door Oekraïners in Nederland was begin 2022 bij banken nog geen vanzelfsprekendheid. De Betaalvereniging coördineerde vanaf begin maart 2022 samen met de NVB de uitgifte van betaalrekeningen aan deze groep vluchtelingen. Processen van aanbieders van rekeningen zijn gestroomlijnd, er zijn duidelijke randvoorwaarden opgesteld en afspraken gemaakt met de toezichthouder. Voor de groep die over de internationaal erkende identiteitsdocumenten beschikt werd het binnen een maand mogelijk om snel een betaalrekening aan te vragen. Voor de groep met minder gangbare documenten, waaronder documenten in het cyrillisch, waren er voor grootschalige onboarding meer waarborgen van de overheid en toezichthouder nodig. Die kwamen er met een voorlopig karakter. Sinds 3 oktober 2022 kan iedere meerderjarige die onder de richtlijn valt een rekening aanvragen. Op dat moment had al bijna 90% van de vluchtelingen in Nederland een Nederlands IBAN.

De tijdelijke bescherming in de EU duurt in beginsel één jaar. Deze kan nog een aantal keer worden verlengd tot uiterlijk 4 maart 2025. De NVB borgt dat de noodzakelijke waarborgen tijdig verlengd worden zolang de beschermingsrichtlijn van toepassing is. De Betaalvereniging zal opnieuw de coördinatie verzorgen

²¹ [Richtlijn 2014/92/EU](#) van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties.

²² Dat is gebeurd via de Implementatiewet toegang basisbetaalrekening. Die kan [hier](#) worden gedownload

²³ Als zo'n weigerings- of opzeggingsgrond van toepassing is op een consument, dan heeft hij of zij geen wettelijk recht op een basisbetaalrekening. Het Convenant biedt voor hem of haar echter alsnog een mogelijkheid om, onder voorwaarden, een betaalrekening te openen en te gebruiken.

wanneer een wijziging in de beschermingsrichtlijn operationele impact heeft bij de aanbieders van rekeningen. De ontwikkelingen worden gevolgd, contact met stakeholders zoals de Oekraïense ambassade en gemeenten wordt onderhouden.

Zodra deze vluchtelingen veilig en duurzaam terug kunnen keren naar Oekraïne, kunnen aanbieders van betaalrekeningen een exit-procedure starten om de Nederlandse rekeningen te sluiten. Hierover zijn reeds afspraken gemaakt met de toezichthouder. De Betaalvereniging is en blijft het aanspreekpunt indien operationeel nadere interbancaire afspraken nodig zijn.

Vanuit het speerpunt Toegankelijkheid hebben wij voor ons jaarplan 2023 een aantal concrete vertaalslagen gemaakt die op onze activiteitenagenda staan. De doelen die wij middels het OGSM model Toegankelijkheid hebben bepaald, willen wij in 2023 realiseren. Hierbij richten wij ons op het bepalen van een gedeeld beeld van de wetgeving rondom de European Accessibility Act (EAA) en de 'implementatiewet toegankelijkheidseisen producten en diensten', door grip te krijgen op wat 'moet' en 'kan' om aan deze wetten te voldoen. In een werkgroep of taskforce wordt hier de discussie over gevoerd en de benodigde acties uitgezet en opgevolgd.

Daarnaast vergt de verdere uitvoering van het commitment t.a.v. Toegankelijkheid een intensieve coördinatie vanuit de Betaalvereniging. Het DNB onderzoek naar kwetsbare groepen is hierin leidend. Er zal samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) opgetrokken worden om het eind januari 2023 afgegeven commitment vanuit de sector middels een toegewijd programma vorm te geven, te coördineren en uit te voeren. Hierbij is het belangrijk om de zichtbaarheid van onze inspanningen en resultaten helder en goed naar buiten te brengen. Wij verwachten in 2023 daarom een intensivering van de activiteiten rondom toegankelijkheid.

Samen met relevante partners is de Betaalvereniging eind 2022 gestart met fijnmaziger onderzoek naar de behoeften en kansen van 'digistarters'. Door deze aspecten beter in kaart te brengen zullen wij in 2023 toegepast communicatiemateriaal voor deze digistarters ontwikkelen.

Tenslotte worden ervaringsdeskundigen betrokken bij product- en dienstontwikkeling bij de banken.

Vanuit het TICKET-project verwachten wij de eerste resultaten in het eerste kwartaal van 2023. De Betaalvereniging heeft de acties die hiermee gepaard gaan vertaald in o.a. het begeleiden van de maatschappelijke discussie, het verwerken van de interbancaire operationele en bestuurlijke wijzigingen en het koppelen aan de operationele herinrichting chartale keten.

Beheer- en leefgeldrekeningen zijn momenteel zeer actueel, waarbij de sector (hulpverlening en bewindvoerders) verzoekt om (meer) coördinatie en uniformiteit. De Betaalvereniging pakt hierin haar rol. In het verlengde van het Convenant Basisbankrekening is ook de uitbreiding van G-rekeningen recent weer in beeld gekomen in verband met een betere bescherming van arbeidsmigranten. Op basis van een onderzoek vanuit het Ministerie van Financiën zullen activiteiten in 2023 hieromtrent liggen bij de interbancaire coördinatie aangezien dit mogelijk kan uitmonden in een uitvoeringsproject in het derde kwartaal van 2023.

Tenslotte blijft de Betaalvereniging het aanspreekpunt indien operationeel nadere interbancaire afspraken nodig zijn voor wat betreft de uitgifte van betaalrekeningen aan vluchtelingen uit Oekraïne.

De Betaalvereniging wil bijdragen aan een toegankelijk betalingsverkeer door ...

... de ogen niet te sluiten dat de significante afname van het gebruik van contant geld de laatste jaren, tekenend is voor een geëvolueerde betaalomgeving. Less cash is inmiddels realiteit;

... het verenigen van de leden in een werkgroep die in gezamenlijkheid toegankelijkheid en inclusiviteit hoog op de agenda zet;

... voor en samen met de leden de impact van de European Accessibility Act te bepalen en de nodige acties te coördineren;

... de uitvoering van het bancaire commitment toegankelijkheid en vervolgtrajecten te coördineren;

... zich in te zetten om haar leden – voor zover zij niet in Geldmaat deelnemen – en stakeholders bij de Geldmaat-ontwikkelingen te betrekken;

... de uitvoering van het Convenant Contant Geld middels vervolgacties te coördineren;

... monitoring en coördinatie van nodige acties, met name het uitrollen van digitale alternatieven voor contant geld als fall back;

... ernaar te streven dat geld- en betaalautomaten en andere breed gebruikte elektronische betaaldiensten, websites en betaalproducten, voor zoveel als mogelijk mensen toegankelijk in gebruik zijn;

... door het beheer en het uitdragen van het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten (Convenant Basisbankrekening) bij te dragen om de financial inclusion in Nederland hoog te houden. Dat betekent ook het aanspreekpunt blijven zijn inzake de uitgifte van betaalrekeningen aan vluchtelingen uit Oekraïne.



Interne organisatie

Wij willen graag dat onze leden zich bij ons thuis voelen en wij hen goed bedienen, ontzorgen en vertegenwoordigen. Stakeholders moeten zich bij ons welkom en gehoord voelen. Wij kunnen onze activiteiten en doelen alleen op succesvolle wijze realiseren door goed samen te werken met onze leden en stakeholders ('samen sterk'). In dat kader willen wij een gedreven, relevante en verbindende organisatie zijn.

Met betrekking tot onze eigen organisatie en werkprocessen zijn wij kostenbewust en actief op zoek naar verdere efficiëntie. De diverse werkgroepen en andere overlegvormen waarin onze leden en stakeholders participeren, dienen qua aandachtsvelden en bezetting goed aan te sluiten bij de korte- en lange(re)termijndoelstellingen die de Betaalvereniging samen met haar leden nastreeft. De Betaalvereniging tracht hierbij om ook nieuwe (veelal niet-bancaire) betaaldienstverleners een passend platform te bieden.

Onze focus ligt op meer slagkracht. Onze professionals leren continu, onder meer middels gerichte persoonlijke ontwikkeling, en beschikken over actuele vakkennis, passende vaardigheden en ervaring en dragen dit uit.

Daarnaast houden wij onze kennis van nieuwe technologieën die tot nieuwe concepten en toepassingen kunnen leiden, óók in het betalingsverkeer, up-to-date en vergroten wij die waar mogelijk. Met dit alles zijn wij in staat om ons tijdig aan te passen aan de ontwikkelingen van nu en die van de toekomst, waarmee zowel onze leden, het betalingsverkeer, als onze maatschappij te maken hebben.

Wij gaan de uitdaging graag aan om bij onze werkzaamheden de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze verschillende leden te begrijpen, naar hen en onze stakeholders te luisteren en te zoeken naar de gemene deler. En dit alles in een betaalmarkt die flink in beweging is. Wij gaan ervoor dat onze leden en stakeholders over ons functioneren en onze gezamenlijk behaalde resultaten tevreden zijn en blijven. Gelet op de (hiervoor) aangegeven forse uitdagingen, het toenemende beroep dat leden op ons doen en het toenemende belang van stakeholdermanagement, ligt er voor ons de komende jaren een volle werkagenda. Alle zeilen zullen moeten worden bijgezet om onze missie ook de komende jaren een goede invulling te geven, zodat het Nederlandse betalingsverkeer tot de top van Europa blijft behoren.

Verbindend in betalingsverkeer onder hybride omstandigheden

De bestaansreden van de Betaalvereniging ligt in het verbinden van aanbieders in het betalingsverkeer en het veld van betalingsverkeerstakeholders. Fysieke bijeenkomsten zijn sinds begin 2022 weer opgestart waarbij de Betaalvereniging sindsdien 'hybride' werkt; deels op kantoor en deels vanuit huis. De Betaalvereniging blijft zich inzetten om via diverse digitale kanalen haar verbindende rol zo goed mogelijk uit te voeren. Dit nieuwe werken helpt ons om een wendbare organisatie te zijn. We faciliteren een digitale werkomgeving waarmee we plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken en dat sluit grotendeels aan op de werkwijzen van onze stakeholders en relaties.

Het betaallandschap is flink in beweging. Door in- en externe factoren. Hier gaan wij de uitdaging aan om ervoor te zorgen dat onze leden en stakeholders over ons functioneren en gezamenlijk behaalde resultaten tevreden zijn door ...

... ernaar te streven naar dat onze leden zich bij ons thuis en gehoord voelen en dat wij hen goed bedienen, ontzorgen en vertegenwoordigen (“samen sterk”);

... in de eigen organisatie en werkprocessen kostenbewust en actief op zoek te zijn naar verdere efficiëntie. De werkgroepen en andere overlegvormen waarin onze leden en stakeholders participeren, dienen qua aandachtsvelden en bezetting goed aan te sluiten bij de doelen die wij samen met onze leden nastreven;

... ervoor te zorgen dat de professionals van de Betaalvereniging continu leren, onder meer middels gerichte persoonlijke ontwikkeling. Zij beschikken over actuele vakkennis, passende vaardigheden en ervaring en dragen dit proactief uit;

... onze kennis van nieuwe technologieën als big data-analyses, blockchain, privacy, het Internet of Things (IoT), artificiële intelligentie, API's, biometrie en quantumtechnologie up-to-date te houden en waar mogelijk te vergroten. Deze technologieën leiden immers tot nieuwe concepten en toepassingen, óók in het betalingsverkeer;

... ook via nieuwe vormen van interactie en andere manieren van verbinden onze toegevoegde waarde in te zetten;

... de collectiviteit te overzien en te faciliteren, het voortouw te nemen op het proces, de dynamiek van onze verschillende leden te begrijpen, naar onze leden en stakeholders te luisteren en te zoeken naar de gemene deler.