



Betaalvereniging
Nederland



Roadmap 2022 – 2024

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 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 is de uitwerking van het eerste jaar van de roadmap. 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 zowel de roadmap als het 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 en duidelijk zijn, is een gegeven. Het biedt ons daarentegen wel de flexibiliteit en het aanpassingsvermogen dat in dit snel veranderende speelveld noodzakelijk is.

Dit jaar is uit oogpunt van efficiëntie gekozen voor een *lichte* aanpassing van onze vorige roadmap (2021-2023); veel van de beschreven ontwikkelingen in de vorige editie zijn nog steeds valide, reëel en actueel. Deze blijven dus ongewijzigd. Daar waar ontwikkelingen en omstandigheden vragen om 'voortschrijdend inzicht' op basis van een veranderend landschap, hebben wij deze aangepast of toegevoegd in deze versie van de nieuwe roadmap (2022-2024).

Inleiding

Voor u ligt onze roadmap voor de jaren 2022 tot en met 2024. 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 vast te houden en daar waar mogelijk 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. Tenslotte schetsen wij een beeld 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 nationaal betalingsverkeer, is Betaalvereniging Nederland op 29 november 2011 opgericht en markeerde hiermee eind 2021 haar tienjarig jubileum.

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 deze collectieve taken. Bij ons werk vervullen wij, in lijn met onze kernwaarden, een gedreven, relevante en verbindende rol. Daarbij ontzorgen wij onze leden waar 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 een steeds meer 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 daarvan 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. 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 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 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.

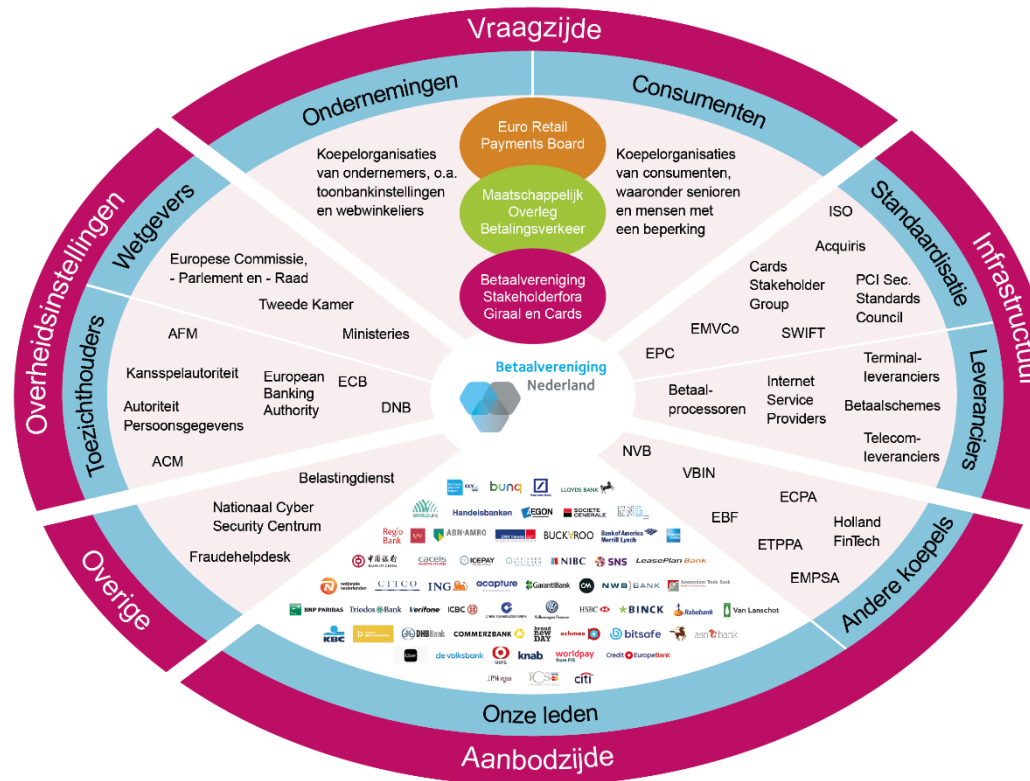
Programma – en projectmanagement

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 25 maart 2022)

¹ <https://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 zes 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 vatten wij onze doelen en activiteiten samen.



Strategie, beleid en maatschappij

Betaaldiensten zijn voor iedereen belangrijk en staan regelmatig in de schijnwerpers. 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 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 tv – 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 door 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 AI 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.

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

Voor wat de EU-strategie voor retailbetalingen betreft, merkt de 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 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 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.
4. Verbeteren van de digitale operationele veerkracht van het financiële stelsel van de EU.

De Betaalvereniging ziet de strategische kaders en visie van de Commissie als een handboek dat de komende paar jaar 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 Commissie kunnen zorgen voor betere pan-Europese betaaloplossingen waarbij ook het potentieel van e-ID oplossingen voor klantauthenticatie verder worden onderzocht. Op 15 september 2021 benoemde president Von der Leyen in een intentieverklaring een (wetgevings)initiatief over instant payments als een van de belangrijkste nieuwe mijlpalen van de Commissie voor 2022.

De Retail Payment Strategy benadrukt de noodzaak van een EU-breed op Instant Payment-gebaseerde betaaloplossing voor zowel gebruik bij fysieke – als online verkooppunten. In 2021 heeft de Europese Commissie hierover een [openbare consultatie](#) gehouden. In het werkprogramma van de Commissie voor 2022 is dit initiatief opgenomen in de lijst met nieuwe initiatieven.

Vanuit de visie om een grensoverschrijdend betalingsverkeer te stimuleren, acht de Commissie het van groot belang dat belemmeringen die er nu zijn, zoveel mogelijk worden weggenomen. Voor 2023 staan hiervoor een aantal acties op de rol die ook voor ons het nodige werk zullen opleveren. Bijvoorbeeld de verdere digitalisering van het toonbankbetalingsverkeer (voor 2022 staat een breed onderzoek over de acceptatiegraad op de agenda) en onderzoek naar de mogelijkheid voor een interoperabiliteitslabel met logo voor daarvoor in aanmerking komende pan-Europese betaaloplossingen. De Commissie doet verder de toezegging dat zij ondertussen guidance 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 zal de Commissie een uitgebreide evaluatie van de toepassing en impact van PSD2 uitvoeren en medio 2022, als aangekondigd in de *'Digital Finance Strategy'*³ en mede gebaseerd op de PSD2-evaluatie komen met wetgevingsvoorstellen voor een *'open finance'* raamwerk. Daarbij staat voorop dat het een hoog niveau van beveiliging voor Europese retailbetalingen waarborgt middels o.a. monitoring van de impact van de uit PSD2 voortvloeiende verplichte invoering van Strong Customer Authentication (SCA) op de fraudeniveaus⁴.

De herziening van PSD2 is als prioriteit in ons Jaarplan 2022 opgenomen. Net als bij de herziening van PSD in de jaren 2012/2013, dat in de huidige PSD2 uitmondde, ligt het voor de hand dat de Betaalvereniging de voorbereiding van de Nederlandse reactie op de consultatie samen met de leden coördineert. Op deze manier komt een gezamenlijke reactie van de Nederlandse betaalsector (voor zover het de leden betreft) tot stand, (uiteeraard) voor zover de belangen niet conflicteren tussen onze leden. Duidelijk is dat het een omvangrijk stuk werk met vele deelonderwerpen betreft waarbij verschillende expertises benodigd zijn.

Vanuit de visie op een verbetering van de consumentenbescherming heeft de Commissie voor ogen dat – in het kader van de PSD2-review – de maximum limieten voor contactloos betalen moeten worden gezien, al dan niet de mogelijkheid biedend om consumenten deze limieten zelf in te laten stellen beneden het wettelijke maximum. 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.

³ https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en

⁴ Zie ook DNB Visie op Betalen 2022-2025, pagina 26

Interoperabiliteit van lokale oplossingen lijkt voor de Commissie een grote rol te spelen om in de komende jaren pan-Europees bereik te realiseren. Een homogenere 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 Commissie significante impact zullen hebben op het werkveld voor de komende drie jaar, de looptijd van deze roadmap. Detaillering zal door zowel de Commissie en daarmee door de Betaalvereniging nauwgezet worden bepaald waarbij Betaalvereniging zoals gebruikelijk intensief samenwerkt met onze Brusselse partner koepelorganisaties zoals bijvoorbeeld de European Banking Federation (EBF)⁵ en de European Payments Council (EPC)⁶.

SEPA Payment Account Access (SPAA)

Eind 2021 heeft de EPC de uitnodiging van de Euro Retail Payments Board (ERPB) aanvaard om op te treden als scheme manager voor een nieuwe SEPA Payment Account Access (SPAA). De EPC Board heeft - om dit te ontwikkelen - de SPAA Multistakeholder Group (SPAA MSG) opgericht. De SPAA MSG is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het SPAA-scheme waarbij de verwachting is dat het SPAA-scheme de overgang naar een 'open datamaatschappij' zal vergemakkelijken. Deze stap kan een schat aan innovatiemogelijkheden creëren met volledig nieuwe klantervaringen en nieuwe inkomstenstromen voor marktspelers.

De 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. Bij de Ecofinraad in maart 2021 zijn raadsconclusies aangenomen ten aanzien van de strategie voor retailbetalingen. 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.

De voorgenomen acties vanuit de Europese Commissie ten aanzien van de Retail Payments Strategy zijn bij het samenstellen van deze roadmap nog niet op detailniveau bekend. Wel zijn een aantal hoofdlijnen uitgewerkt. Om een overzicht te geven van de relatie van de vier hoofdlijnen van de Retail Payments Strategy op de beleidsthema's van de Betaalvereniging is onderstaande tabel samengesteld. Hierbij moet benadrukt worden dat een (groot) deel van de actieplannen en details nog volgen.

⁵ <https://www.ebf.eu/>

⁶ <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/>

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 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-Out⁷)-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 real-time tracking van de betaling ondersteunt · In het kader van PSD2 review bekijkt de Commissie of transparantie bij OLO-betalingen verbeterd moet worden · Nu Instant Payments ook internationaal de norm lijken te worden zal de Commissie ook bezien · of een maximum execution time voor OLO-transacties haalbaar is <ul style="list-style-type: none"> • De 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

⁷ Indien één van de betrokken betalingsdienaarbieders 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 voorretailbetalingen	Efficiënte en interoperabele retailbetalingssystemen en andere ondersteunende infrastructuren	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 · 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"> · Het werk van de ERPB Transparency Werkgroep nauwlettend volgen en eventuele aanbevelingen van die groep meewegen bij de PSD2-review · 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"> · De 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 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'

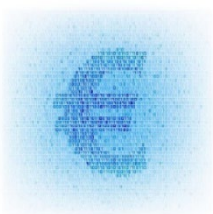
Tabel 1: Overzicht van de vier hoofdpijnen uit de Europese Retail Payments Strategy (horizontaal) in relatie tot het beleidsthema van de Betaalvereniging (verticaal).

Fintechs en platforms profiteren van versnelde digitalisering

In een innovatieve, door technologie gedreven en veranderende sector, voortgestuwd door steeds grotere digitaliseringslagen, zetten diverse fintechs en grote globale platforms – mede mogelijk gemaakt door Europese regels - ferme stappen in het betalingsverkeer. Zij krijgen een significante rol die niet meer is weg te denken. Platforms domineren het online retail landschap en drukken daarmee een stempel op het gedrag van consumenten en de rol van winkeliers. Gecombineerd met de mogelijkheden om ook in het betaalproces een rol te spelen, laat dit geen twijfel bestaan over de bepalende rol van deze partijen en de grote reikwijdte van private macht in het digitale domein.

Ons dagelijks leven verandert door deze digitale revolutie en beïnvloedt onze manier van communiceren, hoe we werken en hoe we betalen. Het medium waarmee we deze digitalisering tot ons krijgen en nemen, concentreert zich in toenemende mate in de mobiel in onze hand. Zo ook met ‘betalen’. Ook andere media krijgen betaalfuncties toebedeeld, bijvoorbeeld met een NFC⁸ -chip uitgeruste ‘wearables’ zoals horloges, fitnesstrackers en sieraden. Bovendien wordt de betaalhandeling als zodanig steeds minder zichtbaar en wordt meer en meer verdreven naar de achtergrond. Alles met als doel de klantreis, of ‘customer journey’ zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Is de digitale euro een mogelijke vervanger voor contant geld?



Nu het gebruik van contant geld voor betalingsverkeer een drastisch dalende trend vertoont, speelt de vraag op of een deel van de rol van contant in de samenleving wellicht moet worden ingenomen door een moderne opvolger van het brief- en muntgeld. Een mogelijke vervanger is dan de digitale euro (of CBDC (Central Bank Digital Currency) als globale term). Giraal geld, dat de laatste tijd zo'n dominante rol is gaan spelen in ons betalingsverkeer, is wel digitaal, maar (slechts) een claim op een private partij, namelijk de betaaldienstverlener waar het saldo wordt aangehouden. Een duaal stelsel met twee soorten geld (privaat en publiek) kan helpen om een robuuste infrastructuur voor betalingsverkeer te waarborgen. Zijn er problemen met de infrastructuur van het ene soort geld, dan is er altijd nog de andere soort. In april 2020 bracht DNB een *occasional study* paper uit dat de inrichting verkent van een infrastructuur voor digitaal centralebankgeld voor algemeen gebruik. Ook elders in de wereld is dit een onderwerp dat de aandacht trekt. In ontwikkelde economieën wordt een digitale valuta gezien als beter in te passen in het bestaande stelsel dan particuliere initiatieven met universele ambities.

De impact van een digitale euro blijft niet beperkt tot het betalingsverkeer. Afhankelijk van de inrichting kan het grote gevolgen hebben op het monetair beleid van centrale banken. Schaalbaarheid, omloopsnelheid en de mogelijkheid van interest, geven de digitale euro een andere dynamiek dan contant geld. Ook de wisselwerking met giraal geld is als gevolg hiervan anders.

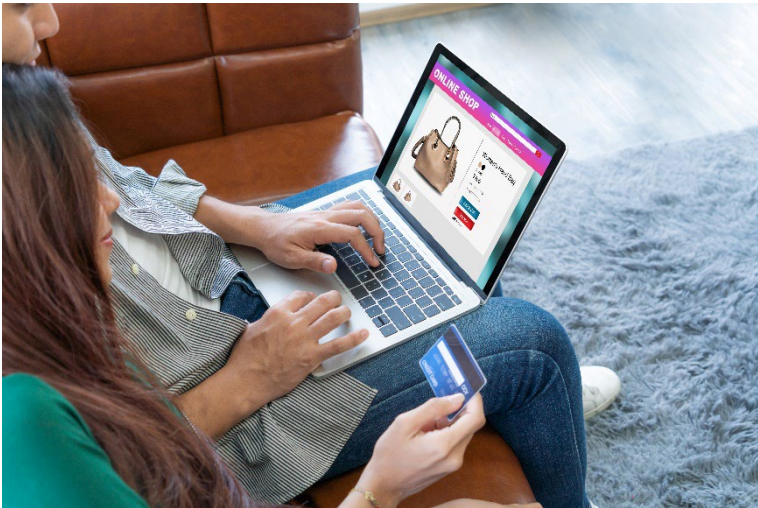
De digitale euro is in lang niet alle opzichten een volwaardig substituut voor contant geld. Bijvoorbeeld op het gebied van toegankelijkheid zijn de eigenschappen sterk verschillend. Wat dat betreft is het ook de vraag of het contant geld ooit zal kunnen vervangen of wat, bij gebrek daaraan, overwegingen kunnen zijn om een digitale euro in te voeren. Nu het debat is gestart zal de Betaalvereniging in elk geval betrokken blijven en de discussie voeden met inzichten over betalingsverkeer en de belangen van leden en stakeholders daarin.

⁸ Near Field Communication; de communicatietechniek van NFC wordt gebruikt om twee apparaten te laten communiceren zonder dat ze elkaar aanraken, dat o.a. contactloos betalen mogelijk maakt

European Payment Initiative (EPI) zet eerste stappen voor pan-Europese betaaloplossing

In de zomer van 2020 werd aangekondigd dat een consortium van Europese banken de handschoen oppakt om een pan-Europese, instant-payments-gebaseerde betaaloplossing te maken voor gebruik in winkels, op het internet en tussen personen onderling. Het consortium gaat van start onder de werknaam EPI. Men heeft zich ten doel gesteld om over een jaar de stap te zetten naar een definitieve bedrijfsstructuur en operationele activiteiten in 2022 te beginnen. Ook de Nederlandse community zal zich de komende tijd moeten afvragen hoe EPI in het Nederlandse landschap ingepast kan worden. Een brede, collectieve aanpak lijkt daarbij de enig zinvolle. De Betaalvereniging zal om die reden samen met haar leden betrokken zijn bij de verdere behandeling van dit dossier en een coördinerende rol vervullen.

Sterke klantauthenticatie voor kaartbetalingen op afstand



In navolging van alle andere soorten betaaldiensten worden sinds 2021 ook bij kaartbetalingen op afstand de wettelijke voorschriften voor sterke klantauthenticatie (Strong Customer Authentication, SCA) volledig nageleefd. Vanwege de complexiteit van invoering was hiervoor tot eind 2020 een door de Europese Bankenautoriteit (EBA) vormgegeven tijdelijk verlicht regime van toepassing. De Betaalvereniging coördineerde op verzoek van stakeholders en betrokken partijen de Nederlandse migratie, om een zo rimpelloos mogelijke migratie te bewerkstelligen. Omdat naast invoering van de wettelijke vereisten ook een stap wordt gemaakt in de gebruikte technologie (EMV 3DS 2 in plaats van het al meer dan vijftien jaar oude 3DS 1) bestond er, zeker in markten waar kaartbetalen dominant is in e-commerce, onzekerheid over de ongestoorde werking van deze infrastructuur tijdens de transitie.

De Nederlandse aanpak, die ook elders wel door nationale gemeenschappen is nagevolgd, voorzag in een geleidelijke opschaling van het op kaarttransacties verplicht toepassen van SCA zodat de markt hier ervaring mee op kon doen. Mede met deze voorbereiding is een voor het publiek grotendeels probleemloze migratie gerealiseerd en wordt SCA nu volledig toegepast op Europese kaarttransacties die op afstand plaatsvinden. Doordat tijdens de voorbereidingen de Brexit zich voltrok, werden in 2021 de SCA-regels niet direct van toepassing op transacties met partijen in het Verenigd Koninkrijk. Het VK rondt een migratie af naar regelgeving die vergelijkbaar is met de Europese regels per 14 maart 2022. Vanaf dat moment gelden de regels ook voor kaarttransacties tussen Nederlandse en Britse partijen. De SCA-samenwerking brengt partijen uit het creditcard-ecosysteem voor het eerst bij elkaar onder het dak van de Betaalvereniging en kan het beginpunt zijn voor verder structureel overleg in deze betaalketen, ten bate van collectieve en maatschappelijke belangen.

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 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

Sinds 2020 domineerde de coronacrisis de meeste facetten van ons dagelijks leven en daarmee de algehele economische omstandigheden. Het had daarmee ook invloed op het betalingsverkeer. Het meest merkbare effect was de drastische afname van het aandeel contant geld in het toonbankbetalingsverkeer in 2020. Doordat veel winkeliers een sterke voorkeur hebben voor elektronische betaalvarianten – al dan niet gedreven door – achteraf gezien onnodige – hygiëneoverwegingen – contactloos of contactrijk, halveerde het aantal geldopnames in eerste helft van 2020. Het gebruik van contactloos betalen nam in korte tijd dusdanig toe, mede doordat wij, als regisseur en in samenwerking met de ketenspelers, de limieten van contactloze transacties snel na de uitbraak van de coronapandemie in ons land hebben laten verhogen. In 2021 nam het gebruik van contant geld weer iets toe, maar komt naar verwachting niet meer op het niveau van voor de pandemie.

Herijking gebruik contant geld; een visie als leidraad



Het rapport, waar in de MOB-visie op contant geld uit 2015 herijkt zou worden, zou aanvankelijk al in het najaar van 2019 in de MOB-vergadering zijn vastgesteld, is uiteindelijk een tussenrapportage geworden. De verantwoordelijke MOB Task Force constateert dat het goed functioneren van contant geld nog steeds belangrijk is en consumenten keuzevrijheid geeft: eenieder kan in beginsel kiezen om contant, dan wel elektronisch te betalen. De chartale infrastructuur moet zich kenmerken door een beheerste flexibiliteit; het beweegt mee met het dalend gebruik van contant geld, maar loopt hierin niet voorop. Een van de kernwaarden van contant geld is dat het de ultieme back-up optie was ten tijde van (langdurig) digitaal uitval van betaalsystemen. Daarbij dient contant geld voldoende bereikbaar en in winkels voldoende bruikbaar te blijven. Wij zien al jaren dat het gebruik van contant een neergaande lijn laat zien en de verwachting is dat we medio 2026 nog maar 10-15% van de toonbanktransacties contant betalen.

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) heeft de Betaalvereniging verzocht om het reeds geplande onderzoek naar de alternatieve terugvalopties voor contant geld een half jaar te vervroegen en hiermee in januari 2021 te starten. Het aandeel contant geld op het totaal aantal betalingen aan de kassa lijkt rond de 20% te stabiliseren sinds juni 2020 en heeft mede bijgedragen tot het vervroegen van dit onderzoek. Inmiddels is het project 'alternatieve terugvalopties – of fallback – in volle gang.

Omdat met de beschikbaarheid van een alternatieve 'terugvaloptie' de - voor normaal gebruik minder noodzakelijke - geldautomaten kunnen worden gesloten, kan het introduceren van een terugvaloptie, bijdragen aan een reductie van de bancaire kosten van contant geld en komt het ook de betrouwbaarheid van het

betalingsverkeer ten goede. Een gedeelde conclusie van alle spelers in de betaalketen is dat we vooral de continuïteit moet waarborgen, zolang we nog geen afscheid van contant genomen hebben.

In juni 2021 is het onderzoek gepubliceerd dat DNB heeft laten uitvoeren om vast te stellen hoe een toekomstvast chartale keten er op termijn uit zou zien: wat zijn de eisen qua functionaliteit (voor consumenten en retailers), veiligheid (voor gebruikers en omwonenden, terugvaloptie, logistiek, kosten en regelgeving)⁹.

Convenant Contant Geld

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 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. 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.

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 er naar 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

⁹ <https://www.dnb.nl/media/emvfbecy/rapport-mckinsey-de-toekomst-van-de-chartale-infrastructuur-in-nederland.pdf>

(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.

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;

... de sectorinput in het PSD2 reviewproces coördineert;

... de sector en haar leden adequaat vertegenwoordigt in Europees overleg (o.a. in EPC-, EBF- en ECPA-verband) als in nationaal overleg (o.a. in het MOB en haar werkgroepen als in onze eigen stakeholderfora (Forum Toonbankbetalen en 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, maar om dit lage kostenniveau te handhaven, is efficiency voor betaaldienstenaanbieders van groot belang.

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.

Het Nederlandse betalingsverkeer in een Europees speelveld

Het Nederlandse betalingsverkeer wordt al sinds jaar en dag vanuit de collectieve doelstellingen geëxploiteerd als ‘nutsfunctie’ en vormt, volgens de Nederlandsche Bank¹⁰, op zichzelf geen winstbron. Dat komt onder andere doordat consumenten maar ook winkeliers in Nederland in internationaal (Europees) opzicht relatief lage tarieven betalen voor betaaldiensten. De vraag is echter wat dit voor gevolgen heeft voor innovatie en het onderhoud van een robuuste (Nederlandse) en veilige betaalinfrastructuur.

Voor wat betreft het betalingsverkeer als geheel, blijkt uit het DNB rapport “*Veranderen voor vertrouwen: Lenen, sparen en betalen in het datatijdperk*” dat de sector hierop nog steeds fors op toelegt. DNB schat in dat het gezamenlijke verlies van de banken op het betalingsverkeer in 2018 per saldo circa 650 miljoen euro bedroeg (dat is het gemiddelde van het voorzichtige en het optimistische scenario in onderstaand figuur)¹¹. Een aanzienlijk verlies, dat ultimo 2020 onder invloed van negatieve rente en het weggeven van balansopbrengsten vermoedelijk richting de 1 miljard euro zal gaan. Een significant deel van deze gezamenlijke verliezen bestaat overigens uit het verlies op de contant geld voorziening. Voor nu blijft dit aspect buiten beschouwing aangezien recente ontwikkelingen en omstandigheden hebben geleid tot de beslissing dat DNB een onderzoek zal laten uitvoeren om vast te stellen hoe een toekomst vaste chartale keten er op termijn uit zou zien.

In haar “*Visie op betalen 2018-2021*”¹² spreekt DNB haar zorgen uit over de juiste beprijzing van de betaalinfrastructuur. Met steeds meer nieuwe toetreders tot de betaalketen, die daardoor ook steeds meer gefragmenteerd wordt, komt volgens DNB de vraag op welke kosten door eenieder worden gemaakt en waar deze neerslaan (‘betalen voor betalen’). Zo wordt de betaalinfrastructuur die essentieel is voor het betalingsverkeer nu vaak tegen een (te) lage prijs aangeboden. Met de komst van PSD2 krijgen nieuwe toetreders bijvoorbeeld gratis toegang tot deze betaalinfrastructuur, op basis waarvan zij nieuwe diensten kunnen aanbieden in concurrentie met de partijen die deze infrastructuur onderhouden.

¹⁰ https://www.dnb.nl/media/5oze5u2u/dnb_rapport_veranderen_voor_vertrouwen_januari_2020.pdf

¹¹ https://www.dnb.nl/media/5oze5u2u/dnb_rapport_veranderen_voor_vertrouwen_januari_2020.pdf, pagina 19

¹² <https://youtu.be/fOOeDHdIRU>

De beprijzing van het betalingsverkeer is daarom in 2022 een van de prioriteiten van de Betaalvereniging. In opdracht van de Betaalvereniging voert McKinsey & Company een diepgaand actueel feitenonderzoek uit in afstemming met DNB. Het onderzoek wordt zoveel mogelijk volgens dezelfde methodiek uitgevoerd als het kostenonderzoek in 2005. Sindsdien zijn er veel ontwikkelingen aan zowel de kosten- als opbrengstenkant geweest. Deze ontwikkelingen worden in het onderzoek meegenomen. Ook wordt een Europese vergelijking uitgevoerd. Daarbij speelt ook de in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerde lidstaatoptie (maximale interchangefee van 2 eurocent per binnenlandse debitcardbetaling i.p.v. de Europese default van maximaal 0,2% van het aankoopbedrag) uit de Interchange Fee Verordening (Verordening (EU) 2015/751, afgekort tot 'IFR') een rol.

Aandeel pinbetalingen ongekend hoog

Er wordt aan de Nederlandse kassa's vooral met de pinpas betaald. Vrijwel iedereen heeft één of meer betaalpassen die zijn gekoppeld aan een betaalrekening, en aan bijna alle kassa's kan worden gepind. In 2021 hebben consumenten in Nederland 85% van hun aankopen in winkels, horeca en dergelijke gepind met hun betaalpas, smartphone of wearable (en 14% werd betaald met contant geld). Dit is een stijging van 6 procentpunten opzichte van 2020 (79%)¹³.

Afname aantal contante betalingen sinds 2011

Het aantal contante betalingen is tussen 2011 en 2021 gedaald met 72%, van 4,13 miljard betalingen in 2011 naar 1,16 miljard in 2021, terwijl de totale waarde ervan met 61% is afgenomen van EUR 52 miljard in 2011 naar EUR 20 miljard in 2021. Het gemiddelde betaalde bedrag van contante betalingen was EUR 17,34 in 2021, wat iets hoger was dan de EUR 16,40 in 2020 en ruim EUR 5,50 hoger dan het gemiddelde contante bedrag in 2011 (EUR 11,80).¹⁴

Verdubbeling aantal pinbetalingen

Tussen 2011 en 2021 is het aantal pinbetalingen bijna verdubbeld, van 2,29 miljard naar 4,49 miljard. De waarde van de pinbetalingen is 49% gestegen van EUR 83 miljard naar EUR 123 miljard.

Het gemiddelde pinbedrag is met 5% gestegen van EUR 26,07 in 2020 naar EUR 27,36 in 2021. Deze toename is onder andere te verklaren door de inflatie: in 2021 waren consumentenprijzen gemiddeld 2,7% hoger dan in 2020. Daarnaast is het aannemelijk dat het koopgedrag van consumenten sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie in Nederland veranderd is. In 2021 konden Nederlandse consumenten tijdens meerdere periodes van winkelsluiting geen aankopen in de fysieke winkels doen, waardoor het aantal betalingen ten opzichte van eerdere jaren niet is toegenomen. Zij hebben gemiddeld wel hogere bedragen afgerekend bij fysieke locaties.¹⁵

Voor alle bestedingsranges geldt voor 2021 dat consumenten het meest contactloos hebben betaald. De verschuivingen in het betaalgedrag in 2021 zijn grotendeels gelijk voor de verschillende bestedingsranges. Consumenten betaalden in 2021 voor alle bestedingsranges vaker contactloos dan in het jaar daarvoor. Deze toename was het grootst voor aankopen tussen de EUR 10 – 15 en EUR 20 – 50: het aandeel contactloos gepinde transacties steeg met 7 procentpunten.

¹³ Betalen aan de Kassa 2021

¹⁴ idem

¹⁵ idem

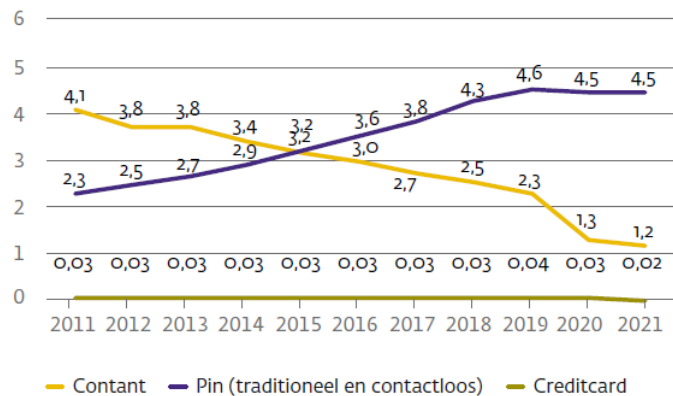
Er zijn minimale veranderingen in het aandeel betalingen dat contant wordt betaald ten opzichte van 2020. Voor aankopen tussen de EUR 50 – EUR 100 is de grootste daling te zien met 2 procentpunten, van 13% naar 11%. Dit is de grootste verandering die is waargenomen. Het aandeel contante betalingen was dus redelijk stabiel in 2021, na de grote verschuivingen over de afgelopen jaren.¹⁶

Het aandeel van creditcardbetalingen op het totale aantal betalingen is 0,5%, wat vergelijkbaar is met eerdere jaren. Qua waarde ligt het aandeel van creditcardbetalingen op 1%.

Contactloos betalen met de smartphone zal de komende jaren nog verder doorgroeien. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden de gezamenlijke afspraken over deze toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen.

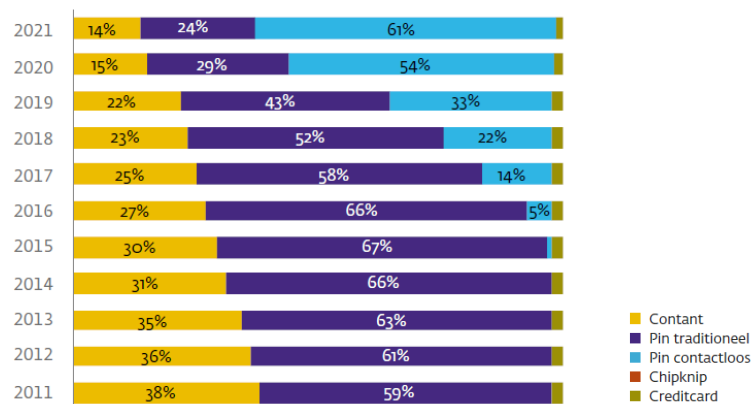
Figuur 1a Totale aantal betalingen

In miljarden



Figuur 2: Totale aantal betalingen 2010-2021 [in miljarden euro's] (bron: Betaalvereniging en DNB, Betalen aan de Kassa 2021)

Figuur 2b Verdeling totale waarde naar betaalmiddelen



Figuur 3: Verdeling totale waarde naar betaalmiddelen 2011-2021 in procenten (bron: Betaalvereniging en DNB, Betalen aan de Kassa 2021)

Gebruik van contant geld blijft laag

Het gebruik van contant geld was in 2020 al fors gedaald en dat is in 2021 vrijwel niet gewijzigd. Het gebruik van geldautomaten is sinds 2019 (in twee jaar tijd) ruim gehalveerd tot een geschatte 117 miljoen geldopnamen per jaar. Het aantal contante betalingen aan de kassa is de afgelopen twee jaar met zo'n 40% teruggelopen. In 2021 ging het om 1,35 miljard betalingen, met een waarde van EUR 21 miljard.

Het aandeel contante betalingen is inmiddels minder dan een kwart van alle betalingen aan de toonbank. Het aantal pinbetalingen aan de toonbank is de afgelopen twee coronajaren met 'slechts' 2% gedaald, naar 4,49 miljard transacties in 2021, voor EUR 123 miljard. Dat is nagenoeg hetzelfde als in 2020.

¹⁶ Betalen aan de Kassa 2021

Contactloos en kaartloos betalen sterk in opkomst

Contactloos en kaartloos betalen, met een smartphone, smartwatch of wearable, is ook in 2021 weer verder toegenomen. Het aandeel contactloos is met 6 procentpunten toegenomen van 62% in 2020 naar 68% in 2021, terwijl het aandeel traditionele pinbetalingen met 4 procentpunten is gedaald van 15% naar 11%. 18% van al die contactloze betalingen gebeurde in 2021 inmiddels zónder kaart, vooral met smartphones en smartwatches.

EMV contactloos in het OV



In 2016 hebben de Betaalvereniging, banken en creditcarduitgever ICS in samenwerking met openbaarvervoerinstellingen een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar het gebruik van EMV-contactloos in het OV. Op basis hiervan is begin 2017 een intentieverklaring ondertekend tussen de banken en het OV en werd gestart met de voorbereidingen.

In maart 2021 is kleinschalig gestart met de landelijke uitrol van het gebruik van de betaalpas voor het in- en uitchecken. Uitvoerder Arriva had in Lelystad hiermee de primeur. De ervaringen met deze eerst uitrol zijn gebruikt om nog enkele verbeteringen, zowel in techniek als communicatie, door te voeren. Vervolgens is in oktober een groter vervoersgebied, Gooi- en Vechtstreek, het gebruik van de betaalpas geïntroduceerd. Eind december hebben de partijen de intentieverklaring omgezet in een Samenwerkingsovereenkomst voor de landelijke uitrol. In 2022 wordt het gebruik van de betaalpas bij alle OV-vervoerders (bus, tram, metro en trein) in Nederland mogelijk. Vooralsnog alleen voor enkele reizen tegen vol tarief. Met de OV-partijen zijn afspraken gemaakt om ook het reizen voor korting en op abonnement met de betaalpas mogelijk te maken.

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 vermijdbaar 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 betere beschikbaarheid van Debit Mastercard en VISA debit acceptatie. Naar verwachting leidt dit al per eind 2022 tot vrijwel universele acceptatie van VISA en Mastercard debitcards aan de toonbank in Nederland. Om dit te bereiken wordt de keuze om deze kaarten te accepteren voor acceptanten onafhankelijk gemaakt van hun keuze in het accepteren van creditcards. Dit sluit aan bij de opzet van de Europese Interchange Fee Verordening (Interchange Fee Regulation, IFR^[1]) die de acceptant een dergelijke keuzevrijheid geeft. 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.

^[1] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R0751&from=EN>

Online kopen en betalen

Ook in het tweede coronajaar vertoonden online betalingen een sterke stijging van zowel het aantal transacties (+14%) als van de bestedingen (de omzet, +20%). Het aantal pinbetalingen aan de kassa bleef steken op hetzelfde niveau als vorig jaar, al namen de bestedingen licht toe (+5%). Het ruw geschatte aantal contante betalingen aan de kassa en de bijbehorende bestedingen veranderden nauwelijks. Contant betalen was al in het eerste coronajaar 2020 ongekend hard teruggelopen (-43% voor het aantal betalingen, -33% voor de bestedingen).

Ondanks alle coronabeperkingen gaan verreweg de meeste betalingen 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.

Onderlinge betalingen vaker via een app

Naast betalingen aan de toonbank, betalen Nederlanders elkaar ook onderling. Het ging in 2021 om in totaal 531 miljoen transacties¹⁷, bijna evenveel als in 2021 (533 miljoen). Nederlanders gebruikten in 2021 bij 39% van deze onderlinge transacties (nog steeds) contant geld, een daling van 5 procentpunten ten opzichte van 2020. Internetbankieren, betaalapps op de mobiele telefoon en betaalverzoekdiensten, zoals Tikkie zorgen ervoor dat Nederlanders inmiddels 61% van hun onderlinge transacties elektronisch doen, een toename van 16% procentpunten ten opzichte van 2020. Bij 0,2% van de transacties gebruiken zij andere betaalwijzen, zoals cadeaubonnen, een afname van 0,8 procentpunten ten opzichte van 2020¹⁸.

Evaluatie en doorontwikkeling Overstapservice

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. Inmiddels hebben ING, Rabobank, SNS Bank, ASN, Bunq, Triodos en Knab hun aanvraagproces voor overstappende klanten volledig (inclusief digitale ondertekening) gedigitaliseerd. Het aanvraagproces voor consumenten en bedrijven om gebruik te maken van de Overstapservice zijn daardoor nog klantvriendelijker en laagdrempeliger geworden.

Een verbetering die in 2020 is doorgevoerd is het 'informereren van de betaler bij initiatie van de betaling'. Daarmee wordt een betaler bij het invoeren van een IBAN van een 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.

¹⁷ Betalen aan de Kassa 2021

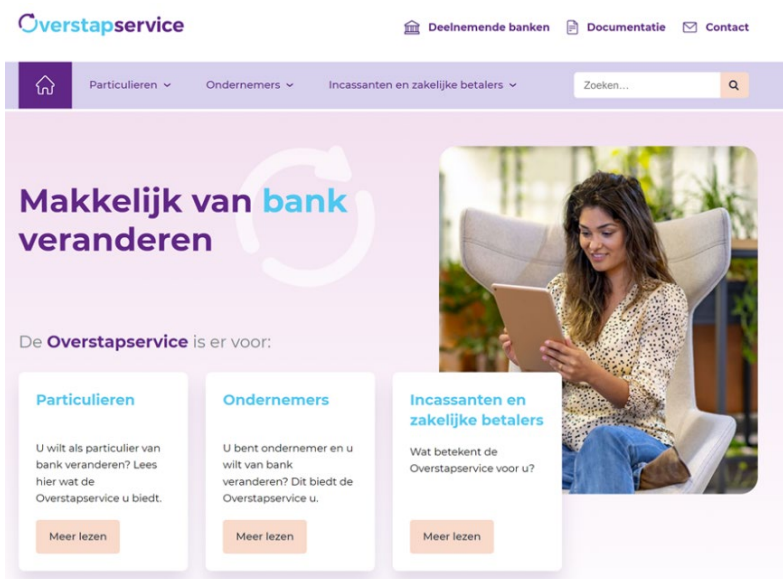
¹⁸ idem

Makkelijk van bank veranderen

De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Het maakt overstappen naar een andere bank eenvoudiger en zorgt ervoor dat het betalingsverkeer van de overstapper soepel doorloopt.

In 2021 hebben de banken onder de coördinatie van de Betaalvereniging – mede op grond van de bevindingen uit een DNB-onderzoek naar de mogelijkheden van Aliasgebruik – gekeken naar de mogelijkheden om de Overstapservice verder te verbeteren.

- Alle banken hebben het aanvragen van de Overstapservice inmiddels gedigitaliseerd. Bij het (digitaal) openen van een nieuwe betaalrekening kan de consument nu dus ook snel en gemakkelijk de aanvraag van de Overstapservice regelen;
- Banken informeren betalende bij het invoeren van betalingen via mobiel of internet bankieren over het nieuwe rekeningnummer van de begunstigde als deze is overgestapt naar een andere bank. Dat hoeft de overstapper dus niet meer zelf te doen;
- In de loop van 2022 zullen alle banken ook de aanleveraars van batch-bestanden met betalingen informeren over het nieuwe rekeningnummer. Net als bij incasso kan de aanleveraar dan via de eigen interne procedures de administratie aanpassen en het nieuwe rekeningnummer gaan gebruiken;
- De systemen op de achtergrond zijn aangepast waardoor het 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.



The screenshot shows the homepage of the Overstapservice website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Overstapservice' and links for 'Deelnemende banken', 'Documentatie', and 'Contact'. Below this is a secondary navigation bar with dropdown menus for 'Particulieren', 'Ondernemers', and 'Incassanten en zakelijke betalende', along with a search bar labeled 'Zoeken...'. The main content area features a large heading 'Makkelijk van bank veranderen' next to a circular arrow icon. Below the heading, there is a photograph of a woman sitting in a chair and looking at a tablet. Underneath the photo, the text reads 'De Overstapservice is er voor:'. There are three white boxes with orange accents, each containing a category name and a 'Meer lezen' button: 'Particulieren' (U wilt als particulier van bank veranderen? Lees hier wat de Overstapservice u biedt.), 'Ondernemers' (U bent ondernemer en u wilt van bank veranderen? Dit biedt de Overstapservice u.), and 'Incassanten en zakelijke betalende' (Wat betekent de Overstapservice voor u?).

De Betaalvereniging wil in de tweede helft van 2022 een consumentenonderzoek 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.

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 neemt 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 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. Dat 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 vereist dat de Betaalvereniging actief participeert, informeert en reageert op de standaardisatie activiteiten zoals bijvoorbeeld inzake 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. 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 2022 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. Binnen de EPC is inmiddels duidelijk dat per november 2023 de migratie naar de ISO 20022 2019 versie moet plaatsvinden. 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.

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.

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 oplichtingspraktijken.

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 Centre¹⁹ het Payments Institutions-ISAC opgezet. Dit PI-ISAC richt zich specifiek op betaalinstanties zodat ook zij kennis en incidenten met elkaar delen en leren van elkaars ervaringen.

¹⁹ 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.

Samenvatting roadmap 2022 – 2024, thema ‘Veiligheid’

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- 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.

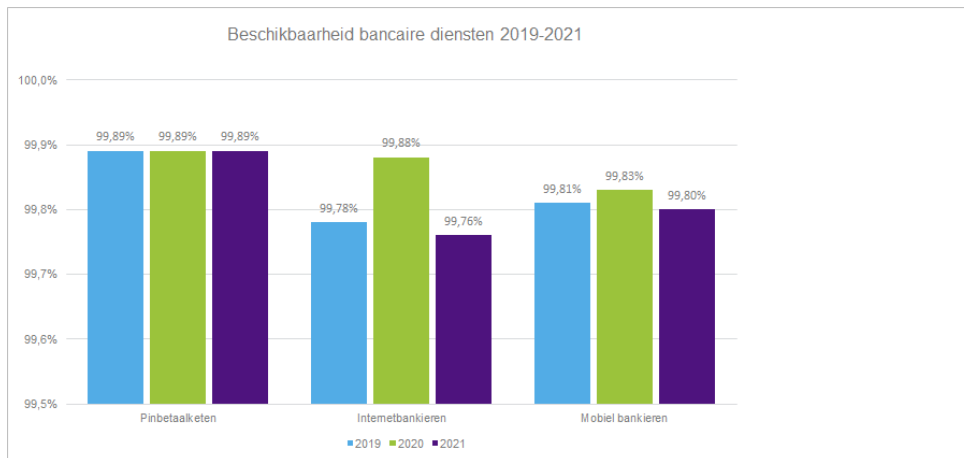


Betrouwbaarheid

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.



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.

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 plannen 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, onderhoudt de Betaalvereniging een voor iedereen te raadplegen internetpagina, waarop de actuele beschikbaarheid van zowel internet- en mobiel bankieren per bank wordt getoond. Daarnaast verzamelt de Betaalvereniging periodiek informatie van de banken over de historische beschikbaarheid van hun systemen voor internet- en mobiel bankieren. De Betaalvereniging 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.

The screenshot shows the website of Betaalvereniging Nederland. The page title is 'BESCHIKBAARHEID INTERNETBANKIEREN EN MOBIEL BANKIEREN' with a last update of '29-3-2022 08:48'. It is divided into two main sections: 'CONSUMENTENBANKEN' and 'TOELICHTING'. The 'CONSUMENTENBANKEN' section lists several banks with their internet and mobile banking availability status. The 'TOELICHTING' section provides a legend for the status icons.

CONSUMENTENBANKEN			
	Internetbankieren	Mobiel bankieren	
ABN AMRO	✓	✓	
ASN Bank	✓	✓	
ING	✓	✓	
Rabobank	✓	✓	
RegioBank	✓	✓	
SNS	✓	✓	
Triodos Bank	✓	✓	

TOELICHTING	
Internetbankieren	Internetbankieren icon
Mobiel bankieren	Mobiel bankieren icon
Beschikbaar	Green checkmark icon
Niet beschikbaar	Red X icon
Gepland onderhoud	Blue N icon
Gedeeltelijk onbeschikbaar	Yellow warning triangle icon

Afbeelding 2: Screenshot beschikbaarheidspagina internet- en mobiel bankieren

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

Een toegankelijk betalingsverkeer betekent betalen voor *iedereen*

Betalingsverkeer berust op een infrastructuurketen die wordt voortgebracht door een groot aantal verschillende betaaldienstverleners, waarbij traditioneel veiligheid, efficiency en betrouwbaarheid voorop staan. De 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 zijn er een aantal ontwikkelingen gaande die ons als Betaalvereniging en ons als sector raken. Denk hierbij aan de wettelijke kaders (o.a. de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBH/CZ), de Richtlijn toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap) die bepalen dat wat moet. Het feit dat de sector als collectief meer wordt aangesproken op het toepassen en naleven van de juiste kaders inzake inclusiviteit en toegankelijkheid leidt -terecht- tot een steeds luider wordende 'call-to-action'. Wij signaleren samen met onze leden dan ook het risico dat hiermee bepaalde mensen, al dan niet in kwetsbare posities, versneld achterblijven. Financiële exclusie dreigt en moet worden voorkomen.

De Betaalvereniging schenkt veel aandacht aan digitalisering en inclusiviteit, bijvoorbeeld in haar Jaarcongres in 2022. Vanuit diverse invalshoeken zal worden gekeken naar de gevolgen van digitalisering en hoe onze leden omgaan 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.

Betaalvereniging coördineert via de WTI het Actieplan Toegankelijkheid door betere samenwerking

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 Bereikbaarheidsmonitor 2021 laat 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 ervaren²⁰. De Betaalvereniging heeft goed gekeken hoe het een coördinerende en verbindende rol kan spelen en heeft in overleg met haar leden in juli 2020 besloten de Werkgroep Toegankelijkheid en Inclusiviteit (WTI) op te richten. De voornaamste taken van deze werkgroep liggen op het vlak van afstemming en kennisdeling van gezamenlijke visies en acties en fungeren als klankbordgroep voor de MOB Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB), als ook zorgen voor uniformiteit en verbinding en het coördineren van samenwerking tussen banken en andere stakeholders (belangenorganisaties zoals Ieder(in), Ouderenbonden, Seniorweb, Consumentenbond, e.v.a.). De werkgroep besteedt ook veel aandacht aan de (vele facetten van de)

²⁰ DNB Visie op Betalen 2022-2025

Toegankelijkheidsakte uit 2019 die EU-lidstaten tot 28 juni 2022 de tijd geeft om de bepalingen van de richtlijn in nationaal wetgeving om te zetten, en nog eens drie jaar (tot 28 juni 2025) om die bepalingen toe te passen.

In 2021 heeft de WTI samen met de WTB van het MOB een Actieplan geschreven dat er voor moet zorgen dat op drie zaken verbeterstappen worden gezet:

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.

Dit Actieplan is door het MOB geaccordeerd en dient als leidraad voor verdere acties, die deels door de WTI en deels door een Kernteam worden opgepakt. In het Kernteam neemt ook de Betaalvereniging deel. Een van de acties is dat sinds 2021 een aantal banken (gezamenlijk) deelneemt aan de Pilot 'Ketenaanpak Online Bankieren', dat door de bibliotheek Rotterdam wordt georganiseerd. Hierin wordt gezamenlijk gekeken hoe niet-digitaal vaardigen kunnen worden geholpen bij online bankieren. Verder is er in april 2022 een workshop gehouden om verdere acties binnen het Actieplan af te spreken.

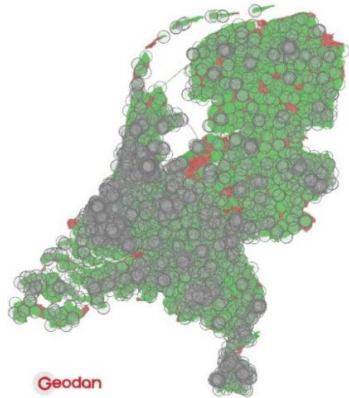
Een samenleving met minder contant geld

Contant geld speelt een essentiële rol voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer. Een rol die nog niet volledig kan worden overgenomen door efficiëntere digitale alternatieven. Inmiddels is een extern onderzoek uitgevoerd om vast te stellen hoe een toekomst vaste chartale keten er op termijn uit zou zien: wat zijn de eisen qua functionaliteit (voor consumenten en retailers), veiligheid (voor gebruikers en omwonenden, terugvaloptie, logistiek, kosten en regelgeving). Hiervan zijn de conclusies in juni 2021 gepubliceerd.

Er is goed gekeken naar de eisen die de huidige samenleving stelt. Het spreekt voor zich dat toegankelijkheid hier medebepalend is, naast veiligheid en efficiëntie. Contant geld vervult door zijn eigenschappen – gebruikersgemak, onafhankelijk van computers en anonimiteit – nog steeds een onmisbare rol. Daarentegen moeten wij onze ogen niet sluiten dat de significante afname van het gebruik van contant geld de laatste jaren, tekenend is voor een geëvolueerde betaalomgeving. Een die steeds meer wordt gedomineerd door elektronische en digitale vormen.

Contant geld brengt voor veel retailers ook een gevoel van onveiligheid met zich mee. Driekwart van de ondernemers voelt zich op één of meer momenten in het geldproces (van aannemen tot afstorten) onveilig. Vooral het vervoer van geld naar de bank en het afstorten van geld zijn momenten waarop het onveiligheidsgevoel speelt. Ook in het openbaar vervoer wordt contant geld beperkt of niet meer geaccepteerd. Hier zijn veiligheid en het voorkomen van geweld tegen bus- en tramchauffeurs belangrijke aspecten die hebben geleid tot die keuze. Dat veiligheidsaspect is, wat ons betreft, een zwaarwegend argument.

Contant geld nog steeds goed bereikbaar



Afbeelding 3: Dekking/spreiding geldautomaten van 99,54% per ultimo 2020 (bancaire en niet-bancaire geldautomaten op basis van PC6-analyse) (bron: Bereikbaarheidsmonitor 2021).

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-onderzoek dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2020 goed op peil bleef. Ultimo 2020 heeft 99,54% (in 2016: 99,63%) van de huishoudens van de 6-positie postcodegebieden, en daarmee ook de huishoudens die in deze postcodegebieden wonen, binnen een hemelsbrede straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Voor afstortfaciliteiten bedraagt de dekking berekend op basis van hetzelfde criterium - toegang binnen een straal van 5 kilometer op basis van de PC6-gebieden - medio 2020 93,51%. Dat is een kleine daling ten opzichte van medio 2020 toen dat percentage 94,91% was. Als deze uitkomsten worden gerelateerd aan het aantal inwoners dat in deze PC6-gebieden woont, heeft ultimo 2020 99,78%(2016: 99,76%) van alle Nederlanders binnen een straal van 5 kilometer toegang tot een geldautomaat. Uit het feit dat de dekking gemeten naar aantal inwoners hoger is dan de dekking gemeten naar postcodegebied, blijkt dat het om relatief dunbevolkte postcodegebieden gaat die niet gedekt zijn. Desalniettemin is de bereikbaarheid van contant geldvoorzieningen geregeld onderwerp van maatschappelijke en politieke discussies. De Betaalvereniging zet zich samen met haar leden in om geldautomaten ook in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden.

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 2021 heeft Geldmaat de uitrol van haar geldautomatenpark voortgezet, al werd dit wederom gehinderd door de coronacrisis; er werd minder contant geld gebruikt waardoor er logischerwijs ook minder gebruik werd gemaakt van de Geldmaat automaten. Geldmaat is in 2021 gestart met de uitgifte mogelijkheid van vijfereobiljetten en heeft de uitgifte daarvan inmiddels uitgerold. Op dit moment zijn er 100 tot 150 locaties waar vijfereobiljetten opgenomen kunnen worden. Verder is Geldmaat gestart met de mogelijkheid om geld op te nemen en te storten zonder bankpas. Middels een 10-cijferige code of QR-code wordt het mogelijk gemaakt om bij een geldautomaat geld op te nemen of te storten.

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.

Convenant Contant Geld

Tussen september 2021 en april 2022 is het Convenant Contant Geld tot stand gekomen. Een set aan afspraken tussen alle stakeholders in de contant geld keten. Met deze partijen is afgesproken dat contant geld voor eenieder beschikbaar en betaalbaar moet blijven. De Betaalvereniging trad op als projectcoördinator van de bancaire input en standpuntvorming in de totstandkoming van dit convenant. Behalve concrete afspraken voor de komende periode, levert het Convenant ook het startschot voor een nieuw onderzoek om uit te werken op welke manier het publiek belang van contant geld het beste geborgd kan worden op lange termijn. Als contant geld steeds minder wordt gebruikt, rijst de vraag naar de bekostiging ervan en de marktordening. Het onderzoek zal de diverse opties hiervoor in kaart brengen. Het streven is dat dit onderzoek binnen tien maanden na ondertekening van het Convenant zal zijn afgerond. Daarna kan de minister van Financiën advies uitbrengen aan de Tweede Kamer en kan besluitvorming plaatsvinden. De verwachting is dat ook in het traject na deze totstandkoming, de Betaalvereniging een rol zal spelen in de monitoring en coördinatie van nodige acties, met name het uitrollen van digitale alternatieven voor contant geld als fall back.

Voor iedereen een betaalrekening

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. Verder coördineert de Betaalvereniging de procesmatige activiteiten die er toe moeten leiden dat de grote groep Oekraïense vluchtelingen snel en adequaat geholpen kunnen worden om een Nederlandse betaalrekening te openen en te gebruiken.

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.

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;

... de spreiding van geldautomaten en afstortfaciliteiten jaarlijks te analyseren t.b.v. het MOB;

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

... in navolging van het Convenant Contant Geld 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.



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 veranderende omstandigheden



De bestaansreden van de Betaalvereniging ligt in het verbinden van aanbieders in het betalingsverkeer en het veld van betalingsverkeerstakeholders. De verschillende preventie-maatregelen van de coronapandemie die sinds maart 2020 van kracht zijn bemoeilijkten dit: fysieke bijeenkomsten zijn sinds begin 2022 weer langzaam opgestart, maar zijn nog niet volledig normaal te noemen; de Betaalvereniging werkt sinds begin 2022 'hybride'; 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.

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 voelen en dat wij hen goed bedienen, ontzorgen en vertegenwoordigen (“samen sterk”). Stakeholders moeten zich bij ons welkom en gehoord voelen;

... 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 actuele vakkennis, passende vaardigheden en ervaring en dragen dit 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.