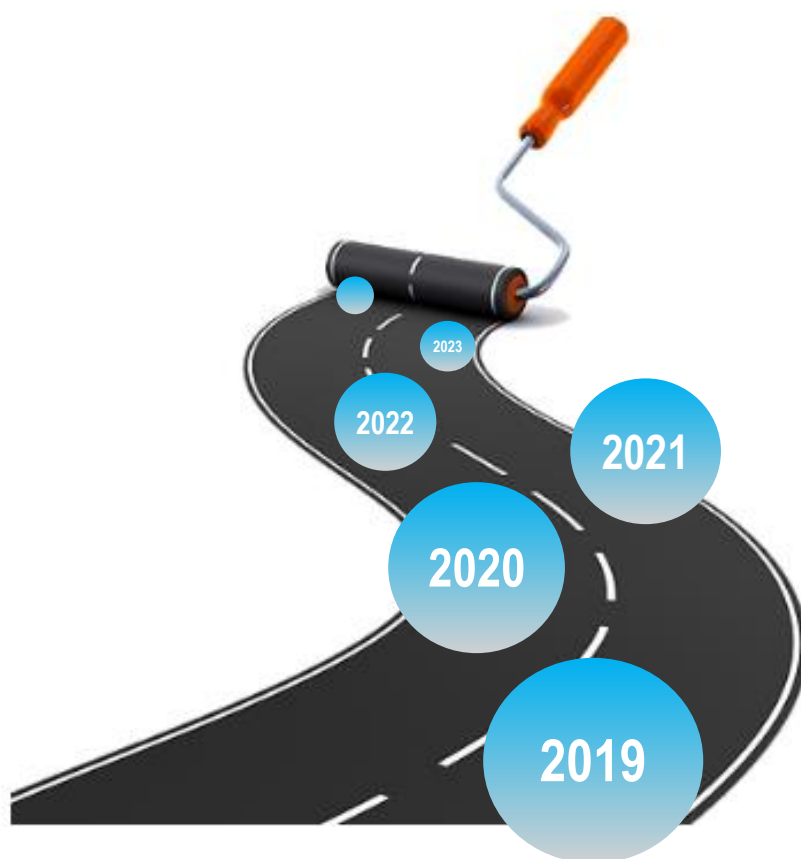


Roadmap 2018 – 2020

Verbindend, relevant en gedreven



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	pag. 3
2.	Ons profiel	pag. 4
2.1	Missie en visie	pag. 4
2.2	Activiteiten	pag. 5
2.3	Onze stakeholders	pag. 7
3.	Roadmap	pag. 8
3.1	Strategie, beleid en maatschappij	pag. 8
3.2	Innovatie	pag. 14
3.3	Efficiency	pag. 20
3.4	Veiligheid	pag. 29
3.5	Stabiliteit	pag. 34

1. INLEIDING

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

Voor u ligt onze roadmap voor de periode van 2018 tot en met 2020. Het geeft een overzicht van ons profiel, de uitdagingen en doelen voor het Nederlandse betalingsverkeer voor de komende drie jaar. Elk jaar wordt de roadmap¹ herijkt en aangepast aan actuele ontwikkelingen.

Een heldere en breed gedragen roadmap helpt ons, onze leden en stakeholders om een gezamenlijke visie 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.

¹ De roadmap wordt, onder andere, besproken in ons Bestuur, in de Adviesraad en in andere relevante overlegstructuren binnen de Betaalvereniging. Naast de roadmap stelt de Betaalvereniging een jaarplan op, met daarin de voor dat jaar voorgenomen activiteiten en te behalen resultaten.

2. ONS PROFIEL

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.

2.1 Missie en visie

De Betaalvereniging organiseert de collectieve taken in het nationale betalingsverkeer voor haar leden. Leden zijn aanbieders van betaaldiensten op de Nederlandse markt: banken, betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen. Zij hebben bij ons hun gemeenschappelijke taken op het gebied van infrastructuur, standaarden en gezamenlijke productkenmerken belegd. De Betaalvereniging staat open voor alle partijen die geregleerde betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden.

Onze missie

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

De Betaalvereniging betreft vertegenwoordigers van eindgebruikers in het betalingsverkeer, zoals ondernemers en consumenten, actief bij haar werkzaamheden. Namens het collectief van onze leden zijn wij zichtbaar betrokken en aanspreekbaar, en nemen wij waar nodig onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast staan wij open voor, en stimuleren wij, de dialoog met andere relevante betrokken partijen. Zo geven wij invulling aan het maatschappelijke karakter van het betalingsverkeer.

Onze visie

Het betalingsverkeer is een onmisbare spil in de economie, kent vele stakeholders en is van vitaal 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 en de vele transacties maken het betalingsverkeer complex. Daarbij zijn transparantie, openheid, toegankelijkheid en dialoog met alle relevante partijen belangrijke uitgangspunten.

In de Europese Single Euro Payments Area (SEPA)² worden standaarden en betaalproducten in beginsel op Europees niveau vastgesteld in plaats van op nationaal niveau. Daarnaast zijn door Europese wetgeving de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers om tot de betaalmarkt toe te treden. Hoewel de betaalmarkt een steeds meer Europees karakter 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, vooruitstrevende en veilige ter wereld. Dat is iets om trots op te zijn. Maar stilstand is achteruitgang. Onze ambitie is om het betalingsverkeer verder te verbeteren, door nauw met onze leden en stakeholders samen te werken. Juist in deze tijd van snel veranderende klantbehoeftes, technologieën en daarop gebaseerde betaaloplossingen en nieuwe soorten betaaldienstaanbieders.

Om de leidende positie van Nederland in het betalingsverkeer verder uit te bouwen, moet de efficiency en effectiviteit daarvan worden gewaarborgd. Veiligheid en betrouwbaarheid zijn essentiële randvoorwaarden voor een goed functionerend betalingsverkeer waarin maatschappelijk vertrouwen bestaat. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur dient als vruchtbare voedingsbodem voor innovatie. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector een must.

2.2 Activiteiten

Om onze werkzaamheden succesvol uit te voeren, vervult de Betaalvereniging de volgende soorten activiteiten:

Productmanagement

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

Verandermanagement

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

² Binnen SEPA zijn het IBAN-rekeningnummer, de Europese overschrijving, de Europese incasso en betaalpassen zowel voor binnenlandse als grensoverschrijdende eurobetalingen te gebruiken. SEPA omvat alle landen binnen de Europese Unie (EU), aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein (die wel lid zijn van de Europese Economische Ruimte), Zwitserland, Monaco en San Marino.

Kwaliteitsbewaking

Wij stellen veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeren marktpartijen in de betaalketen. Daarnaast monitoren wij 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.

Veiligheid en fraudepreventie

Wij regisseren de collectieve aspecten van het gevoerde cybersecuritybeleid in het betalingsverkeer. Hieronder valt, onder ander, de coördinatie van de uitvoering van collectieve maatregelen die fraude in het betalingsverkeer moeten tegengaan. Bij dit alles werken wij nauw samen met onze leden en andere instellingen, waaronder het Nationaal Cyber Security Center (NCSC). Tezamen regisseren wij de afstemming over fraudepreventie in de hele betaalketen en formuleren wij preventiebeleid. Wij analyseren incidenten, kwetsbaarheden en mogelijke consequenties daarvan voor de sector. Daarnaast stellen wij fraudestatistieken op, analyseren deze en rapporteren daarover.

Stakeholdermanagement

De Betaalvereniging zorgt ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante partijen als de overheid, toezichhouders, politiek en koepelorganisaties. Stakeholders moeten zich bij ons gehoord voelen. Zij benaderen ons geregeld met relatief complexe vraagstukken. Dit maakt een goed doordacht stakeholdermanagement steeds belangrijker.

Betalingsverkeerexpertise

Wij volgen de externe ontwikkelingen die voor de leden en stakeholders van belang zijn. Daartoe overleggen wij met (potentiële) spelers op de betaalmarkt, standaardisatie-instellingen, overheidsinstellingen, toezichhouders 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.

Voorlichting

Wij communiceren namens de leden onze standpunten en rapportages naar het publiek, coördineren collectieve voorlichtingscampagnes op ons werkerrein en verzorgen persopvang en woordvoering voor zover het onderwerpen zijn die betrekking hebben op de sector als geheel.

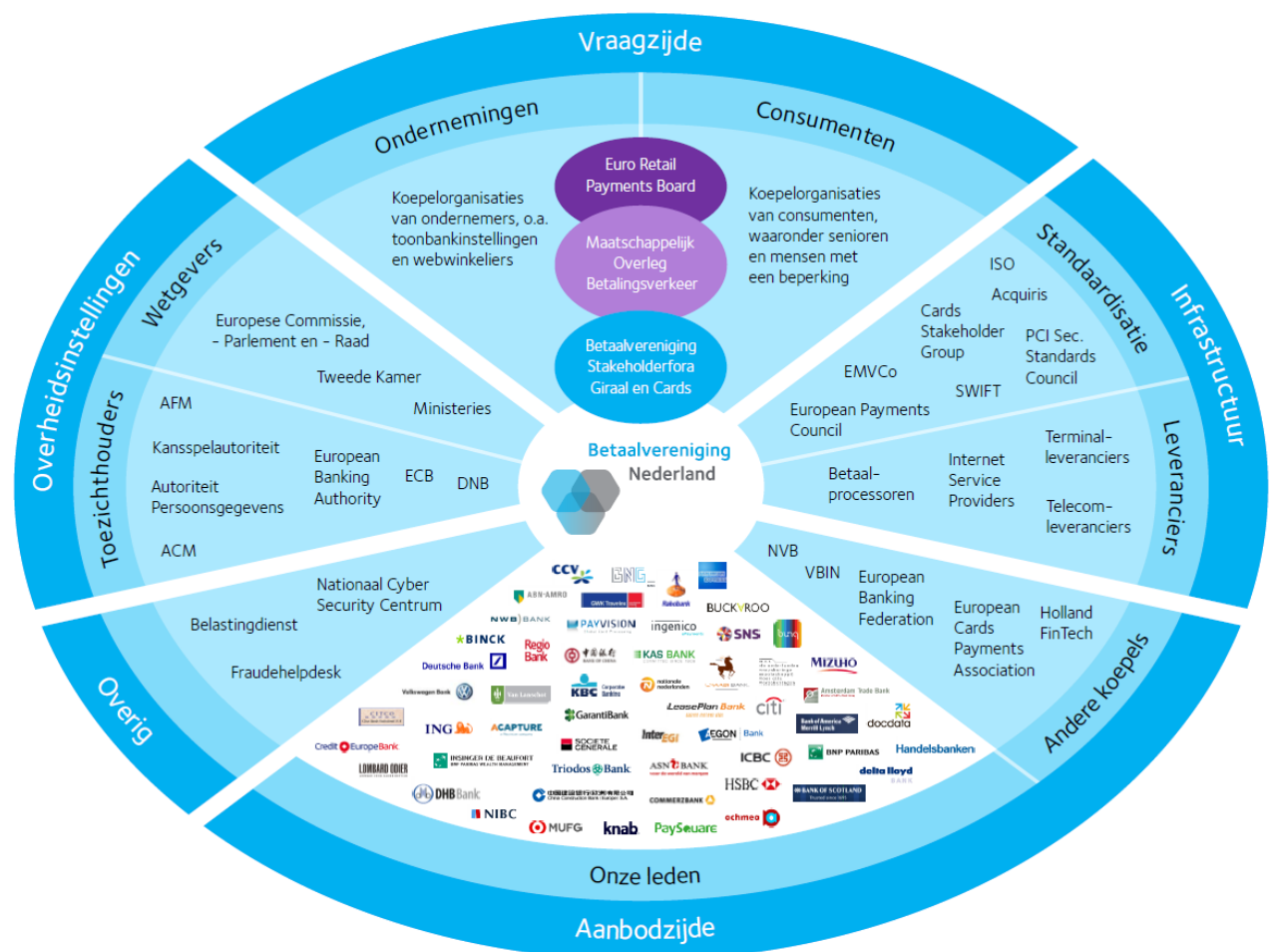
Programma - en projectmanagement

Projecten die een collectief belang voor een groot 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.

2.3 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 (MOB), maar ook voor de politiek. Daar waar het collectieve belangen betreft, geven wij namens onze leden onze visie en geven wij informatie aan 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, daar 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, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum. Daar worden de wensen en mogelijkheden over een keur aan betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen die van wederzijds belang zijn gezamenlijk besproken.



Afbeelding: Overzicht van ons stakeholdersveld

3. ROADMAP

Om de leidende positie van Nederland in het Europese en mondiale betalingsverkeer verder uit te bouwen, moet de efficiency daarvan worden gewaarborgd. Daarom zullen wij dat blijven stimuleren. Daarbij zijn veiligheid en betrouwbaarheid essentiële randvoorwaarden. Ook moet er ruimte zijn voor nieuwe innovatieve oplossingen. Een technologisch up-to-date betaalinfrastructuur dient daarvoor als een vruchtbare voedingsbodem. Aangezien het betalingsverkeer voor iedereen relevant is, is een zichtbaar maatschappelijk betrokken en verantwoordelijke sector nodig.

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 vijf thema's:

1. Strategie, beleid en maatschappij;
2. Innovatie;
3. Efficiency;
4. Veiligheid;
5. Stabiliteit.

Bovenstaande thema's worden in paragraaf 3.1 tot en met 3.5 toegelicht met, waar relevant, onze speerpunten voor 2018. Aan het eind van elke paragraaf vatten wij onze doelen en activiteiten voor het betreffende thema samen.

3.1 Strategie, beleid en maatschappij

De sector brengt betaaldiensten voort die voor iedereen relevant zijn. Het betalingsverkeer en haar aanbieders worden intensief gereguleerd en staan regelmatig in de maatschappelijke schijnwerpers. De Betaalvereniging zorgt ervoor dat de sector als collectief zichtbaar is bij – en aanspreekbaar voor – relevante stakeholders. Daarnaast fungeren wij als verstrekker van informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin, en brengen daarbij ook het maatschappelijk belang van de sector voor het voetlicht. 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.

In bovenstaand kader is de Betaalvereniging actief kennispartner in wet- en regelgevingstrajecten, vertegenwoordigen wij de sector in verschillend nationaal en Europees overleg en ondernemen wij, namens en met onze leden, actie naar aanleiding van actuele maatschappelijke betalingsverkeer-gerelateerde issues.

Tevens bespreken wij relevante nationale en internationale ontwikkelingen in het betalingsverkeer met stakeholders in onze eigen fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum.

Regelgeving, toezicht en maatschappij steeds veeleisender

Het betalingsverkeer wordt steeds meer gereguleerd, met name vanuit de Europese Unie. Dit om de innovatie, concurrentie (een verdere openstelling van de betaalmarkt voor nieuwe partijen) en veiligheid in de Europese betaalmarkt te stimuleren. Eén van de meest in het oog springende voorbeelden om de concurrentie in de betaalmarkt te vergroten, is de herziene Europese richtlijn betaaldiensten (PSD2). Deze maakt het, onder andere, mogelijk dat niet-bancaire partijen toegang krijgen tot de betaalgegevens van bankklanten en dat zij namens hen betalingen kunnen initiëren.

Tijdens Europese en nationale wetgevingstrajecten verschaffen wij vanuit onze expertise input aan verschillende bij het wetgevingsproces betrokken partijen. Dat doen wij voor – en samen met – onze leden, onder andere door te reageren op wetsconsultaties. Daarnaast interpreteren wij wetsvoorstellen en overleggen wij namens de leden met de wetgevende instellingen. Ons uitgangspunt hierbij is dat de betreffende regelgeving zou moeten bijdragen aan het behoud of het verder bevorderen van de veiligheid, betrouwbaarheid, efficiency en innovatiekracht van het Nederlandse betalingsverkeer. Voor 2018 ligt onze focus op de implementatie van de PSD2 in de Nederlandse wetgeving. Ook richten wij ons op de collectieve (niet-competitieve) aspecten van de implementatie van de PSD2 door onze leden, inclusief de onderliggende technische reguleringsnormen en richtsnoeren.

Betaaldienstverleners hebben te maken met zwaardere toezichteisen. Dit is bijvoorbeeld het gevolg van de rapportageverplichtingen die met nieuwe Europese wet- en regelgeving gepaard gaan. Maar ook als gevolg van nationale wetgeving, waaronder de ‘Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer’ die betaaldienstverleners beschikbaarheidsnormen oplegt voor tijdskritische betaalopdrachten, zoals iDEAL- en pinbetalingen.



Afbeelding: De toezichthouders op het Nederlandse betalingsverkeer

De afgelopen jaren is in Nederland de maatschappelijke betrokkenheid bij het betalingsverkeer toegenomen. Dat geldt voor onze maatschappelijke partners in het MOB, maar ook voor de Tweede Kamer. Onderwerpen als het gebruik van betaaldata en privacy, met name in relatie met PSD2 en de nieuwe Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de maatschappelijke bereikbaarheid van contant geld, verkeerde overboekingen en betaalrekeningnummerportabiliteit kunnen rekenen op belangstelling. Ook de

toegankelijkheid van basale betaaldiensten voor kwetsbare groepen – denk aan senioren en mensen met een beperking – en het vergoedingsbeleid bij betaalpas- en internetbankierfraude zijn geregeld onderwerp van discussie in de Nederlandse maatschappelijke en politieke arena. De Betaalvereniging probeert 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.

Wij vertegenwoordigen, samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) de aanbodzijde van het betalingsverkeer in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). In het MOB werken, onder voorzitterschap van DNB, koepels van Nederlandse gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer samen aan een efficiënt, veilig, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer. Het MOB stelt hen in staat te anticiperen op ontwikkelingen in het betalingsverkeer en eventuele problemen samen op te lossen. Vele maatschappelijk relevante betalingsverkeeronderwerpen zijn, sinds de oprichting van het MOB in 2002, op constructieve wijze opgelost. De Betaalvereniging speelt hierin een prominente rol.



Mede op basis van het succesvolle overlegmodel van het MOB is in 2013 haar Europese evenknie, de Euro Payments Retail Board (ERPB), opgericht. De ERPB heeft invloed op de richting waarin de Europese betaalmarkt zich ontwikkelt. In de ERPB, dat onder voorzitterschap van de Europese Centrale Bank (ECB) staat, nemen Europese koepels van stakeholders deel. Actuele onderwerpen die in de ERPB worden behandeld, zijn instant payments, betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten, contactloos en mobiel betalen, en peer-to-peer (P2P) mobiele betalingen.



Wij brengen onze expertise in bij - en maken onze visie en standpunten kenbaar aan - de ERPB en haar werkgroepen via de European Payments Council (EPC)³, het Payment Systems Committee van de European Banking Federation (EBF), de European Card Payments Association (ECPA)⁴ en de Werkgroep Efficiency en Europese Zaken (WEE) van het MOB.

Nationale en Europese ontwikkelingen in het betalingsverkeer bespreken wij met onze belangrijkste stakeholders in onze fora, waaronder het Forum Kaartbetalingen en Giraal Stakeholder Forum. Daar worden de wensen en mogelijkheden over vele betalingsverkeer-gerelateerde onderwerpen die van wederzijds belang zijn gezamenlijk besproken. In het Forum Kaartbetalingen komen consumenten- en ondernemersorganisaties, betaalterminalleveranciers, banken en betaalverwerkers een aantal keren per jaar

³ De EPC is merkeigenaar van de Europese betaalproducten, de Europese overschrijving (SCT) en Europese incasso (SDD). Naast de Betaalvereniging zijn ABN AMRO, ING en Rabobank zelfstandig lid van de EPC en dragen actief bij aan de werkzaamheden van de EPC.

⁴ De ECPA bestaat met name uit diverse lokale Europese kaartorganisaties (domestic card schemes). Ook de Betaalvereniging is lid. Namens haar leden is de ECPA de gesprekspartner voor partijen die het Europese kaartbetaallandschap vormgeven. Via de ECPA kan de Betaalvereniging een stem laten horen in wereldwijd opererende organisaties als EMVCo en PCI SSC.

samen. In het Giraal Stakeholder Forum participeren consumenten- en ondernemersorganisaties, banken, grote incassanten en betaalverwerkers.

In bovenstaande context is goed stakeholdermanagement voor de Betaalvereniging van groot belang. Ook de komende jaren besteden wij daar veel aandacht aan. Het samenbrengen van de vraag- en aanbodzijde – voor wat de wederzijdse wensen en verwachtingen betreft – is en blijft een uitdaging van formaat die wij graag aangaan. Stakeholders benaderen ons immers geregeld met relatief complexe vraagstukken.

Publiekcampagnes

De Betaalvereniging doet onderzoek naar betaalgedrag in Nederland en coördineert de algemene publiekscommunicatie rondom toonbankbetalingsverkeer, als ook de landelijke publiekscampagne ‘Veilig Bankieren’ om de bewustwording van veilig bankieren onder klanten van banken verder te vergroten.

Campagne ‘Veilig Bankieren’

Kennis over fraude bij onder meer online bankieren en bij het gebruik van de betaalpas maakt de consument weerbaarder. De consument wordt door voorlichting zich meer bewust van de diverse fraudevormen en weet hierdoor beter wat hij moet doen om te voorkomen dat de crimineel hem oplicht, waardoor de schade door fraude wordt beperkt. Dit draagt bij aan een positieve perceptie van het betalingsverkeer.



Komende jaren zet de Betaalvereniging in samenwerking met haar leden de massamediale publieksvoorlichting over veilig bankieren voort. Ook wordt daarbij aandacht besteed aan specifieke communicatie voor bepaalde doelgroepen, zoals senioren, jongeren en het MKB. Wanneer relevant wordt ingesprongen op actuele en/of nieuwe fraudevormen.

'Pinnen, ja graag' en contactloos betalen

'Pinnen, ja graag' is de campagne voor het stimuleren van pinnen in het betalingsverkeer. Met tv-commercials en promotiemateriaal wordt onder de aandacht gebracht dat ondernemers het prettig vinden als hun klanten bij hen pinnen. Contactloos betalen wordt steeds populairder; het is



makkelijk, snel en veilig. Het is vooral makkelijk voor bedragen tot en met 25 euro, omdat hier geen pincode voor nodig is⁵. Eind 2017 vond reeds de helft van de pinbetalingen contactloos plaats. Daarbij wordt naast de betaalpas ook steeds vaker de smartphone gebruikt, al is het aandeel daarvan nog relatief beperkt. Wij verwachten dat het aandeel contactloze betalingen met de smartphone komende jaren snel zal toenemen.



Ook vanuit milieuoogpunt geniet pinnen de voorkeur boven betalen met contant geld. DNB heeft in 2015 uitgerekend dat één pinbetaling overeenkomt met een milieubelasting van 3,8 gram CO₂ uitstoot, ofwel het 1,5 uur branden van een 8 watt lamp. Uit DNB-onderzoek uit 2016 blijkt dat één contant geldbetaling overeenkomt met een milieubelasting van 5,9 gram CO₂ uitstoot, ofwel het 2,3 uur branden van een 8 watt lamp.

Toegankelijk en bereikbaar betalingsverkeer

Toegang tot betaaldiensten is noodzakelijk om volwaardig deel te nemen aan onze maatschappij. Waar de interactie met betaaldienstaanbieders steeds meer verschuift naar het gebruik van smartphones en computers, dient tegelijkertijd te worden gewaarborgd dat de toegang tot het betalingsverkeer mogelijk blijft voor gebruikers die geen gebruik van smartphones en computers kunnen maken.

Voor de toegankelijkheid van het betalingsverkeer speelt contant geld een essentiële rol, die nog niet volledig kan worden overgenomen door efficiëntere elektronische alternatieven. In dat kader onderschrijven wij de visie van het MOB die stelt dat het cruciaal is dat mensen zowel met moderne als met meer



traditionele betaalmethoden kunnen (blijven) betalen. Contant geld vervult hierbij door zijn eigenschappen – gebruikersgemak, onafhankelijk van computers en anonimiteit – nog steeds een onmisbare rol. Zolang de consument het wenst, dient contant geld in voldoende mate beschikbaar en bereikbaar te blijven.

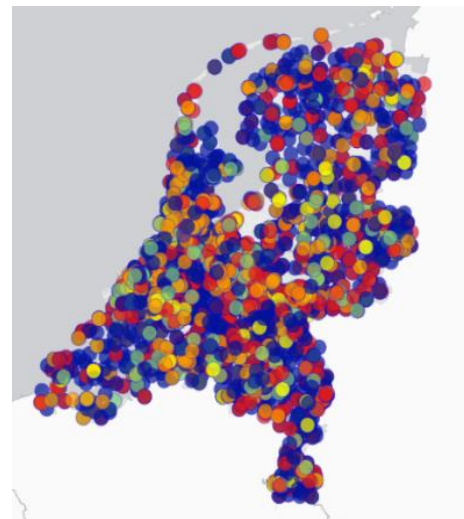
⁵ Bij bedragen boven de 25 euro wordt wel een pincode gevraagd. Wanneer de aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode van de klant opgeteld het grensbedrag van 50 euro bereiken, moet hij alsnog een pincode intikken. Genoemde grensbedragen zijn conform de huidige Nederlandse afspraken, maar worden mogelijk in het najaar 2019 aangepast vanwege het van toepassing worden van de onder de PSD2 ontwikkelde technische reguleringsnormen over sterke cliëntauthenticatie en gemeenschappelijke en beveiligde communicatienormen.

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 onderzoek⁶ van het MOB dat de bereikbaarheid van contant geld ook in 2017 goed op peil bleef.

Desalniettemin is de bereikbaarheid van contant geldvoorzieningen, met name in landelijke gebieden, geregeld onderwerp van maatschappelijke en politieke discussie. De Betaalvereniging zet zich samen met haar leden in om geldautomaten ook in dunbevolkte gebieden bereikbaar en efficiënt te houden. De spreiding van geldautomaten wordt regelmatig geanalyseerd. De Betaalvereniging is het nationale meldpunt voor bereikbaarheidsknelpunten voor contant geld. In overleg met de leden worden maatwerkoplossingen gemaakt op basis van analyse van de lokale situatie.

Ter voorkoming van nieuwe knelpunten maakt de Betaalvereniging voor individuele leden inzichtelijk welke geldautomaten geografisch essentieel zijn om het hoge bereikbaarheidsniveau te handhaven. De leden melden voorgenomen wijzigingen in hun geldautomatennetwerk bij de Betaalvereniging, zodat vooraf kan worden beoordeeld of de verschillende plannen van individuele leden gezamenlijk tot probleemsituaties kunnen leiden.

De Betaalvereniging steunt de in 2017 aangekondigde samenwerking van ABN AMRO, ING en Rabobank met als doel hun geldautomaatnetwerken en afstortautomaten gezamenlijk onder te brengen bij Geldservice Nederland (GSN). Op deze wijze kunnen geldautomaten in dunbevolkte gebieden ook in de toekomst goed bereikbaar en efficiënt worden gehouden. Meer informatie daarover is te lezen onder de kop 'Samenwerking in plaatsingsbeleid en exploitatie van geldautomaten' in paragraaf 3.3 (Efficiency) van deze roadmap



Afbeelding: Dekking geldautomaten (2017)
o.b.v. hemelsbrede 5 km-norm

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Strategie, beleid en maatschappij

Steeds veeleisender wet- en regelgeving, toezicht en maatschappelijk debat vraagt dat de Betaalvereniging ...

- ... haar inspanningen om de sector als collectief zichtbaar te laten zijn bij – en aanspreekbaar voor – relevante maatschappelijke stakeholders verder intensiveert;

⁶ Dit onderzoek is [hier](#) te downloaden.

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Strategie, beleid en maatschappij

- ... betrokken blijft bij – en gehoor geeft aan – collectieve vraagstukken in het betalingsverkeer die in de maatschappelijke schijnwerpers staan;
- ... informatie over de sector en het betalingsverkeer in algemene zin vertrekt, en daarbij ook het maatschappelijk belang van de sector voor het voetlicht brengt;
- ... de persopvang en woordvoering namens de sector verzorgt voor onderwerpen die betrekking hebben op de sector als geheel of het betalingsverkeer in algemene zin;
- ... actief kennispartner is en blijft in wet- en regelgevingstrajecten;
- ... de sector en haar leden in nationaal en Europees overleg vertegenwoordigt;
- ... de publiekscampagnes over veilig bankieren en efficiënt betalen voortzet.

3.2 Innovatie

Wij willen onze leden graag een collectieve voedingsbodem bieden voor innovatie. Cyberveiligheid, digitale vaardigheden, omgang met persoonsdata (privacy), een goede digitale infrastructuur, standaardisatie en interoperabiliteit zijn daarbij belangrijke randvoorwaarden. Volledigheidshalve merken wij op dat productontwikkeling van iDEAL, iDIN, Incassomachtigen en Acceptgiro onder de vlag van Currence⁷ plaatsvinden, en daarom geen onderdeel uitmaken van de roadmap van de Betaalvereniging.

De verdergaande digitalisering heeft veel impact op ons dagelijks leven. De afhankelijkheid van digitale diensten, - infrastructuren en - producten neemt nog steeds toe. Consumenten zijn veeleisend en willen bijvoorbeeld overal en altijd toegang tot snel internet. Daarnaast hebben zij hoge verwachtingen over het gebruiksgemak van digitale diensten. Dat geldt ook voor digitale betaaldiensten, waarbij de feitelijke handelingen zich meer en meer in een mobiele omgeving afspelen. Voor aanbieders nemen de mogelijkheden voor het toepassingen van nieuwe technologieën als big data-analyses, blockchain, het Internet of Things, kunstmatige intelligentie en biometrie toe. Veel partijen onderzoeken de mogelijkheid hiertoe, wat leidt tot nieuwe concepten en toepassingen, óók in het betalingsverkeer.



⁷ Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten iDEAL, iDIN, Acceptgiro, digitaal Incassomachtigen. Het doel van Currence is het faciliteren van marktwerking en het vergroten van transparantie in het collectieve betalingsverkeer in Nederland met behoud van de hoogwaardige kwaliteit, efficiency en veiligheid van de collectieve betaalproducten.

Steeds meer niet-bancaire, veelal door technologie en datavergaring gedreven, bedrijven richten zich op de betaalmarkt met nieuwe toepassingen. De PSD2 biedt hen hiertoe nieuwe mogelijkheden. De concurrentie tussen de traditionele en de nieuwe betaaldienstverleners wordt groter, maar biedt tegelijkertijd kansen tot samenwerking. Alle betaaldienstverleners proberen optimaal tegemoet te komen aan de veranderende klantbehoeften. Men moet innoveren om nieuwe klanten te werven en/of bestaande te behouden. Betaaldienstverleners kunnen diverse strategieën kiezen zoals afwachten, concurreren, samenwerken of een combinatie hiervan.

Als gevolg van de hierboven geschetste dynamiek, is een korte 'time to market' van nieuwe betaaldiensten belangrijker geworden. Aanbieders, waaronder ook traditionele betaaldienstverleners als banken, hebben hun interne werkprocessen en overlegstructuren daarop aangepast, onder andere door 'agile' te werken.

De Betaalvereniging staat open voor alle partijen die betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden en is verheugd dat een aantal nieuwe spelers lid is van de vereniging. Dit bevordert onder meer een discussie over nieuwe betaaltoepassingen. Het betalingsverkeer blijft echter intensief gereguleerd. Dat heeft voordelen, vooral om de consument te beschermen, maar ook nadelen omdat niet alles wat technisch mogelijk en toegevoegde waarde biedt, ook is toegestaan.

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

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

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

In een gefragmenteerd betaallandschap is het gebruik van open marktstandaarden (zie de sub-paragraaf 'Standaardisatie, het DNA van het betalingsverkeer onder paragraaf 3.3 (Efficiency)) een randvoorwaarde om te komen tot harmonisatie en interoperabiliteit, en daarmee ook pan-Europees gebruik van nieuwe betaaldiensten mogelijk te maken. Veelal is de onderliggende technische betaalinfrastructuur randvoorwaardelijk voor betaaldiensten die partijen aan de markt kunnen bieden. De Betaalvereniging regisseert het verder ontwikkelen van deze gezamenlijke betaalinfrastructuur, zodat marktpartijen in staat zijn

om nieuwe diensten aan te bieden. In dat kader coördineert en faciliteert de Betaalvereniging de realisatie van een infrastructuur voor instant payments (zie hieronder).

Instant payments worden de norm

Na de succesvolle invoering van SEPA wordt in de komende jaren instant betalen met directe af- en bijgeschrijvingen de maatschappelijke norm. Sommige landen kiezen in dat kader voor deeloplossingen, zoals instant 'P2P-payments'. Dat is het met de smartphone overboeken van (beperkte) bedragen tussen consumenten onderling, en werkt meestal via aliassen zoals mobiele telefoonnummers of e-mailadressen. Andere landen, waaronder Nederland, maken de complete onderliggende betaalinfrastructuur geschikt voor instant payments. Hiermee kan elke overboeking onmiddellijk worden bijgeschreven op de bankrekening van de begunstigde, zodat deze het geld binnen enkele seconden beschikbaar heeft (24/7). Ook als deze bij een andere bank zijn betaalrekening aanhoudt.



De ontwikkeling en bouw van de infrastructuur die instant payments mogelijk moet maken, is in Nederland in 2015 gestart.

Hiervoor wordt veel werk achter de

schermen verricht. Stakeholders worden periodiek geïnformeerd. Er wordt gewerkt aan een invoerings- en communicatieplan. In 2018 is de infrastructuur gereed voor het doen van end-to-end testen door betaalverwerkers (clearing and settlement mechanisms, CSM's⁸) en banken. Begin 2019 volgt een pilot, waarbij instant payments in de praktijk kunnen worden getest. Vanaf mei 2019 kunnen alle betaaldienstaanbieders instant payments aan hun klanten aanbieden. De grotere Nederlandse banken zullen dat in elk geval doen via mobiel- en/of internetbankieren, waarbij de bij hun aangehouden betaalrekeningen bereikbaar zijn voor instant payments afkomstig van andere banken.

De EPC publiceerde in het najaar van 2016 het 'SEPA Instant Credit Transfer Scheme Rulebook'. Dit is de standaard voor alle instant payments in euro. Nederlandse banken doen hieraan mee, zodat instant payments naar andere landen in Europa mogelijk worden. De Nederlandse sector wil de instant payments binnen vijf seconden verwerken en stelt geen gezamenlijke bovengrens per betaling. Daarmee stelt zij de ambitie hoger dan de Europese EPC-standaard, die tien seconden en een grensbedrag van 15 duizend euro voorschrijft. Wij verwachten dat er steeds meer nieuwe toepassingen voor instant payments zullen worden aangeboden en dat het gebruik snel zal toenemen.

⁸ Clearing en settlement zijn de processen die ten grondslag liggen aan betalingstransacties die worden uitgewisseld tussen twee betaaldienstaanbieders. CSM's zijn de bedrijven (betaalprocessors, ofwel betaalverwerkers) die dit faciliteren.

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

De financiële sector ondergaat grootschalige en snelle veranderingen. Dat is het gevolg van de verdergaande digitalisering en het gebruik van nieuwe technologieën, en de daarmee gepaard gaande veranderende klantwensen. Nieuwe Europese wetgeving (zoals de PSD2), dat met name als doel heeft om de innovatie en concurrentie te stimuleren, jaagt deze veranderingen verder aan. Dit alles zorgt voor nieuwe spelregels en nieuwe digitale businessmodellen.

Een belangrijke verandering is de toenemende mate waarin banken hun IT-systemen 'open' stellen voor derde partijen en nieuwe manieren waarop de banksystemen met die van derde partijen communiceren. Deze trend, waarbij vooral gebruik wordt gemaakt van Application Programming Interfaces (API's)⁹, wordt ook wel 'open banking' genoemd. Veel technologiebedrijven kiezen bewust voor een 'API-first'-strategie, waarbij zij hun diensten primair aan via dit digitale kanaal aanbieden. De markt mag vervolgens bepalen hoe de via de API aangeboden dienst wordt gebruikt of geïntegreerd.



Onder PSD2 zijn banken verplicht om een 'digitale toegangspoort' beschikbaar te stellen voor onder toezicht staande derde partijen die betaaliniciatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden. Dit om deze derde partijen toegang te bieden tot de door betaaldienstgebruikers bij de bank aangehouden betaalrekeningen. De Betaalvereniging ondersteunt de visie dat open, speciaal voor dat doel ontwikkelde ('dedicated') interfaces – lees: API's – de beste garantie zijn voor een veilige en betrouwbare communicatie via de bancaire infrastructuur tussen derde partijen en betaalrekeninghouders. Individuele betaaldienstverleners en Europese marktstandaardisatie-initiatieven werken hier hard aan, en worden door de Betaalvereniging met veel belangstelling gevolgd (meer informatie daarover is te lezen onder de kop 'Standaardisatie, het DNA van het betalingsverkeer') in paragraaf 3.3 (Efficiency).

Tegelijkertijd ligt delen en gebruik van betaalgegevens gevoelig

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



⁹ API's zijn tools waarmee op basis van een vaste set regels en specificaties verschillende IT-systemen met elkaar kunnen communiceren. API's worden ook wel de LEGO van de digitale economie genoemd.

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

Wij vragen ons echter af of consumenten zich in de regel voldoende beseffen, waarvoor zij nu precies toestemming geven als zij derde partijen toegang geven tot persoonsgegevens, waaronder betaalrekeninginformatie. Meerdere partijen zullen de consument hiertoe proberen over te halen door hem (gratis) online diensten, kortingen of andere voordelen in het vooruitzicht te stellen. Zijn consumenten zich altijd bewust dat zij in die gevallen, in plaats van met geld, met hun persoonlijke data betalen? Veel online bedrijven baseren hun verdienmodel immers op handel in persoonsgegevens. Hoe meer privacy de consument prijs geeft, des te vaker hij gebruik kan (blijven) maken van gratis online diensten. De Betaalvereniging houdt de ontwikkelingen op het gebied van de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens nauwlettend in de gaten.

EMV contactloos in het Openbaar Vervoer

In 2016 hebben de Betaalvereniging, de betrokken betaalpas-uitgevende banken en Openbaar Vervoer (OV)-instellingen een haalbaarheidsstudie uitgevoerd naar gebruik van EMV-contactloos in het OV. Op basis hiervan is begin 2017 een intentieverklaring tussen de banken en het OV ondertekend, die zich ten doel stelt om een pilot uit te voeren, die rond de zomer 2018 aanvangt en naar verwachting zes maanden zal lopen. Na afronding en evaluatie van de pilot worden verdere besluiten over een eventuele landelijke uitrol genomen. De lead daarvoor ligt bij de Coöperatie Openbaar Vervoer-organisaties, waarbij de Betaalvereniging een faciliterende rol heeft ter ondersteuning van de banken.

Blockchain en cryptocurrencies

De laatste jaren is er veel belangstelling voor de blockchaintechnologie en cryptocurrencies, zoals de Bitcoin. Cryptocurrencies zijn op blockchaintechnologie gebaseerde verhandelbare digitale assets zonder intrinsieke waarde. Het jonge fenomeen heeft een grote speculatieve interesse opgewekt in brede lagen van de maatschappij. Enorme koersstijgingen en –dalingen leiden tot veel media-aandacht. In 2009 begonnen bij de Bitcoin zijn er sindsdien tientallen andere ‘crypto’s’ bijgekomen, alsook coins die als onderdeel van een specifiek beoogd businessmodel in omloop gebracht worden via Initial Coin Offerings (ICO’s).



Hoewel cryptocurrencies voortkomen uit het oogmerk de traditionele door banken verzorgde infrastructuur van het betalingsverkeer overbodig te maken, is voor aan- of verkoop van crypto's met traditioneel ('fiat') geld toch de klassieke betalingsverkeerinfrastuctuur benodigd. De consensus in de sector is dat cryptocurrencies om meerdere redenen niet het einde van het fiatgeld-tijdperk inluiden. Op dit moment is in elk geval nauwelijks sprake van enige substitutie van het klassieke betalingsverkeer door cryptotransacties.

Veel meer potentieel wordt in de sector toegekend aan de toepasbaarheid van blockchaintechnologie en distributed ledgers. Met deze ook in cryptocurrencies gebruikte technologie kan wederzijds vertrouwen tussen partijen digitaal en efficiënt geregeld worden. De noodzaak voor (kostbare) externe controle en intermediairs met een vertrouwensrol in ketens kan hierdoor afnemen. Banken doen elk voor zich en in gezamenlijkheid onderzoek naar de toepasbaarheid van deze technologie in ketenprocessen, bestaand en nieuw. De Betaalvereniging biedt daarbij ondersteuning voor interbancaire samenwerking in dit onderzoek. De verkenningen wijzen uit dat niet verwacht mag worden dat het betalingsverkeer in euro's snel ingrijpend hervormd zal worden als gevolg van nieuwe inzichten. Efficiency en functionele compleetheid van het betalingsverkeer staan, zeker met de verwachte oplevering van Instant Payments in 2019, al op een hoog niveau. Als gevolg daarvan zal in andere ketens de verbetering als gevolg van het inzetten van nieuwe technologieën met zekerheid meer invloed hebben.

De laatste tijd is veel aandacht rondom blockchain verschoven van toepassing in de betaalketen naar het gebruik in digitale processen rondom identiteit (ook als randvoorwaarde voor andere blockchainte toepassingen waar zekerheid over de identiteit van de deelnemers benodigd is). De infrastructuur voor het leveren van betrouwbaar bewijs over identiteit van personen, bedrijven en zaken in digitale transacties is nog weinig volwassen en incompleet. Bovendien zou blockchain een rol kunnen vervullen in het garanderen dat personen en bedrijven zelf de controle houden over hun eigen identiteit en het gebruik daarvan. De Dutch Blockchain Coalition BC3¹⁰ organiseert in een brede coalitie van publieke en private partijen, waaronder ook banken uit de achterban van de Betaalvereniging, onder meer de verkenning en realisatie van een infrastructuur voor digitale identiteiten. De Betaalvereniging is als ondersteunende organisatie betrokken bij de Blockchain Coalitie.

¹⁰ Meer informatie over de Dutch Blockchain Coalition is [hier](#) te lezen

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Innovatie

De financiële sector ondergaat grootschalige en snelle veranderingen. Dat is het gevolg van de verdergaande digitalisering, het gebruik van nieuwe technologieën, veranderende klantwensen en nieuwe Europese wetgeving (zoals de PSD2) die concurrentie en innovatie op de Europese betaalmarkt aanjaagt. Dit alles zorgt voor nieuwe spelregels en nieuwe digitale businessmodellen.

In deze context wil de Betaalvereniging bijdragen door ...

- ... de ontwikkeling van een technologische up-to-date betaalinfrastructuur voor instant payments te regisseren. Dit kan als een vruchtbare voedingsbodem voor innovatie dienen;
- ... haar inspanningen te intensiveren voor het voeren van een goede ketenregie. Dat wordt, vanwege langere, complexere (meer gefragmenteerde) betaalketens, steeds belangrijker;
- ... goed op de hoogte te blijven van de nieuwe technologische ontwikkelingen en daaruit voortvloeiende nieuwe concepten en –toepassingen die relevant kunnen zijn voor het betalingsverkeer;
- ... open te staan voor alle partijen die betaaldiensten op de Nederlandse markt aanbieden.

3.3 Efficiency

Europese harmonisatie bevordert probleemloos grensoverschrijdend betalingsverkeer binnen de Europese Unie. Nederland maakt hier onderdeel van uit. De kosten voor zowel consumenten als zakelijke gebruikers van het betalingsverkeer behoren in Nederland tot de laagste van Europa. Om dit lage kostenniveau te handhaven, is efficiency voor betaaldienstaanbieders van groot belang. Er is breed maatschappelijk draagvlak voor het behoud en verder verbeteren van de efficiency van het Nederlandse betalingsverkeer. De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer.

Aan de kassa hoog aandeel pinbetalingen

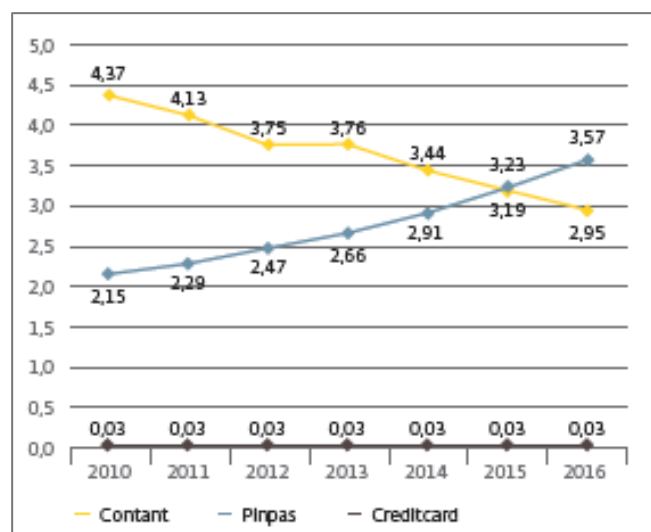
Nederlanders betalen aan de kassa vooral met de betaalpas of met contant geld. Vrijwel iedereen heeft één of meer betaalpassen die zijn gekoppeld aan een betaalrekening. In 2017 betaalden consumenten 3,8 miljard keer met hun pinpas. Daarmee zet de groei van het aantal pintransacties door, al vlakt deze iets af. Er werd in 2017 ruim 100 miljard euro omzet gepind.



De – in Europees perspectief – ongekend hoge groei van het aantal pinbetalingen in Nederland komt doordat pinnen het contant betalen steeds vaker vervangt, ook bij het betalen van kleine bedragen. Het jaar 2015 was het kantelpunt, sindsdien betalen Nederlanders aan de kassa vaker met de pinpas dan met contant geld. Steeds vaker worden kleinere bedragen contactloos afgerekend. Eind 2017 was circa de helft van het totaal aantal pinbetalingen contactloos.

Het aantal contante betalingen is volgens gemeenschappelijk onderzoek¹¹ van DNB en de Betaalvereniging in 2016 verder gedaald naar 2,9 miljard (zie de figuur op de volgende pagina). Daarmee zet de dalende lijn van het gebruik van contant geld door, hetgeen bijdraagt aan meer maatschappelijke efficiency en veiligheid.

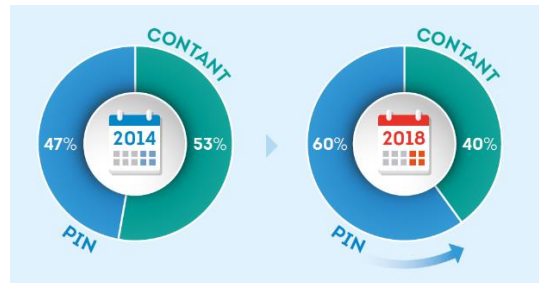
Er worden regelmatig innovatieve toepassingen doorgevoerd in het toonbankbetalingsverkeer, die het gebruiksgemak en de efficiency verder verhogen. Denk bijvoorbeeld aan contactloos betalen met de betaalpas of de smartphone en retourpinnen. Contactloos betalen met de smartphone zal de komende jaren naar verwachting verder groeien en contactloos betalen met de betaalpas steeds vaker vervangen. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor de leden de gezamenlijke afspraken over deze nieuwe toepassingen en de infrastructuur voor het pinnen.



Figuur: Totale aantal betalingen (in miljard transacties) aan de kassa (2010 – 2016)

¹¹ Betalen aan de kassa 2016, Uitkomsten DNB/Betaalvereniging Nederland onderzoek naar het gebruik van contant geld en de pinpas in Nederland in 2016, april 2017. Het artikel kan [hier](#) worden gedownload.

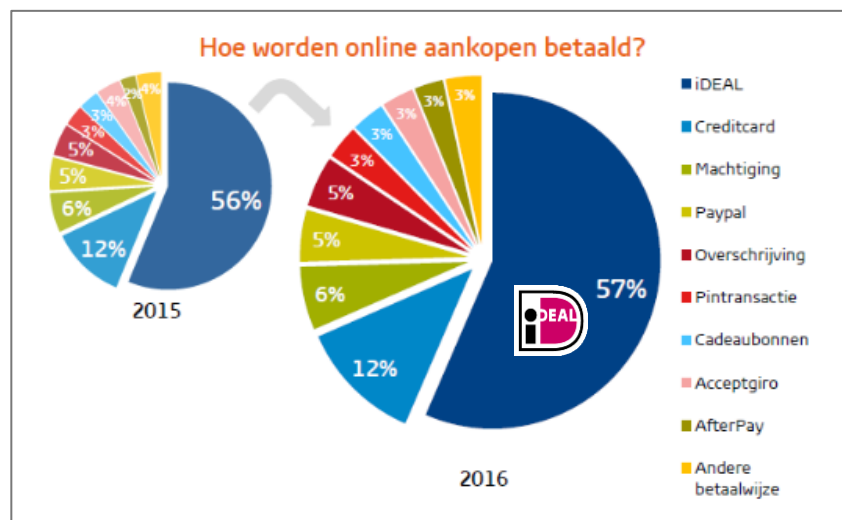
De kosten van het toonbankbetalingsverkeer in Nederland behoren tot de laagste in Europa. Dat is mede te danken aan de samenwerking tussen de banken en de gezamenlijke toonbankinstellingen op basis van het “Convenant betalingsverkeer”. Het Convenant werd in 2005 gesloten en is sindsdien twee keer verlengd in Nadere Overeenkomsten. De Betaalvereniging ondersteunt het Convenant, waarin onder andere gestreefd wordt naar een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen aan de kassa per einde 2018. Dat lijkt een haalbare ambitie. De Betaalvereniging en toonbankinstellingen stimuleren in dat kader ook contactloos betalen met de betaalpas en smartphone.



De Betaalvereniging speelt een belangrijke ondersteunende rol bij het stimuleren van pinbetalingen aan de kassa door het organiseren van voorlichtingsactiviteiten en voeren van collectieve promotiecampagnes (meer informatie daarover kunt u nalezen onder de kop “Pinnen, ja graag” en contactloos betalen” in paragraaf 3.1). De Betaalvereniging zal zich inspannen om de doelstelling voor de verhouding tussen pin- en contante betalingen aan de kassa nog verder aan te scherpen voor 2020.

Online kopen, betalen en identificeren

Nederlanders kopen en betalen steeds vaker online, waarbij zij in meer dan de helft van de gevallen met iDEAL betalen, op afstand gevolgd door betalen met de creditcard, machtiging, PayPal en bankoverschrijving. Het aantal met smartphones en tablets uitgevoerde betalingen neemt sterk toe. De online markt verschuift naar het mobiele kanaal. Eind 2017 werd meer dan de helft van de iDEAL-betalingen via mobiel bankieren apps gedaan.



Figuur: Hoe rekenen Nederlanders hun online aankopen af?¹²

Consumenten combineren in toenemende mate online en instore ervaringen om de voor hen ideale winkelervaring te bereiken. Hierdoor vervaagt de grens tussen offline en online (‘omnichannel retail’).

¹² Thuiswinkel.org, Currence iDEAL en GfK, *eCommerce Payment Monitor - 2016*

Retailers streven daarbij naar maximale 'conversie', ofwel het overgaan van de oriëntatiefase naar feitelijke aankoop door de consument. De laatste jaren zijn diverse productinnovaties op dat gebied gelanceerd. De verwachting is dat het aanbod van dit soort oplossingen op de markt de komende jaren verder zal toenemen. De Betaalvereniging wil bijdragen aan een naadloze online ervaring.

Online identificatie speelt een belangrijke rol bij het doen van online aankopen en afnemen van online diensten. Door de toenemende digitale dienstverlening hebben bedrijven en instellingen een groeiende behoefte aan zekerheid over de identiteit van online klanten en gebruikers. Daarnaast moet in sommige gevallen het bestaan van de overkomst en het tekenmoment kunnen worden aangetoond. De markt heeft behoefte aan goede, betrouwbare en gebruikersvriendelijke online identificatiediensten, ook met het oog op de steeds strenger wordende wettelijke veiligheids- en privacy-eisen. Met goede en betrouwbare online identificatiemethodes kunnen klanten hun identiteit bevestigen. Daardoor hoeven zij geen aparte toegangscode en wachtwoorden te onthouden, zoals zij die bijvoorbeeld nu gebruiken om in te loggen in de Mijn-omgevingen van online aanbieders. Ook hoeven klanten daardoor minder vaak hun gegevens te verstrekken. Voor winkels, overheden en andere instellingen die online hun producten en diensten aanbieden, scheelt dit tijd, mankracht en papierwerk en kan het de conversie verhogen. Daarnaast is het beter voor de privacy van klanten; zo wordt een 'kopietje paspoort' in veel gevallen overbodig.

De afgelopen jaren zijn meerdere identificatiemethodes geïntroduceerd. Enkele voorbeelden zijn DigiD (sinds 2004 beschikbaar en wordt momenteel doorontwikkeld), eHerkenning (2009) en iDIN (2016). Ook zijn er branche-specifieke inlogmiddelen beschikbaar, zoals de zorgpas, en zijn er platformen die meerdere identificatiemethodes laten samenkomen, zoals Signicat, CM of Connectis.



Met de online identificatiedienst iDIN krijgen personen een 'online identiteit'. Daarmee kunnen zij veilig en betrouwbaar online inloggen bij bedrijven of instellingen en/of hun belastingaangiftes indienen met de vertrouwde en veilige inlogmiddelen van hun eigen bank (e.dentifier, TAN-code, scanner, random reader, digipas of identifier).

'P2P'-betalingen dragen bij aan het toenemend aantal betalingen via de smartphone. Afgelopen jaren zijn er in Nederland diverse oplossingen gelanceerd die het voor consumenten mogelijk maken om onderling eenvoudig te betalen, veelal werkend via een 'betaalverzoek' app. Zo'n app biedt de consument de mogelijkheid om gemakkelijk geld terug te vragen aan een andere consument. Dat betaalverzoek wordt eenvoudig gedeeld via sociale media, zoals WhatsApp. De betaler wordt vervolgens naar een betaalpagina geleid waar hij met iDEAL het bedrag kan voldoen. Hierdoor kan iedereen op gemakkelijk een gedeelde lunch of een gezamenlijk cadeau verrekenen. Een succesvol voorbeeld is Tikkie, een app die door ABN AMRO is gelanceerd en inmiddels door circa 2 miljoen Nederlanders wordt gebruikt. Mede door de veranderingen in



regelgeving (PSD2) en in infrastructuur (instant payments) verwachten wij dat komende jaren het belang van via de smartphone aangeboden betaaldiensten zal toenemen.

Samenwerking in plaatsingsbeleid en beheer van geldautomaten

Medio 2017 maakten ABN AMRO, ING, Rabobank en Geldservice Nederland (GSN), met steun van DNB, hun plannen bekend om te komen tot een gezamenlijk netwerk van geld- en afstortautomaten. Zo kan bij afnemen van het gebruik van contant geld de bereikbaarheid van geldautomaten ook in de toekomst blijven gewaarborgd. De samenwerking is bedoeld om het netwerk van geldautomaten te optimaliseren en het beheer van alle geldautomaten en de achterliggende processen aan GSN over te dragen. In de toekomstige situatie zijn de functionaliteiten van de betreffende geldautomaten gestandaardiseerd, waarbij veiligheid en gebruiksgemak voor de eindgebruiker voorop staan.

Vanwege het teruglopend gebruik van contant geld, maar ook vanwege het toenemende geweld van criminelen tegen geldautomaten, verwijderen banken individueel op bepaalde plekken automaten. Als deze trend zich voortzet, kan de toegankelijkheid en beschikbaarheid van contant geld in het gedrang komen. Door samenwerking kan er met minder geldautomaten toch een optimaal en veilig netwerk geborgd worden. Dat kan door gezamenlijk nog meer investeringen in veiligheid te doen en door automaten te verwijderen op plekken waar een overschot bestaat en automaten bij te plaatsen op locaties waar nu een tekort bestaat. Door samenwerking en optimalisatie van het netwerk streven de deelnemende banken er naar om de huidige hoge dekkingsgraad in de toekomst minimaal gelijk te laten blijven en waar mogelijk te verbeteren. Het plan wordt in fasen tot en met 2020 uitgevoerd.

De Betaalvereniging verwelkomt deze samenwerking. Het biedt een duurzame en kostenefficiënte oplossing om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek. De Betaalvereniging blijft zich inzetten om haar leden en stakeholders bij deze ontwikkeling te betrekken.

Giraal betalingsverkeer

Girale betalingen worden efficiënt en correct naar de opgegeven begunstigde geboekt. Dat gebeurt meestal binnen enkele uren en uiterlijk de volgende werkdag. In Nederland verloopt het giraal betalingsverkeer aanzienlijk sneller dan in andere landen. Maar het kan nog sneller. Nederland zet forse stappen om te komen tot instant payments, waarbij sprake is van 'real-time' transactieverwerking, 24/7/365. In Nederland en straks ook in Europa. Meer informatie hierover kunt u nalezen in paragraaf 3.2 (Innovatie) onder de kop 'Instant payments worden de norm'.

Nederland heeft wereldwijd gezien een van de hoogste percentages van internetpenetratie. De laatste jaren neemt het gebruik van mobiele bank apps via de smartphone en/of tablet toe, steeds vaker zelfs als (volledig) substituut voor het gebruik van 'klassiek' internetbankieren via desktop of laptop. In 2017 maakte 84% van de klanten gebruik van



internetbankieren en 57% van mobiele bank apps¹³. Andere ontwikkelingen slaan de brug tussen 'ouderwetse' en nieuwe betaalmogelijkheden. Bij een aantal banken kan via de mobiele bank app een papieren Acceptgiro worden gescand, die dan direct wordt omgezet naar een digitale betaalopdracht. In 2016 leverden consumenten nog maar 2% van alle girale betalingen op papier aan. In 2005 was dit nog 10%.



In Nederland is de automatische incasso ten opzichte van het Europees gemiddelde een populair betaalinstrument. In 2015 is (digitaal) Incassomachtigen ingevoerd. Hiermee kunnen consumenten veilig en efficiënt via hun bank online een rechtsgeldige machtiging aan incassanten afgeven voor het uitvoeren van periodieke of eenmalige incasso's van hun betaalrekening.

Makkelijk overstappen van betaalrekening dankzij de Overstapservice

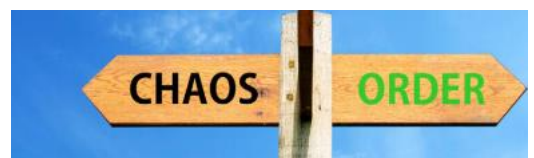
De door consumenten en MKB'ers goed gewaardeerde Overstapservice¹⁴ vergemakkelijkt het overstappen van betaalrekening naar een andere bank. Inmiddels hebben ING, SNS Bank, ASN, Bunq en Knab hun aanvraagproces voor overstappende klanten volledig (inclusief digitale ondertekening) gedigitaliseerd.



Aanvragen door consumenten en bedrijven om gebruik te maken van de Overstapservice is daardoor nog wat klantvriendelijker en laagdrempeliger geworden. Wij verwachten dat andere banken spoedig zullen volgen.

Standaardisatie, het DNA van het betalingsverkeer

In hoog tempo wordt nieuwe technologie aan de markt aangeboden. Innovatie leidt in de betaalmarkt in eerste instantie veelal tot marktfragmentatie. Het gebruik van open standaarden is een randvoorwaarde om dan te komen tot



interoperabiliteit met andere betaaloplossingen en daarmee een pan-Europees gebruik te realiseren. Ook in het kader van robuustheid en gebruiksgemak is standaardisatie een belangrijke factor. De Nederlandse

¹³ Vertrouwensmonitor banken 2017, Nederlandse Vereniging van Banken.

¹⁴ De Overstapservice is een initiatief van de gezamenlijke banken in Nederland. Het maakt veranderen van betaalrekening naar een andere bank eenvoudiger en zorgt ervoor dat het betalingsverkeer soepel doorloopt. De Overstapservice leidt 13 maanden lang bij- en afschrijvingen van de oude betaalrekening door naar de nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank. Ook worden bedrijven die incasso's zenden automatisch geïnformeerd. Jaarlijks maken er in totaal ca. 75.000 consumenten en bedrijven gebruik van de Overstapservice. Zie voor meer informatie: www.overstapservice.nl.

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 standaarden.

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

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

De Betaalvereniging neemt deel aan verschillende Nederlandse, Europese en wereldwijde standaardisatieorganisaties en/of -marktinitiatieven. Zo is de Betaalvereniging Affiliate Member van PCI SSC¹⁵, en via de ECPA lid van de PCI Board of Advisors. Enkele van onze leden nemen deel in de Board of Advisors van EMVCo en zijn nauw betrokken bij het opstellen van de SEPA Cards-standaarden door de European Cards Stakeholder Group (ECSG)¹⁶. Daarnaast is de Betaalvereniging voorzitter van de NEN¹⁷-schaduwcommissie van ISO/TC 68. ISO/TC 68 is een technische commissie binnen de International Organization for Standardization (ISO)¹⁸ en ontwikkelt en beheert internationale normen op het gebied van bankieren, effecten en andere financiële diensten. Daaronder vallen een aantal voor het betalingsverkeer zeer belangrijke normen, zoals als de IBAN, BIC en ISO20022-berichten. In de NEN-schaduwcommissie van

¹⁵ De Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) is een wereldwijd opererende open organisatie, opgericht om beveiligingsstandaarden voor de beveiliging van betaalrekeningen (incl. credit card accounts) te ontwikkelen, verbeteren, verspreiden en te helpen begrijpen.

¹⁶ De ECSG is een multi-stakeholder marktinitiatief met als doel om Europese kaartstandaardisatie te bereiken, door middel van marktgedreven implementatie.

¹⁷ NEN begeleidt en stimuleert de ontwikkeling van normen. Als neutrale partij inventariseert NEN aan welke normen behoefte is en brengt belanghebbenden bij elkaar om deze normen te financieren en ontwikkelen. Dat doet NEN zowel binnen sectoren als op nationaal, Europees en mondiaal niveau. NEN beheert ruim 34.000 normen. Dit zijn de in Nederland aanvaarde internationale (ISO, IEC), Europese (EN) en nationale normen (NEN).

¹⁸ De Internationale Organisatie voor Standaardisatie (ISO) in Geneve is een internationale organisatie die normen vaststelt. De organisatie is een samenwerkingsverband van nationale standaardisatieorganisaties in 163 landen. ISO heeft meer dan 18.000 internationale normen ontwikkeld op verschillende gebieden en toepassingen.

ISO/TC 68 vinden nationale stemmingen plaats over standaardisatievoorstellen vanuit ISO/TC 68. De Betaalvereniging vertegenwoordigt, samen met enkele andere partijen, Nederland in ISO/TC 68.

Momenteel werkt ISO/TC 68 aan de ontwikkeling van API-standaarden. Dat is een belangrijk en actueel onderwerp, aangezien banken onder PSD2 verplicht zijn om een 'digitale toegangspoort' voor betaalinitiatie- en rekeninginformatiedienstverleners beschikbaar te stellen om toegang te bieden tot de bij banken aangehouden betaalrekeningen. Meer informatie daarover kunt u nalezen onder de kop 'Open banking' via API's is hot, mede dankzij PSD2' in paragraaf 3.2 (Innovatie). De Betaalvereniging volgt nauwgezet de ontwikkelingen binnen ISO/TC 68. Dat geldt ook voor andere relevante (Europese) harmonisatie- en standaardisatie-initiatieven met betrekking tot API's in relatie tot PSD2, zoals die van de Berlin Group NextGenPSD2 Taskforce, waaraan de Betaalvereniging deelneemt. Daarnaast volgt de Betaalvereniging met belangstelling de voortgang en behaalde resultaten van de Britse Open Banking Implementation Entity¹⁹.

De in 2017 opgerichte technische ISO-commissie ISO/TC 307 ontwikkelt standaarden voor de blockchain en distributed ledger technologieën. De standaardisatiewerkgroepen van deze ISO-commissie, zoals de 'Security, Privacy en Identity'-werkgroep, hebben een breder werkveld dan enkel betalingsverkeer. De Betaalvereniging volgt de ontwikkelingen binnen ISO/TC 307 met belangstelling. Het is voor de Betaalvereniging en haar leden immers belangrijk om te weten wat er zich binnen de ISO-commissie afspeelt, en, waar nodig, actief deel te nemen in haar werkgroepen. Dit om tijdig te kunnen anticiperen op de door ISO/TC 307 te ontwikkelen standaarden, die mogelijk relevant zijn voor onze leden.

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

Vanaf 2020 kan elke Nederlandse bank zelf de laatste tien cijfers van een nieuw IBAN bepalen. Nu worden die laatste tien cijfers nog toegewezen vanuit een centrale Nederlandse voorraad unieke tiencijferige nummers, die aan de elfproef²⁰ voldoen. Daar komt per 2020 een einde aan, waardoor deze laatste 10 cijfers van de IBAN niet meer gegarandeerd uniek zijn.

Nederlandse IBAN's van 18 cijfers en letters mogen vanaf 2020 niet meer worden afgekapt tot de laatste tien cijfers. Omgekeerd mogen oude Nederlandse rekeningnummers van tien cijfers of minder niet meer automatisch worden geconverteerd naar volledige IBAN's. Gebeurt dat toch, dan kunnen er fouten ontstaan bij het verwerken van



¹⁹ Deze entiteit is opgericht door de *Competition and Markets Authority*, met als doel om softwarestandaarden en *industry guidance* te ontwikkelen om de concurrentie en innovatie in het Britse retailbankieren te stimuleren.

²⁰ De elfproef (11-proef) is een test die in het Nederlandse elektronische betalingsverkeer werd uitgevoerd op negen- en tiencijferige Nederlandse bankrekeningnummers, voor de invoering van het IBAN, om te controleren of het nummer een geldig rekeningnummer kan zijn.

betaalopdrachten. Ieder Nederlands IBAN van 18 cijfers en letters blijft uniek. Bovendien voldoen alle geldige IBAN's reeds aan de modulo 97 controle²¹. Door de laatste tien cijfers van iedere Nederlandse IBAN niet meer centraal uit te geven en de elfproef af te schaffen, sluit Nederland vanaf 2020 volledig aan op de internationale IBAN-standaard.

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

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

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Efficiency

Het Nederlandse betalingsverkeer loopt wereldwijd aan kop qua efficiency. De Betaalvereniging draagt bij aan het waarborgen en verder stimuleren van een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer door ...

- ... het Convenant Betalingsverkeer te ondersteunen, waarin onder andere wordt gestreefd naar een verhouding van 40% contante betalingen en 60% pinbetalingen aan de kassa per einde 2018. Dit doet de Betaalvereniging door het ontwikkelen en uitvoeren van voorlichtingsactiviteiten en collectieve promotiecampagnes, zoals voor contactloos betalen met de betaalpas en de met smartphone;
- ... zich in te spannen om de doelstelling voor de bovengenoemde verhouding tussen contante - en pinbetalingen aan de kassa voor 2020 verder aan te scherpen;

²¹ Het IBAN is 'zelfcontrolerend'. Dit komt door de in IBAN geïntegreerde controle op basis van de (wiskundige) mod-97-proef. Een controlegetal (de twee cijfers na de landcode NL) waarborgt dat een tikfout leidt tot een onjuist IBAN, waardoor de betaling niet kan worden uitgevoerd.

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Efficiency

- ... 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;
- ... zich in te spannen om het online aankoop- betalings- en identificatieproces qua gebruikerservaring zo naadloos als mogelijk te doen verlopen;
- ... betrokken te zijn bij de samenwerking van ABN AMRO, ING en Rabobank onder GSN om hun afzonderlijke netwerken van geld- en afstortautomaten te integreren tot één gezamenlijk netwerk, en daarmee bij te dragen aan een duurzame en kostenefficiënte oplossing om contant geld voldoende bereikbaar te houden voor het publiek;
- ... het soepel overstappen van betaalrekening met de door gebruikers goed gewaardeerde Overstapservice te blijven ondersteunen;
- ... haar werkzaamheden te intensiveren in het volgen van – en wanneer voor haar leden relevant, deelnemen en/of inhoudelijk bijdragen aan – Nederlandse, Europese en internationale standaardisatie in het betalingsverkeer. Zo participeert de Betaalvereniging actief in het NEN, de PCI SSC, ISO/TC 68, de Berlin Group NextGenPSD2 Taskforce. Ook volgt de Betaalvereniging met belangstelling de ontwikkelingen in ISO/TC 307 (ontwikkeling van standaarden voor blockchain en distributed ledger technologieën) en die van de Open Banking Implementation Entity in het Verenigd Koninkrijk.
- ... voor Nederland de (volledige) overgang op de internationale IBAN-standaard per 2020 te regisseren, waarbij afscheid wordt genomen van de centrale uitgifte van de laatste tien cijfers van Nederlandse IBAN's.

3.4 Veiligheid

Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. De sector investeert continu in maatregelen om de veiligheid daarvan te borgen. Hierdoor houdt de samenleving vertrouwen in het elektronisch betalingsverkeer en wordt fraude voorkomen. De veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland is in Europees perspectief hoog.

Voor betaaldienstverleners is het de kunst om een juiste balans te vinden (en te behouden) tussen de gebruikersvriendelijkheid van de betaaltoepassing voor de klant en de veiligheid ervan. Samen met haar leden zorgt de Betaalvereniging voor een veilige en betrouwbare introductie van nieuwe diensten (zoals instant payments) en het veilig houden van het betalingsverkeer, waaronder mobiel bankieren en contactloos betalen.

De Betaalvereniging draagt eraan bij dat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. Hierbij werken de Betaalvereniging en haar leden onderling intensief samen. Dat doen zij ook met cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren en verschillende overheidsinstanties. Een dergelijke publiek-private nationale samenwerking is uniek in Europa.

Cybersecurity en – resilience van steeds groter belang

Cybersecurity en cyberresilience²² nemen aan belang toe, in algemene zin alsook specifiek voor de Betaalvereniging en haar leden. Het werkveld daarvan is veelal breder dan enkel het betalingsverkeerdomein. Dat komt door de groeiende afhankelijkheid van (veilige) digitale dienstverlening en de langer en complexer wordende betaalketens, in combinatie met de veel kortere transactietijden (bijvoorbeeld als gevolg van instant payments). Daarnaast manifesteren veiligheidsrisico's zich meer en meer binnen de IT-infrastructuur van financiële instellingen.

Overeenkomstig de met haar leden afgestemde cybersecuritystrategie zet de Betaalvereniging zich in voor een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer en dito betaaldiensten, waarbij de fraude op een laag niveau blijft. De Betaalvereniging spant zich in voor een weerbaar betalingsverkeer waarbij cyberaanvallen (waaronder DDoS-aanvallen, botnets en malware) zoveel als mogelijk kunnen worden voorkomen dan wel tijdig worden gedetecteerd, waardoor de impact ervan relatief laag blijft. De Betaalvereniging streeft bij dit alles een effectieve en efficiënte samenwerking na tussen banken en betaalinstanties en met andere sectoren (zoals de telecomsector) en overheidsinstanties (zoals politie, Openbaar Ministerie en Rijksoverheid).

Samenwerking en kennisdelen sleutel voor succes

De vruchtbare samenwerking en kennisdeling 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 terugdringen van de fraude in het betalingsverkeer. De komende jaren blijft de Betaalvereniging zich voor deze publiek-private samenwerking inzetten.

In dat kader participeert de Betaalvereniging in, onder andere, het Financial Institutes – Information Sharing and Analysis Centre (FI-ISAC)²³ en haar Europese en Amerikaanse evenknie, respectievelijk de European

²² Cyberresilience (digitale weerbaarheid) is erop gericht om in dit digitale tijdperk – met een hoge mate van afhankelijkheden en snel ontwikkelende cyberdreigingen – de weerbaarheid en veerkracht van organisaties te verhogen en de beschikbaarheid te optimaliseren. Het gaat erom dat vitale processen worden beschermd. De digitale weerbaarheid wordt verhoogd 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.

²³ Een ISAC – en dus ook het FI-ISAC – versterkt de cyberweerbaarheid van de betreffende sector door het actief delen van informatie over kwetsbaarheden en dreigingen. De FI-ISAC stelt jaarlijks een Information Threat Monitor op, die de belangrijkste dreigingen voor de komende jaren jaar inventariseert. Mede door deze intensieve kennisdeling kunnen financiële instellingen en

FI-ISAC en FS-ISAC. De Betaalvereniging levert de FI-ISAC specifieke expertise, zoals met betrekking tot malware, criminele apps en signalen die kunnen wijzen op Advanced Persistent Threats²⁴, ter versterking van haar analysetaak. Daarnaast participeert de Betaalvereniging aan het Nationaal Cyber Security Center (NCSC), het Nationaal Detectie Netwerk²⁵ en het door DNB geïnitieerde TIBER²⁶. Voorts zet de Betaalvereniging zich in voor samenwerking met het in 2018 op te richten Digital Trust Center (DTC)²⁷.

De Betaalvereniging is actief lid van de Payment System Security Group (PSSG) en het Card Fraud Prevention Forum van de EPC. Om haar blik op internationale cyberontwikkelingen verder te verbreden, intensificeert de Betaalvereniging haar participatie in de internationale cybersecurity-gremia, waaronder ENISA²⁸ en de FS-ISAC. Daarmee versterkt zij haar informatiepositie en die van haar leden over de relevante cybersecuritydreigingen, opgetreden fraudes en genomen fraudebeperkende maatregelen in het buitenland.

De Betaalvereniging en haar leden delen hun visie en informatie over – en ontwikkeling van – cybersecurity-gerelateerde zaken op strategisch niveau in het Chief Information Security Officers (CISO)-overleg. Op tactisch niveau gebeurt dat in de Werkgroep Beveiliging en op operationeel niveau vindt incidentenoverleg met de leden plaats in het Security Operations Centers (SOC's)-overleg. Komende jaren wil de Betaalvereniging de samenwerking tussen de operationele SOC's waar mogelijk intensiveren.

Laag fraudeniveau

De hierboven beschreven gezamenlijke inspanningen werpen hun vruchten af. Gezien de structureel gedaalde fraudecijfers in het betalingsverkeer zijn de maatregelen die de sector heeft genomen (preventief-technisch, voorlichting van gebruikers en samenwerking) effectief. Bovendien lijken gebruikers in het betalingsverkeer zich steeds beter bewust van veiligheidsrisico's en handelen zij in meer gevallen daarnaar.

overheid adequaat maatregelen nemen. Leden van de FI-ISAC zijn financiële instellingen en overheidspartijen, zoals het NCSC, de Nationale Politie en de AIVD.

²⁴ Een Advanced Persistent Threat (APT) is een doelgerichte cyberaanval op meestal kennisrijke organisaties door statelijke actoren en/of criminele organisaties. De aanvaller is daarbij volhardend in zowel de pogingen om een organisatie binnen te dringen als ook om binnen de ICT-infrastructuur heimelijk aanwezig te blijven.

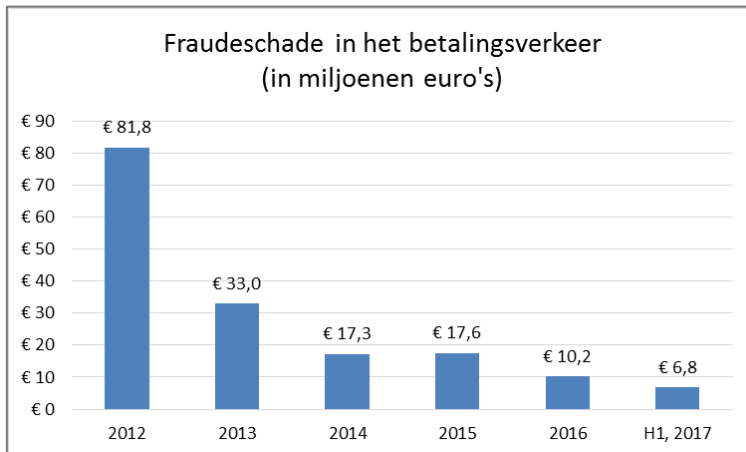
²⁵ Het Nationaal Detectie Netwerk is een publiek-private samenwerking voor het sector-overschrijdend beter en sneller signaleren van digitale gevaren en risico's die in potentie een grote impact hebben. Door het delen van dreigingsinformatie kunnen de deelnemende partijen tijdig gepaste maatregelen nemen om mogelijke schade te beperken of te voorkomen.

²⁶ Het gezamenlijke programma TIBER (Threat Intelligence Based Ethical Red Teaming) heeft als doel om de cyberweerbaarheid van financiële kerninstellingen, inclusief die van DNB, te verhogen.

²⁷ Het DTC beoogt, in nauwe samenwerking met het NCSC, het als niet-vitaal aangemerkte bedrijfsleven weerbaarder te maken tegen cyberdreigingen door informatie te bieden over dreigingen en advies over maatregelen. Het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat zal het DTC in nauwe samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie en private partijen invulling geven.

²⁸ Het Europees Agentschap voor netwerk- en informatiebeveiliging (ENISA) van de Europese Unie is een belangrijk expertisecentrum voor cybersecurity in Europa.

Bedroeg in 2012 de totale fraudeschade in het betalingsverkeer nog bijna 82 miljoen euro, in 2016 was dit bedrag gedaald naar rond de 10 miljoen euro.



Waakzaamheid blijft evenwel geboden, want criminelen zitten niet stil en bedenken steeds nieuwe methodes. Investeren in fraudemonitoring en -detectie, publiek-private samenwerking en kennisuitwisseling als in het NCSC en de Electronic Crimes Task Force (ECTF)²⁹, maar ook in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren blijven nodig.

Publicatie fraudecijfers

De Betaalvereniging publiceert samen met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) elk half jaar de geaggregeerde fraudecijfers in het betalingsverkeer in Nederland. Daarbij hoort ook het geven van inzicht in het percentage van de fraudeschade bij internetbankieren dat door de banken aan de gedupeerden is vergoed. Hiermee komen wij tegemoet aan de maatschappelijke wens hier als sector transparant over te zijn.

Onder PSD2 dienen betaaldienstverleners ten minste op jaarlijkse basis statistische fraudedata met betrekking tot de door hen geleverde betaaldiensten aan hun nationaal bevoegde autoriteit (in Nederland is dat in deze context DNB) te verstrekken. De Betaalvereniging onderzoekt in hoeverre de huidige, op vrijwilligheid gebaseerde, aanlevering van fraudecijfers door haar leden zoveel als mogelijk en wenselijk in lijn te brengen met de nieuwe wettelijke frauderapportage-eisen onder PSD2.

Certificering

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeert marktpartijen in de betaalketen, zoals netwerkdienstverleners. De certificering voor geld- en betaalautomaten en EMV-chips worden op internationaal niveau vastgesteld. In 2018 vervangt de Betaalvereniging haar voormalige certificeringswijze van betaalautomaten door een sterk vereenvoudigd registratieproces. Dit omdat er voor betaalautomaten inmiddels geen kwalitatief verschil meer is tussen de specifieke Nederlandse veiligheidseisen en de van toepassing zijnde internationale veiligheidsstandaarden (PCI PTS)³⁰. De

²⁹ In de ECTF werken justitie, politie en banken samen bij het opsporen en vervolgen van cybercriminelen. Het versterkt de informatiepositie van alle partijen en verhoogt de kwaliteit van opsporing, vervolging en interventie.

³⁰ Payment Card Industry (PCI) PIN Transaction Security (PTS) Device Testing.

Betaalvereniging laat namens haar leden haar stem horen in wereldwijde certificatiegremia zoals EMVCo en Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC).

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Veiligheid

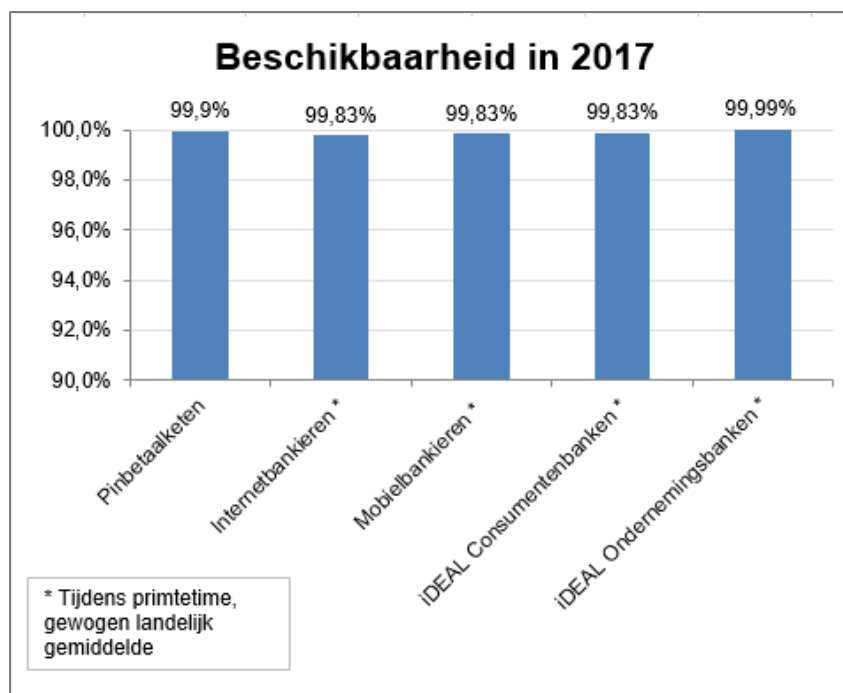
Veiligheid is essentieel voor een goed functionerend betalingsverkeer. De Betaalvereniging draagt bij aan de hoge veiligheid van – en het lage fraudeniveau in – van het Nederlandse betalingsverkeer door ...

- ... samen met haar leden zich in te zetten voor een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer waarbij de fraude op een laag niveau blijft, te zorgen voor een veilige en betrouwbare introductie van nieuwe diensten (zoals instant payments) en het veilig houden van mobiel bankieren en contactloos betalen;
- ... eraan bij te dragen dat partijen optimaal profiteren van elkaars kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en fraudepreventie. In die context werken de Betaalvereniging en haar leden intensief samen, ook met cybersecuritybedrijven, andere vitale sectoren, overheidsinstanties en via publiek-private nationale samenwerking. Dit alles om de weerbaarheid tegen cybercrime van al haar leden te versterken;
- ... haar participatie in de FI-ISAC, de Europese FI-ISAC, de FS-ISAC, het NCSC, het NDN en het TIBER-programma te continueren, en waar nodig te intensiveren. De Betaalvereniging zet zich daarnaast in voor samenwerking met het in 2018 op te richten Digital Trust Center (DTC). Daarnaast blijft de Betaalvereniging actief lid van de PSSG en het Card Fraud Prevention Forum van de EPC;
- ... haar blik op internationale cyberontwikkelingen te verbreden door haar participatie in internationale cybersecurity-gremia, waaronder ENISA en FS-ISAC, te intensiveren. Daarmee versterkt de Betaalvereniging haar informatiepositie en die van haar leden over de relevante cybersecuritydreigingen, opgetreden fraudes en genomen fraudebeperkende maatregelen in het buitenland;
- ... met haar leden op strategisch niveau op het gebied van cybersecurity te overleggen in het CISO-overleg, op tactisch niveau in de WG Beveiliging en op operationeel (incidenten)niveau in het SOC's-overleg. De Betaalvereniging wil de samenwerking tussen de SOC's van haar leden waar mogelijk intensiveren;
- ... te blijven investeren in publieksvoorlichting via de campagne Veilig Bankieren;
- ... samen met de NVB door te gaan met het halfjaarlijks rapporteren van de geaggregeerde fraudecijfers in het Nederlandse betalingsverkeer. Daarbij zal rekening worden gehouden met de nieuwe wettelijke Europese frauderapportage-eisen aan de nationaal bevoegde toezichthouder;
- ... marktpartijen in de betaalketen, zoals netwerkdienstverleners, te certificeren. In 2018 vervangt de Betaalvereniging haar voormalige certificeringswijze van betaalautomaten door een sterk vereenvoudigd registratieproces. Dit omdat er voor betaalautomaten inmiddels geen kwalitatief verschil meer is tussen de specifieke Nederlandse veiligheidseisen en de van toepassing zijnde internationale veiligheidsstandaarden (PCI PTS).

3.5 Stabiliteit

Betalingsverkeer is een vitale infrastructuur die van essentieel belang is voor het dagelijks leven. Als de infrastructuur voor (elektronisch) betalen uit zou vallen, veroorzaakt dat grootschalige maatschappelijke ontwrichting. Het elektronisch betalingsverkeer in Nederland, waaronder pinnen, betalen via internetbankieren, mobiele bankapps en iDEAL kennen gelukkig een zeer hoge beschikbaarheid. Er doen zich nauwelijks noemenswaardige incidenten voor.

Onderstaande figuur geeft een overzicht weer van de in 2017 gerealiseerde beschikbaarheid in de pinneten, van internet- en mobielbankieren en iDEAL. De sector en overige belanghebbenden blijven zich desondanks voor verdere verbeteringen inzetten.



Figuur: Beschikbaarheid elektronisch betalingsverkeer in 2017

Door het sterk toegenomen elektronische betalingsverkeer is de stabiliteit van de betaalketens al jaren een belangrijk thema voor de Betaalvereniging en haar leden. De toenemende digitalisering (en afhankelijkheid daarvan) zorgt ervoor dat betaaldienstgebruikers een continue beschikbaarheid van betaaldiensten verwachten. Een pinstoring of storing in het online bankieren is buitengewoon vervelend voor de klanten.






























Elke betaalketen is zo sterk als de zwakste schakel

Zoals in paragraaf 3.2 (Efficiency) onder de kop 'Lange(re), complexe(re) betaalketens en belang van interoperabiliteit' is toegelicht, worden betaalketens langer en meer gefragmenteerd. Veel aangeboden (elektronische) betaaldiensten worden daardoor afhankelijker van de goede werking van alle schakels in de

keten. Zo kunnen verstoringen in de dienstverlening van telecombedrijven of energiemaatschappijen direct gevolgen hebben voor de aangeboden betaaldiensten. Voor een storingsvrij betalingsverkeer dienen alle systemen die deel uitmaken van een betaalketen aan de hoogst mogelijke beschikbaarheid te voldoen. Samenwerking tussen de schakels in de keten is noodzakelijk. De Betaalvereniging bewaakt de stabiliteit van de betaalketens en neemt waar nodig actie richting de partijen die een verstoring in deze keten veroorzaken.

Inzicht in beschikbaarheid online bankieren

Om inzicht te geven in de beschikbaarheid van internetbankieren en bankieren via de mobiele bankapps, onderhoudt de Betaalvereniging een voor iedereen te raadplegen internetpagina, waarop de actuele beschikbaarheid van zowel internetbankieren en mobiel bankieren per bank wordt getoond.

BESCHIKBAARHEID INTERNETBANKIEREN EN MOBIEL BANKIEREN				
Laatste update: 22-12-2017 16:36				
CONSUMENTENBANKEN			TOELICHTING	
 ABN AMRO			Internetbankieren	
 ASN Bank			Mobiel bankieren	
 ING			Beschikbaar	
 Rabobank			Niet beschikbaar	
 RegioBank			Gepland onderhoud	
 SNS			Gedeeltelijk onbeschikbaar	
 Triodos Bank				

Afbeelding: Screenshot [beschikbaarheidspagina internet- en mobiel bankieren](#)

Daarnaast verstrekken banken periodiek informatie aan de Betaalvereniging 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.

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Stabiliteit

Betalingsverkeer is een vitale infrastructuur die van essentieel belang is voor het dagelijks leven. Het elektronisch betalingsverkeer in Nederland kent een zeer hoge beschikbaarheid. Dat is echter geen reden om tevreden achterover te leunen. Daarom blijft de Betaalvereniging ...

Roadmap 2018 – 2020

Thema: Stabiliteit

- ... 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 real-time en historische beschikbaarheid van internetbankieren en mobiele bankapps.



Betaalvereniging
Nederland