



# Jaarverslag 2012



# Contents

<b>Profiel</b>	<b>3</b>
<b>Verslag van het bestuur</b>	<b>7</b>
<b>Activiteiten van de Betaalvereniging in 2012</b>	<b>10</b>
Bevorderen efficiëntie betalingsverkeer	10
Stabiliteit van de betaalketen	24
Fraude met betaalpassen	29
Naar Europees betalen	34
<b>Bestuur en directie</b>	<b>40</b>
<b>Governance</b>	<b>43</b>
<b>Ledenlijst</b>	<b>46</b>



# Profiel

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

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


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

## Onze missie

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

Belangrijke randvoorwaarden voor het succesvol uitvoeren van onze taken zijn:

- Transparantie;
- Openheid;
- Toegankelijkheid, en
- Kwaliteit.



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

#### Onze visie op het betalingsverkeer

Miljoenen transacties per dag verlopen in Nederland efficiënt, veilig en snel. Het betalingsverkeer is een onmisbare spil in de economie, kent vele stakeholders en is van groot maatschappelijk belang. In die zin heeft het betalingsverkeer het karakter van een nutsfunctie.

Het grote aantal betrokken partijen, de hoge eisen aan de kwaliteit en de vele transacties maken het betalingsverkeer tot een zeer complexe markt. Daarbij moeten alle relevante partijen worden betrokken en met hun belangen rekening worden gehouden om te komen tot een effectief, veilig, betrouwbaar en maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer.

Door de komst van de uniforme betaalmarkt in het eurogebied (Single Euro Payments Area; SEPA) worden standaarden en betaalproducten steeds meer op Europees niveau vastgesteld in plaats van op nationaal niveau. Daarnaast zijn door Europese wetgeving de mogelijkheden verruimd voor nieuwe spelers (met name betaalinstellingen) om tot de betaalmarkt toe te treden.

Hoewel de betaalmarkt internationaliseert, blijft een nationale samenwerking op het gebied van collectieve, niet-competitieve zaken van groot belang. Vooral om het hoge kwaliteitsniveau van het betalingsverkeer nog verder te verbeteren en om de bereikte maatschappelijke voordelen te behouden, en zo mogelijk verder te vergroten.

#### De Betaalvereniging als regisseur van de collectieve taken in het betalingsverkeer

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



De Betaalvereniging verricht onder meer de volgende taken:

- **Productmanagement**

Als productmanager richt de Betaalvereniging zich onder meer op het vaststellen, beheren en aanpassen van gezamenlijke productkenmerken, standaarden en regels. Het (door)ontwikkelen en invoeren van nieuwe collectieve diensten, (internationale) producten en standaarden geïnitieerd door de leden of op basis van buitenlandse best practices, behoort eveneens tot de werkzaamheden.

- **Verandermanagement**

De Betaalvereniging zorgt ervoor dat nationale en internationale eisen en ontwikkelingen op het gebied van de betaalinfrastructuur, standaarden en productkenmerken naar het nationale betalingsverkeer worden vertaald en draagt zorg voor de implementatie ervan.

- **Kwaliteitsbewaking**

De Betaalvereniging stelt veiligheidseisen op voor het betalingsverkeer en certificeert onder meer marktpartijen in de betaalketen. Daarnaast houdt zij toezicht op de naleving van de regels en afspraken om de veiligheid en betrouwbaarheid van het betalingsverkeer te waarborgen en, zo mogelijk, verder te verbeteren.

- **Fraudebestrijding**

De Betaalvereniging regisseert de fraudepreventie in de hele betaalketen, stelt fraudestatistieken op, analyseert deze en formuleert preventiebeleid. Daarnaast coördineert zij de uitvoering van de maatregelen die fraude moeten tegengaan. Op het gebied van veiligheid van het betalingsverkeer werkt de Betaalvereniging nauw samen met andere organisaties waaronder Currence, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB).



- **Betalingsverkeerexpertise**

De Betaalvereniging volgt de externe ontwikkelingen die voor de leden en andere betrokken stakeholders van belang zijn. Daartoe overlegt zij met onder meer (potentiële) spelers op de betaalmarkt, externe standaardisatie-instellingen en met onderzoekers. Indien nuttig en gewenst, werkt de Betaalvereniging samen met externe partijen en verricht zij onderzoek dat bijdraagt aan een grotere effectiviteit, veiligheid, betrouwbaarheid en maatschappelijke efficiency van het betalingsverkeer.

- **Voorlichting**

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




# 2 Verslag van het bestuur

Met veel genoegen presenteer ik u het eerste jaarverslag van Betaalvereniging Nederland. Dit jaarverslag betreft het gecombineerde boekjaar 2011/2012. Met het uitbrengen van het eerste jaarverslag sluiten wij de oprichtingsfase van de Betaalvereniging af.

## Historie

In 2010 hebben de Commissie Betalingsverkeer van de NVB en Currence geconstateerd dat op basis van de ontwikkelingen in het betalingsverkeer een herijking van de inrichting van het Nederlandse betalingsverkeer onontkoombaar was. Deze ontwikkelingen zijn de internationalisering van het betalingsverkeer, waarbij nationale producten vervangen worden door Europese standaarden (SEPA), de meer open en dynamische marktstructuur door de komst van onder andere niet-bancaire betaalinstanties en de toenemende behoefte aan stakeholdermanagement en ketenregie. Concreet hebben deze ontwikkelingen tot gevolg dat de rol van Currence, als eigenaar van de nationale betaalproducten, kleiner wordt. Zo is met de invoering van de EMV-technologie het Nederlandse product PIN vervangen door de internationale producten Maestro en V PAY. Daarnaast werd het door de komst van betaalinstanties niet langer wenselijk geacht dat de NVB, als belangenorganisatie van de banken, collectieve taken voor het betalingsverkeer vervult. Dit in ogenschouw nemend, hebben genoemde partijen besloten te onderzoeken hoe een neutrale organisatie voor het beleggen van collectieve taken in het Nederlandse betalingsverkeer het beste ingericht kon worden.

Onder aansturing van een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van banken, de NVB en Currence met De Nederlandsche Bank als waarnemer, is in 2010 en 2011 de opzet van een nieuwe betaalorganisatie onderzocht. Hierbij is gekeken naar het takenpakket, de governance en financiering en de organisatie-inrichting. Omdat de vraagzijde in het betalingsverkeer ook van belang is, zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken met de leden van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). De suggesties die door hen zijn gedaan, zijn verwerkt in het eindrapport.



In de wetenschap dat het centraal beleggen en regisseren van collectieve nationale taken, met een eenduidige en heldere governance, bijdraagt aan een effectief, efficiënt, veilig en betrouwbaar nationaal betalingsverkeer is Betaalvereniging Nederland op 29 november 2011 opgericht.

### Bestuur

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter, en zes leden verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. In het hoofdstuk Bestuur en directie vindt u meer informatie over de samenstelling van het bestuur.

In de verslagperiode is het bestuur zeven maal bijeen geweest. Twee maal in 2011 en vijf maal in 2012. Tijdens de eerste vergaderingen is aandacht besteed aan de oprichting van de vereniging en de inrichting van de organisatie, alsmede aan het jaarplan en de begroting voor 2012. In de daarop volgende vergaderingen is meer stilgestaan bij inhoudelijke onderwerpen, zoals het voorkomen van skimming op onbemande betaalautomaten, de invoering van SEPA en regelgeving op het gebied van certificering.

In de zomer van 2012 heeft de directie de leden van de Adviesraad en leden van werkgroepen gevraagd naar hun eerste ervaringen met de Betaalvereniging. Dit om te verifiëren of de vereniging op de goede weg is. In vervolg hierop heeft het bestuur eind 2012 besloten het functioneren van de Betaalvereniging, inclusief de taakverdeling met andere organisaties, op meer formele wijze te evalueren. Deze evaluatie loopt nu. Tevens is besloten tot een zelfevaluatie door het bestuur als follow-up van de evaluatie van de vereniging zelf.

### Activiteiten

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





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

Eind dit jaar zal de Betaalvereniging verhuizen naar het Symphony-gebouw, eveneens in Amsterdam. De Betaalvereniging neemt een etage van de NVB over, waardoor voor beide organisaties een belangrijke kostenreductie wordt gerealiseerd.

De Betaalvereniging is nu ongeveer anderhalf jaar actief. Het bestuur kijkt met tevredenheid terug op deze periode. Na deze relatief korte periode begint de Betaalvereniging een gezicht te krijgen en zijn resultaten geboekt op het gebied van een verdere efficiency van het betalingsverkeer, door onder meer nieuwe producttoepassingen. Ook is de stabiliteit van de betaalketen voor het pinnen robuuster geworden en is actief ingezet op een vermindering van skimming en het faciliteren van de SEPA-implementatie. Leden hebben positief gereageerd op hun eerste ervaringen met de Betaalvereniging. Ook externe partijen weten de Betaalvereniging inmiddels goed te vinden, onder andere via onze website [www.betalvereniging.nl](http://www.betalvereniging.nl) die voor velen heldere en toegankelijke informatie biedt.

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

Amsterdam, 16 mei 2013  
Namens het bestuur,

*Henk Brouwer, voorzitter*



# 3 Activiteiten van de Betaalvereniging in 2012

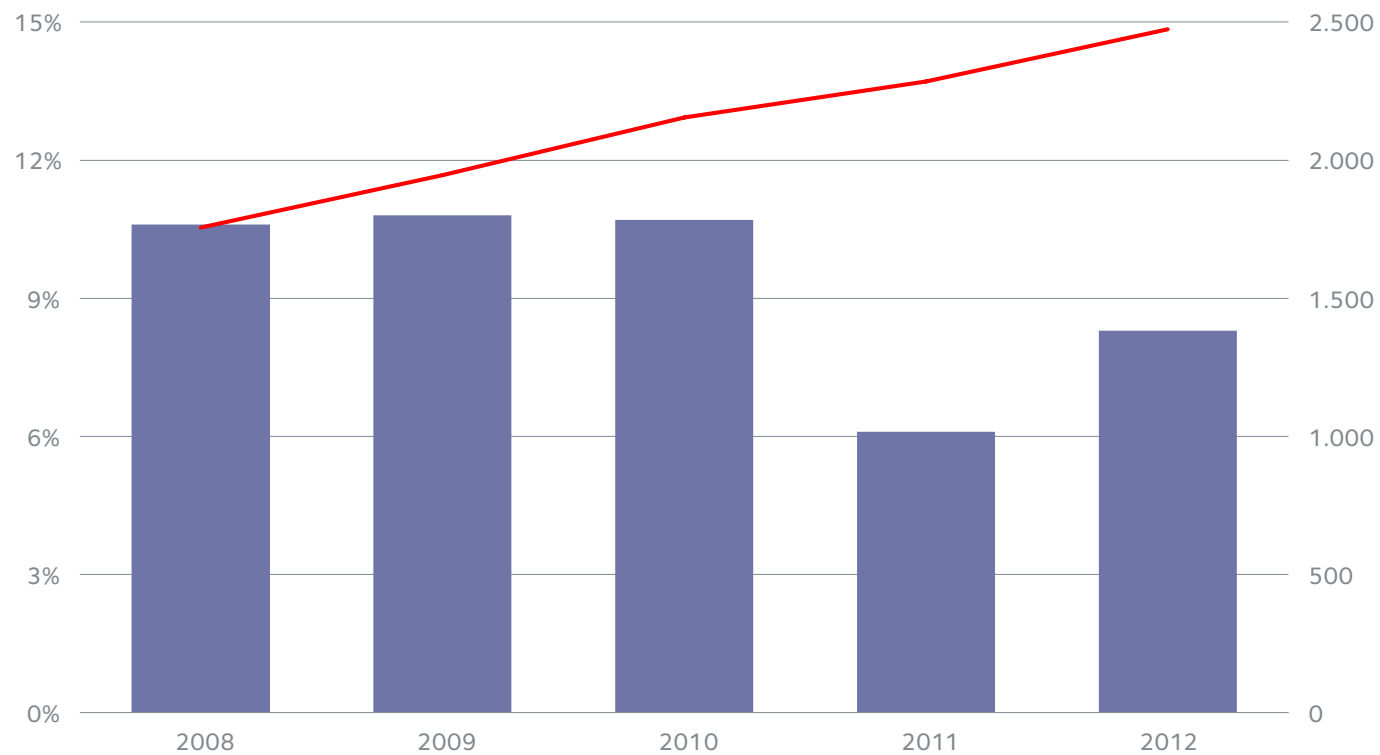
## Bevorderen efficiëntie betalingsverkeer

### Pinnen

Leden van de Betaalvereniging bieden hun zakelijke en particuliere klanten diensten aan rond het pinnen. De Betaalvereniging coördineert en regisseert voor haar leden de gezamenlijke afspraken op het gebied van onder meer de infrastructuur van het pinnen en verzorgt de (publieks)communicatie over het pinnen. In 2012 pinde het publiek 8,3% meer dan het jaar ervoor. In totaal werden 2,474 miljard pinbetalingen verricht. Ten opzichte van 2011 was dit een versnelling van de groei, toen deze uitkwam op 6,1% (grafiek 1).

**Opnieuw stevige groei  
aantal pinbetalingen.**

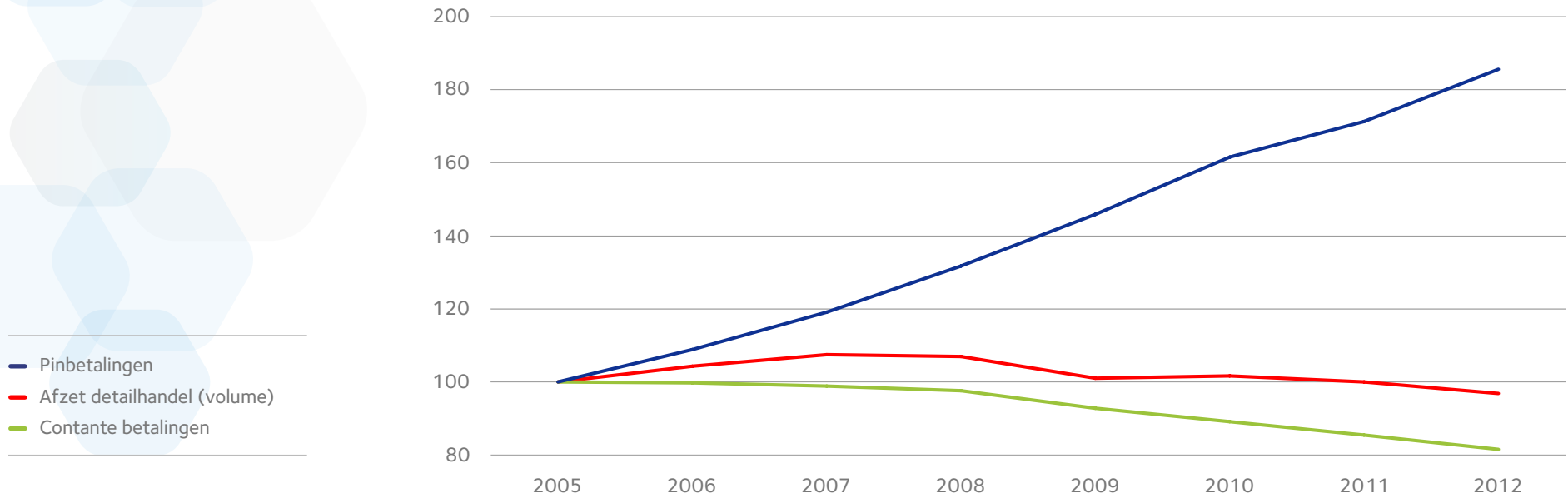
Grafiek 1 - Pinbetalingen



■ Groei in %  
— Aantal in miljoenen

In het licht van de in 2012 verslechterde conjuncturele situatie, waarbij de verkopen in de detailhandel daalden, is dit een opmerkelijk goede score (grafiek 2).

Grafiek 2 - **Gebruik pinpas; contant en volume ontwikkeling detailhandel**  
Indexcijfers (2005=100)

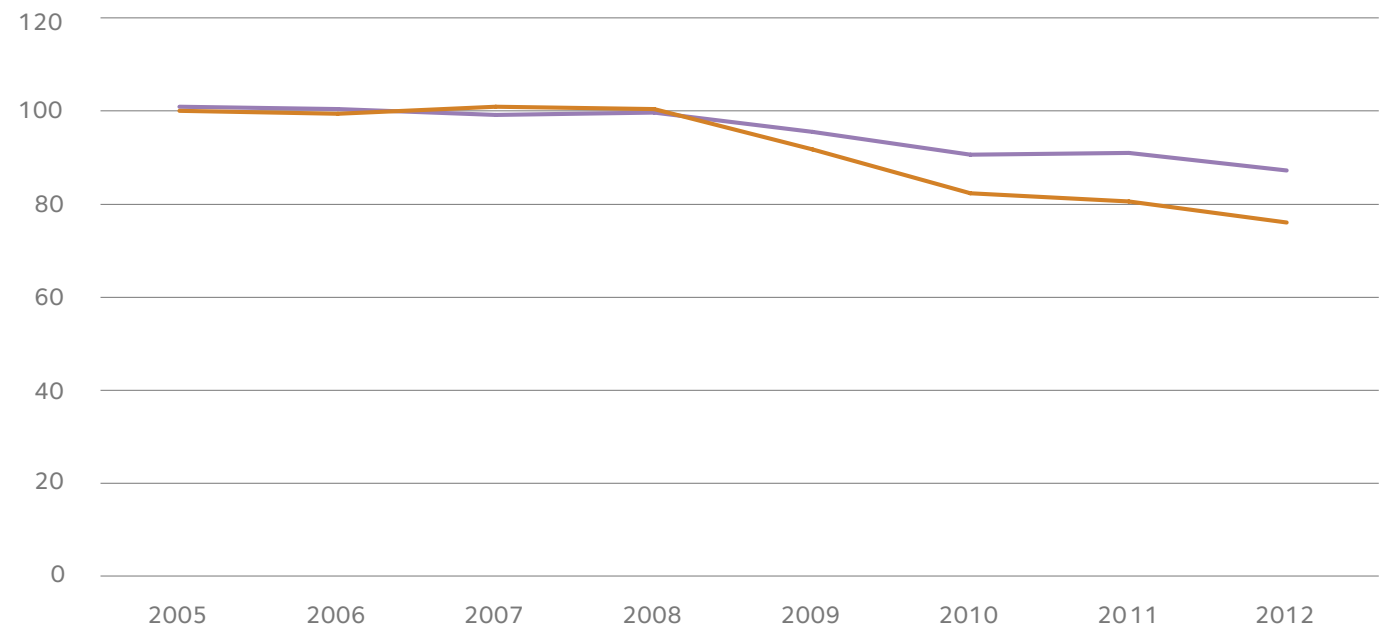


Bron: DNB

De groei van het pinnen vond zijn tegenhanger in een verdere vermindering van het gebruik van contant geld: het aantal contante betalingen nam in 2012 verder af. In lijn hiermee verminderde ook het aantal geldopnames bij geldautomaten en de hoogte van de opgenomen bedragen (met 4,2 % respectievelijk 5,6%). De afgelopen vijf jaar is het aantal opnames bij geldautomaten met bijna 13% afgenomen. In bedragen zelfs met ongeveer een kwart (grafiek 3).

Grafiek 3 - **Gebruik pinpas; ontwikkeling geldopnames**

Indexcijfers (2005=100)



— Aantal geldopnames  
— Geldopnames in euro's

Bron: DNB



**40% van alle pinbetalingen  
in supermarkten.**

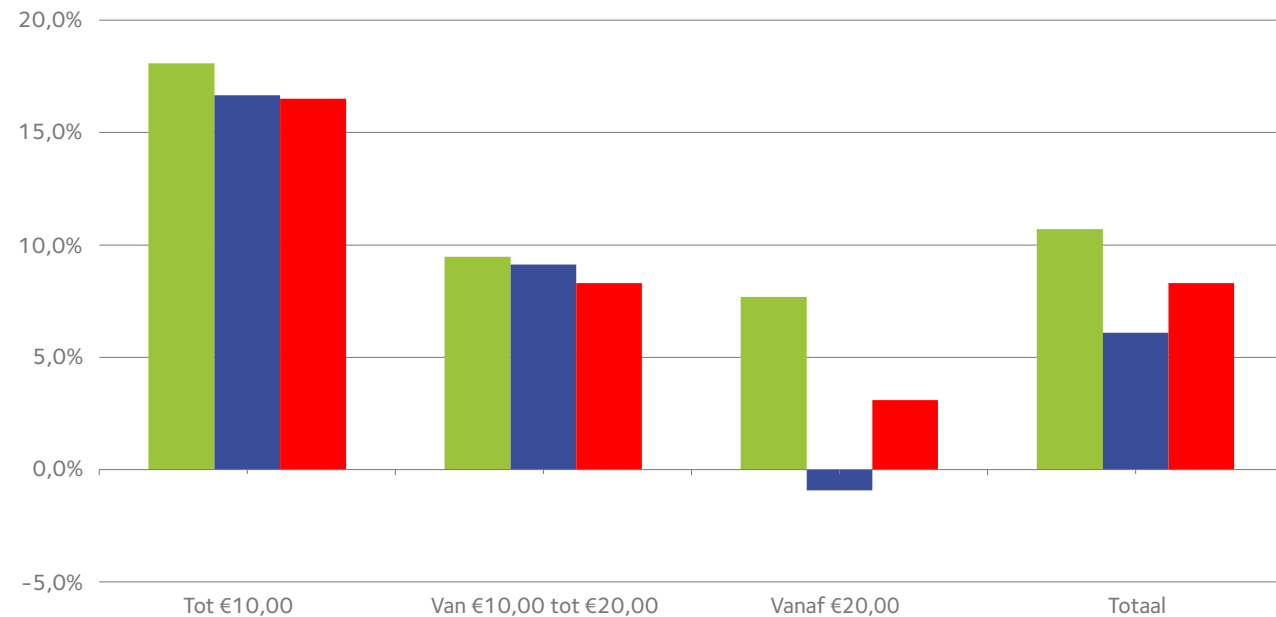
**Pinnen van lage bedragen  
neemt sterk toe.**

De groei van het pinnen werd vooral gedragen door de supermarkten, waar bijna 40% van alle pinbetalingen plaatsvindt. Hier nam het aantal pinbetalingen met bijna 16% toe. Dit leidde ertoe dat circa drie kwart (zes procentpunten) van de 8,3% pingroei afkomstig was uit de supermarktbranche. De intensieve promotie van het pinnen in deze branche heeft mede aan deze ontwikkeling bijgedragen. Zo is in 2012 het aantal opgestelde “alleen-pinnen”-kassa’s in supermarkten verdrievoudigd (tot 1500). Naast een efficiënter betaalproces wordt hierdoor de veiligheid in winkels sterk bevorderd.

Consumenten betaalden in 2012 opnieuw vaker kleine bedragen met hun betaalkas. Het aantal betalingen beneden tien euro dat werd gepind, steeg met meer dan 16% (grafiek 4). Binnen deze categorie stegen de pinbetalingen met een maximum bedrag van 2,50 euro het hardst (25%). Het pinnen van bedragen kleiner dan tien euro droeg in 2012 voor 60% bij aan de totale groei van het pinnen. Als gevolg hiervan daalde het gemiddelde pinbedrag verder tot 34 euro. Vijf jaar geleden was dit nog bijna 44 euro. In totaal werd via het pinnen in 2012 ruim 84 miljard euro afgerekend.

Grafiek 4 - **Pinnen blijft toenemen, vooral voor kleine bedragen**

Aantal betalingen; groei in procenten per jaar



Ook in 2012 vond een groot aantal promotieacties voor het pinnen plaats, grotendeels onder regie van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. De Betaalvereniging participeerde, namens haar leden, in een deel van deze activiteiten. Een belangrijke gezamenlijke activiteit van de Stichting, de banken, supermarkten, internationale kaartorganisaties en de Betaalvereniging betrof de opzet en uitwerking van een nieuwe landelijke massamediale pinpromotiecampagne met de slogan *Pinnen, ja graag*. Deze zal in 2013 worden gelanceerd.



**PINNEN  
JA GRAAG**

**Nieuwe dienst retourpinnen  
wordt mogelijk.**

De Betaalvereniging verzorgt de distributie van promotiemateriaal voor het pinnen naar ondernemers. Naast het reguliere assortiment, is er materiaal beschikbaar met de boodschap dat er uitsluitend gepind kan worden. Hiermee kan de ondernemer zijn “alleen-pinnen”-afrekenpunten duidelijk kenbaar maken en daarmee de efficiëntie van het betaalproces verhogen. Dit materiaal heeft in het bijzonder in de supermarktbranche veel aftrek gevonden.

In 2012 publiceerden de Europese Centrale Bank (ECB) en de Nederlandsche Bank (DNB) de uitkomsten van hun onderzoeken naar de maatschappelijke kosten van het betalingsverkeer. Hieruit komt naar voren dat deze kosten voor Nederland, mede door het sterke accent op het stimuleren van elektronisch toonbankbetalingsverkeer, tot de laagste in Europa behoren.

#### Retourpinnen

Onder regie van de Betaalvereniging hebben de leden in 2012 met elkaar, en in overleg met ondernemers uit de doelgroep, een kader afgesproken voor de ontwikkeling van retourpinnen. Doel van deze dienst is ondernemers in staat te stellen retouren van in hun zaak gekochte goederen voortaan elektronisch te kunnen (terug) betalen. Nu is het nog noodzakelijk dat ondernemers contant geld in kas houden om bij retouren geld aan hun klanten te kunnen teruggeven. Het kunnen retourpinnen is een al langer bestaande wens van ondernemers in specifieke branches, waaronder de mode- en kledingbranche. Dankzij deze afstemming kan retourpinnen voor gebruikers straks overal op dezelfde manier werken, ongeacht de bank die deze dienst aanbiedt.

Leden van de Betaalvereniging zullen de komende tijd zelf besluiten of en wanneer zij deze dienst aan hun zakelijke klanten gaan aanbieden. Voor kaarthouders is de dienst herkenbaar doordat deze overal, waar deze wordt aangeboden, op dezelfde wijze werkt en voor alle kaarthouders beschikbaar is.





**Proef met 'pinnen zonder pincode' in parkeerbranche.**

### Snel en gemakkelijk betalen bij parkeerautomaten

In 2012 is een proef gestart met het eenvoudiger betalen bij parkeerautomaten. Ontwikkelingen in de betaalinfrastructuur en de regelgeving van de internationale kaartorganisaties MasterCard en Visa Europe maken het sinds kort mogelijk om in de parkeerbranche met de betaalpas te betalen waarbij de pashouder geen pincode op de betaalautomaat hoeft in te voeren. Naast een sneller en gemakkelijker afrekenproces verhindert deze wijze van betalen het kunnen aflezen van de pincode door derden. Skimming van betaalpasgegevens op parkeerautomaten wordt hierdoor voorkomen (zie kader). De gemeente Den Haag had de primeur. De Betaalvereniging coördineerde de betrokkenheid van de kaartuitgevende banken bij deze proef. Ongeacht bij welke bank zij bankieren is hierdoor onder meer een eenduidige communicatie naar alle gebruikers gerealiseerd.

Daarnaast heeft de Betaalvereniging een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van parkeerders die de nieuwe betaalwijze gebruikten. Hieruit kwam naar voren dat deze vooral behoefte hebben aan een duidelijke gebruiksinstructie wanneer de bediening van de parkeer- of betaalautomaat wijzigt.

Naar verwachting zal de toepassing van deze specifiek voor parkeren en tolwegen beschikbare betaalwijze in 2013 toenemen. Ook voor parkeerautomaten, waar nu nog Chipknip als betaalmiddel wordt gebruikt, is deze wijze van betalen een prima vervangende optie.

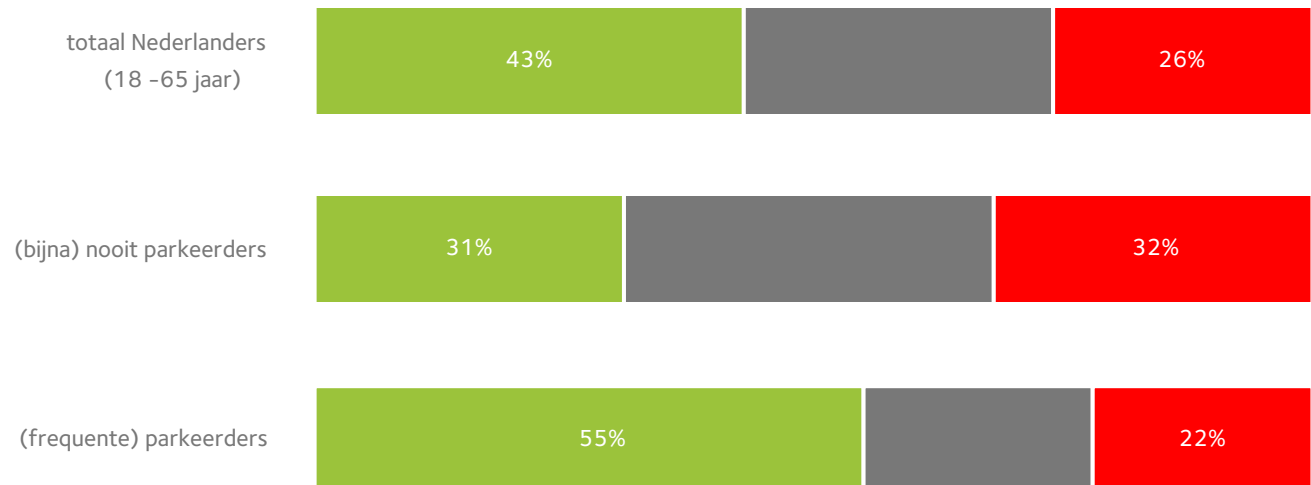
### Parkeerders positief over gemakkelijk en veilig betalen in de parkeersector

Eén van de initiatieven om het skimmen bij onbemande betaalautomaten tegen te gaan is de invoering van betalen met de betaalpas zonder pincode, specifiek in de parkeersector. Onderzoek van de Betaalvereniging laat zien dat veel Nederlanders de invoering van deze nieuwe betaalwijze voor de parkeersector een goede ontwikkeling vinden (43%). Ongeveer een kwart is niet zo positief. Dit zijn met name mensen die liever contant betalen.

Parkeerders zijn beduidend positiever over de nieuwe manier van betalen dan niet-parkeerders. Logisch ook, want voor parkeerders wordt hiermee het risico van skimming weggenomen. Niet-parkeerders hebben geen last van skimming, maar kunnen wel te maken krijgen met eventuele nadelige gevolgen van de nieuwe manier van betalen. In geval van verlies of diefstal van de betaalpas zijn de mogelijkheden voor misbruik hiervan immers groter doordat deze zonder pincode in de parkeersector kan worden gebruikt.

Uit het onderzoek is tevens gebleken dat informatie over de nieuwe manier van betalen bijdraagt aan het vergroten van het draagvlak. Dit is nog eens bevestigd in de eerste pilot in Den Haag: parkeerders die voorafgaand aan de nieuwe manier van betalen hier al van gehoord of over gelezen hadden, waren positiever dan degenen die hier bij de betaalautomaat voor het eerst mee werden geconfronteerd (16% versus 35% negatief).

### Oordeel betalen met betaalpas zonder pincode in de parkeersector



Toelichting: nadat een omschrijving van de nieuwe manier van betalen is gegeven, is aan de respondenten gevraagd of ze invoering hiervan in de parkeersector een goede of slechte ontwikkeling vinden.

- goede ontwikkeling
- maakt niet uit
- slechte ontwikkeling



### FiNBOX

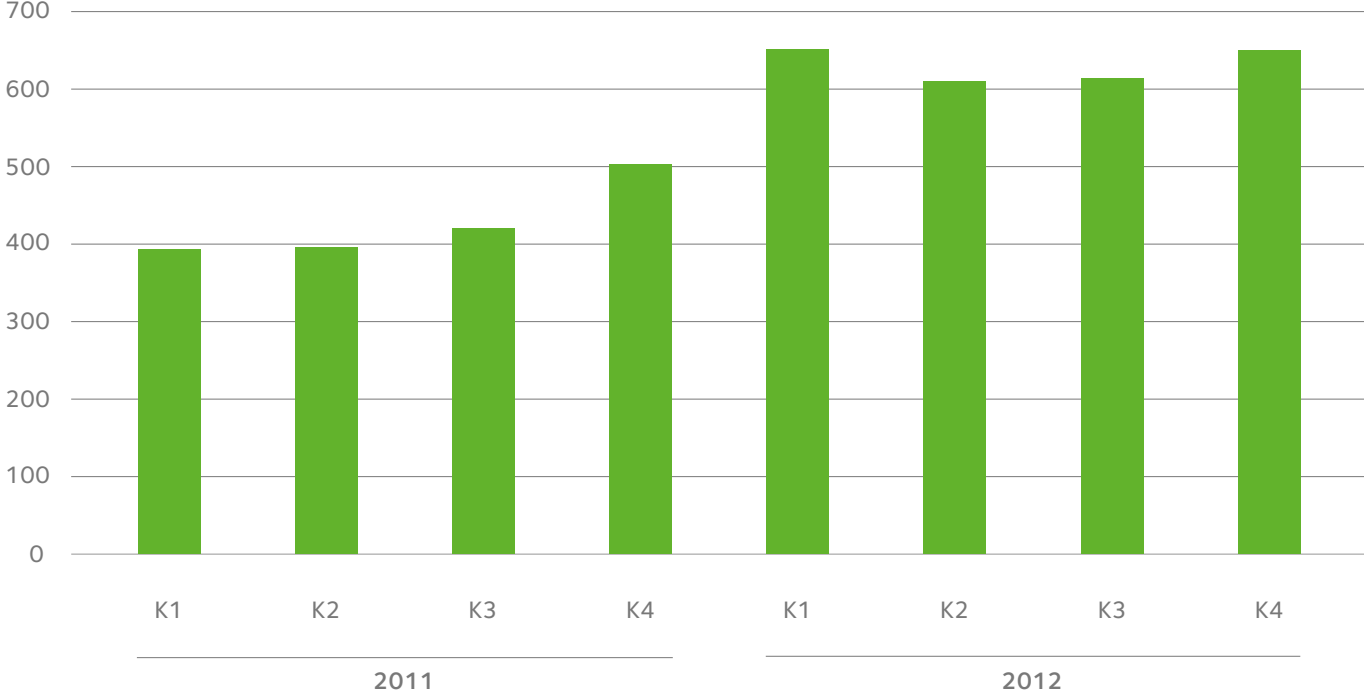
FiNBOX is een standaard voor het op elektronische wijze uitwisselen van documenten, eventueel gekoppeld aan een betaling (“electronic bill presentment and payment”; ebpp). Deze standaard is ontwikkeld door banken en dienstverleners die in documentverzending zijn gespecialiseerd. Via deze methode vindt de ontvangst van documenten plaats in de internetbankieromgeving van de geadresseerde. Hierdoor wordt een veilige en betrouwbare manier van het ontvangen van financiële informatie gerealiseerd. FiNBOX is goed gepositioneerd als een digitaal vervangend kanaal voor Acceptgiro en als een middel ten behoeve van het verder reduceren van papierstromen. Inmiddels worden naast facturen ook salarisstroken, verzekeringspolissen en andere financiële post aan de geadresseerden toegezonden via FiNBOX.

Begin 2012 is een publiekscampagne georganiseerd onder de titel “FiNBOX, uw financiële inbox binnen internetbankieren” om het product onder de aandacht te brengen. Dit heeft ertoe geleid dat het aantal bedrijven dat gebruik maakt van FiNBOX met een kwart toenam en het aantal particuliere klanten met bijna 40%. In absolute aantallen is het gebruik echter nog zeer bescheiden. In 2012 zijn 2,5 miljoen documenten via FiNBOX verstuurd (grafiek 5).

**FiNBOX**

Uw financiële inbox  
binnen internetbankieren

Grafiek 5 - Aantal verstuurd documenten FiNBOX  
Aantallen x 1000

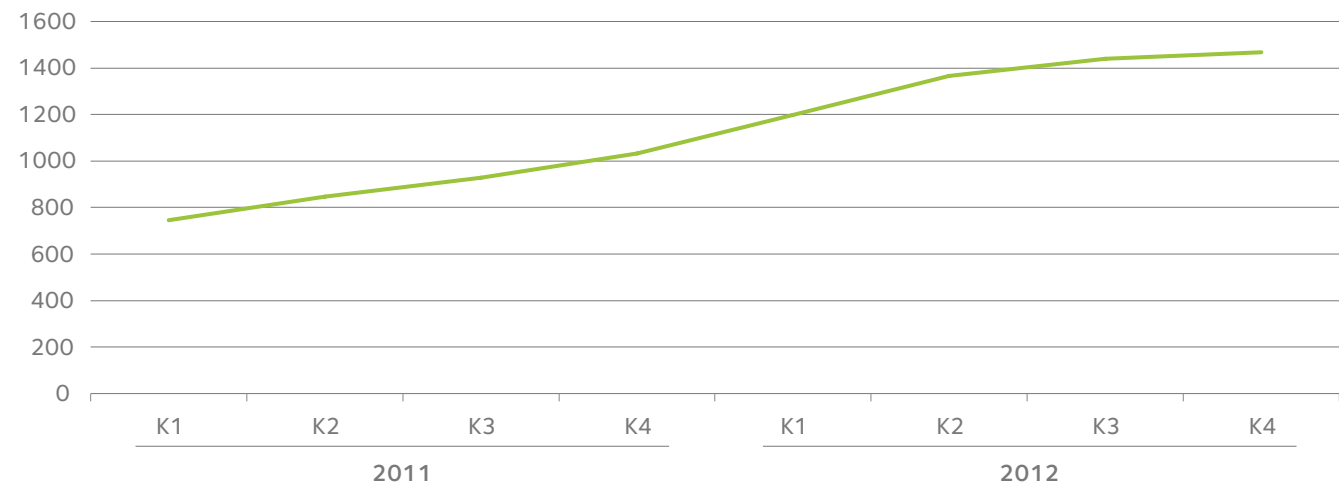


Eind 2012 is dan ook een onderzoek gestart om te bepalen welke volgende stappen gezet kunnen worden om het gebruik verder te stimuleren en van FiNBOX een echt succesvolle toepassing te maken. Met het oog op de op termijn verdwijnende Acceptgiro is er een groot potentieel aan documenten dat op efficiënte en papierloze wijze via FiNBOX aan consumenten kan worden gestuurd. En, indien van toepassing, door hen met één druk op de knop kan worden betaald.

Het aantal abonnementen dat consumenten hebben afgesloten voor ontvangst van documenten in FiNBOX steeg tot circa 1,5 miljoen (grafiek 6).

Grafiek 6 - **Aantal abonnementen FiNBOX**

Aantallen x 1000



oelichting: Een abonnement is een documentenstroom van een bedrijf/organisatie, die is aangesloten op FiNBOX, naar een consument.



### Elektronisch Machtigen

Al een aantal jaren pleiten incassanten en consumenten voor een mogelijkheid op elektronische wijze een machtiging voor een incasso te kunnen afgeven. De verwerking van de huidige papieren machtigingen is arbeidsintensief en wordt nog intensiever met de introductie van de Europese incasso. Daarnaast wordt incasso in toenemende mate als betaalmogelijkheid voor aankopen via het internet aangeboden, zonder dat daarbij om een ondertekend machtigingsformulier wordt gevraagd. Bij dergelijke incasso's loopt de incassant gedurende dertien maanden het risico dat de geïncasseerde de incasso terugdraait. De wensen van eindgebruikers voor een digitale machtiging zijn destijds door de banken onderkend. Gelet op de aankomende vervanging van het nationale incassoproduct door de Europese incasso, werd het minder opportuun geacht nog te investeren in een op korte termijn eindig product.

Met de publicatie van de SEPA-verordening in het eerste kwartaal van 2012 zijn de eisen die aan het Europese incassoproduct worden gesteld helder geworden. Direct daarna hebben de leden aan de Betaalvereniging gevraagd het elektronisch machtigen uit te werken en te doen realiseren. Binnen de Betaalvereniging is daarop een project gestart waarbij ook relevante groepen van eindgebruikers zijn betrokken. Vertrekpunt is de betaalmethode iDEAL, die zodanig zal worden aangepast dat consumenten op eenvoudige, snelle en veilige wijze in staat worden gesteld een geldige machtiging af te geven aan hun crediteur.

De met alle betrokken partijen afgestemde specificaties zullen in de eerste helft van 2013 worden voltooid. In 2013 zal ook het implementatieplan voor realisatie van deze dienst zijn afgerond. Door het omvangrijke SEPA-programma, dat nog doorloopt tot in 2014, wordt een collectieve marktintroductie niet eerder voorzien dan in 2015.

**Elektronisch machtigen  
in 2015 mogelijk.**

## Stabiliteit van de betaalketen

### Betere communicatie bij storingen

Pinnen is een betaalproduct waarbij gedurende de transactie een online authenticatie en autorisatie van de betaling plaatsvindt. Pinnen is alleen mogelijk als alle benodigde achterliggende systemen (de zogenaamde betaalketen) beschikbaar zijn. De feitelijke beschikbaarheid van de betaalketen in ons land ligt hoger dan in de ons omringende landen. Dat komt vooral doordat verreweg de meeste betaalautomaten in Nederland, in tegenstelling tot in andere landen, gekoppeld zijn aan een gecertificeerde datacomverbinding. Desondanks kunnen zich zo nu en dan verstoringen voordoen. Om in deze situaties de gevolgen van een verstoring zo klein mogelijk te houden, is in 2009 het meld- en informatiesysteem CONNECT ontwikkeld. Door middel van CONNECT kunnen ketenpartijen elkaar informeren over verstoringen. Het doel is tweemaal. Enerzijds kan de locatie van de ketenverstoring sneller worden vastgesteld en daarmee de verstoring sneller worden opgelost. Anderzijds kan de markt eenduidig worden geïnformeerd over de aard en de duur van de verstoring.


In 2012 zijn de procedures voor het gebruik van CONNECT aangescherpt, waardoor storingen tijdiger gemeld worden. Zo kan sneller actie worden ondernomen. Voorts is eind 2011 een escalatieprocedure opgesteld die er onder meer in voorziet dat 30 minuten nadat een (grote) storing is gemeld de Betaalvereniging een teleconferentie met de meest betrokkenen organiseert. Mede door een permanente focus op het gebied van storingspreventie door alle betrokken partijen, hebben zich in 2012 geen grote verstoringen voorgedaan. De escalatieprocedure is in 2012 dan ook niet één keer nodig geweest (2011: vier maal).

Het aantal deelnemende ketenpartijen in CONNECT is toegenomen naar 46 (2011: 28). Deze groei is vrijwel uitsluitend gerealiseerd doordat de Betaalvereniging gecertificeerde datacomleveranciers vanaf eind 2012 heeft verplicht te participeren in CONNECT. Alle partijen die een operationele verantwoordelijkheid hebben in de afwikkeling van pintransacties zijn daarmee aangesloten op CONNECT. Doordat ook de melddiscipline duidelijk is verbeterd, kan gesteld worden dat de communicatie bij optredende verstoringen is geoptimaliseerd. Ongeveer 30 winkelketens ontvangen informatie uit CONNECT.

**CONNECT zorgt voor snelle communicatie over storingen bij pinnen.**

**Geen grote storingen pinnen in 2012.**





In 2012 zijn door deelnemers 82 (2011: 42) meldingen geplaatst in het systeem, waarbij het in 24 (2011: 15) gevallen om verstoringen ging. In tien gevallen leidde dit tot een (gedeeltelijke) pinstoring. Het merendeel hiervan betrof storingen in de open internetverbindingen. Alle verstoringen waren van korte duur en hadden een beperkte impact op het betalingsverkeer. De andere meldingen hadden te maken met geplande onderhoudswerkzaamheden.

Hoewel het aantal storingsmeldingen in CONNECT in 2012 hoger ligt dan in 2011, moet bedacht worden dat enerzijds de melddiscipline verbeterd is, waardoor meer verstoringen gemeld zijn in Connect. Anderzijds heeft de Betaalvereniging ook kleinere verstoringen zelf geconstateerd, die in het verleden niet gemeld zouden zijn. Vooral het aantal door datacomproviders geplaatste meldingen (11) is veel hoger dan het aantal meldingen in 2011 (3). Hierbij kan nog worden opgemerkt, dat datacomproviders vaak te kampen hebben met zeer lokale of individuele verstoringen van hun netwerkdiensten. Gelet op de aard ervan lenen deze er zich minder voor om daarvan melding te doen in CONNECT. De beschikbaarheid van de betaalketen op jaarbasis was in 2012 beter dan in 2011.

#### Grotere betrouwbaarheid betaalketen

Een belangrijke schakel in de betaalketen wordt gevormd door de datacomverbinding tussen betaalautomaat en de transactieverwerker. In de praktijk blijken de domeinen van de processoren, die de transacties verwerken, een beschikbaarheid te realiseren van 99,99%. De beschikbaarheid van de datacomverbindingen ligt ongeveer op 99,8%. De onbeschikbaarheid van de datacomverbindingen ligt daarmee een factor twintig hoger dan die van processoren. Deze netwerkdiensten bepalen dus in hoge mate de betrouwbaarheid en stabiliteit van de betaalketen. De stabiliteit van de betaalketen in het algemeen, en de kwaliteit van de geleverde netwerkdiensten in het bijzonder, heeft ook aandacht gekregen van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). In 2012 zijn in het MOB door de Betaalvereniging diverse presentaties gegeven en is gediscussieerd over de rol van datacomleveranciers in de betaalketen. Geconstateerd werd dat hier mogelijkheden voor verbetering lagen. De Betaalvereniging heeft in dit kader in 2012 een aantal verbeteracties geïnitieerd.



**Aanscherpte eisen  
gecertificeerde  
netwerkdiensten...**

**... leidt tot grotere  
beschikbaarheid.**

Doordat sedert 2011 een aantal ondernemers hun betaalautomaat aan een open internetverbinding (die een mindere beschikbaarheid heeft) heeft gekoppeld, is de *gemiddelde* kwaliteit van de netwerkdiensten (gewogen naar transactie aantallen) vanaf die tijd achteruit gegaan (grafiek 7: groene lijn). Deze ongewenste ontwikkeling heeft de Betaalvereniging er mede toe aangezet in 2012 initiatieven te nemen om deze trend te doorbreken. Verbetering is vooral gezocht in het verzwaren van de eisen voor gecertificeerde netwerkdiensten en het krachtiger stimuleren van het gebruik ervan.

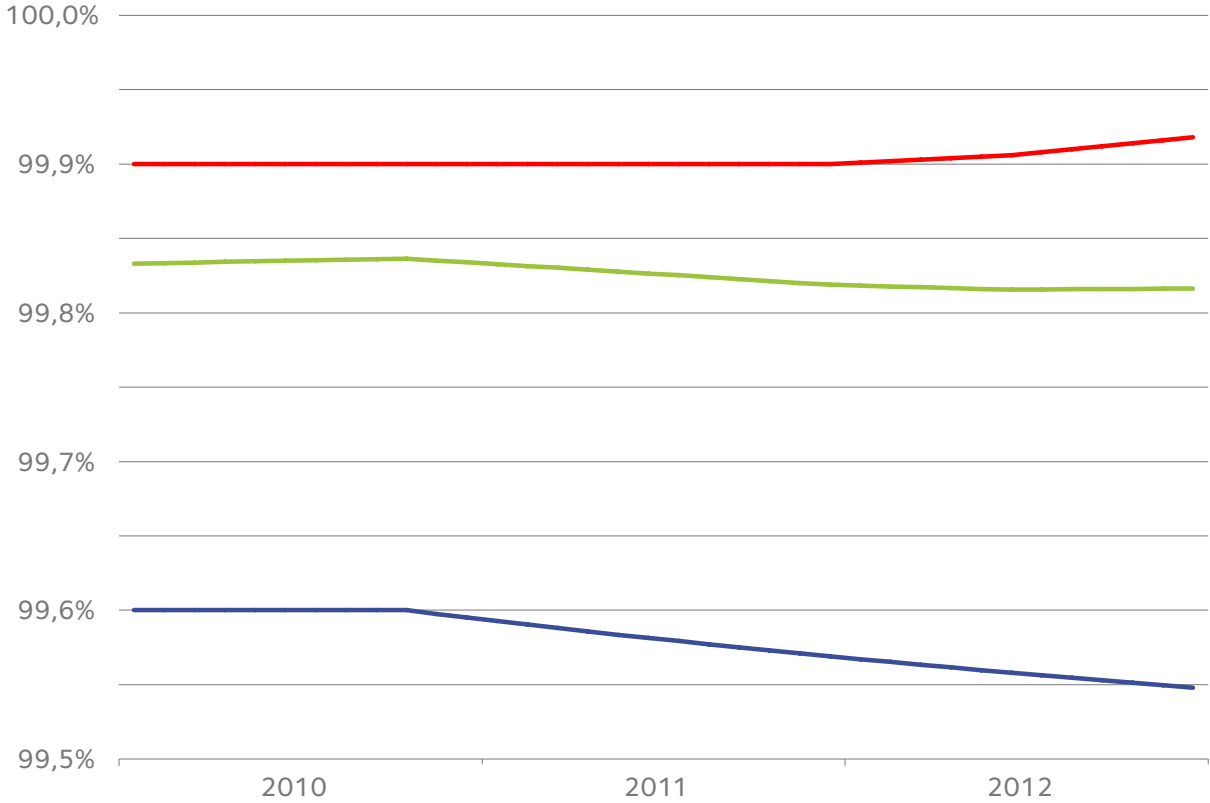
Zo zijn alle bestaande contracten van Currence met datacomleveranciers overgesloten naar de Betaalvereniging, onder zwaardere eisen. Ook zijn kwaliteitsrapportages verplicht gesteld, moeten datacomleveranciers verplicht participeren in CONNECT en zijn partijen uitgenodigd om kwalitatief betere netwerkdiensten te leveren. Bij deze initiatieven is ook nauw contact geweest met het Agentschap Telecom<sup>1</sup>, teneinde de wijze van toezichthouden af te stemmen.

---

<sup>1</sup> Agentschap Telecom is een onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken. Datacomaanbieders van openbare diensten hebben een zorgplicht naar hun klanten en een meldplicht naar het Agentschap in het geval van grootschalige verstoring van de netwerkdienst.

Grafiek 7 - Beschikbaarheid datacomnetwerken

In procenten; gewogen over transactieaantallen



- Beheerde netwerken (75% van de transacties)
- Alle netwerken waarover pintransacties worden afgewikkeld
- Overige netwerken (telefonie, mobiel, open internet; 25% van de transacties)



Onder invloed hiervan is de beschikbaarheid van gecertificeerde netwerken toegenomen tot 99,92% eind 2012 (rode lijn) en is de daling van de beschikbaarheid van alle netwerken (groene lijn) in 2012 vrijwel tot stilstand gekomen (gemiddeld 99,82% eind 2012). Verdere stimulering van het gebruik van door de Betaalvereniging gecertificeerde netwerken en het ontmoedigen van open, niet-gecertificeerde netwerken door ondernemers, zal de ingezette opwaartse trend verder doen toenemen. Vanzelfsprekend heeft elke ondernemer altijd de mogelijkheid om te kiezen voor goedkopere netwerken van mindere kwaliteit (mobiel of open internet). Maar vanuit de Betaalvereniging, in nauwe afstemming met de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen en koepelorganisaties, zal het gebruik van beheerde netwerken verder gestimuleerd worden. Eind 2012 werd circa 93% van het aantal pinbetalingen via gecertificeerde – die per definitie een hogere beschikbaarheid kennen – netwerken afgewikkeld.

Het MOB heeft in de plenaire vergadering van eind 2012 zijn vertrouwen uitgesproken dat de in gang gezette acties tot een verdere verbetering van de stabiliteit van de betaalketen zullen leiden.

Ook aan processingkant zijn door Equens, die een groot deel van de pinbetalingen verwerkt, in 2012 belangrijke verbeteringen in de systemen doorgevoerd, waardoor de robuustheid verder is verankerd.

Wanneer de betaalketen door een storing niet beschikbaar is, staan verschillende alternatieve betaalmiddelen (contant, incasso) ter beschikking. Op verzoek van marktpartijen heeft de Betaalvereniging onderzoek gedaan naar een elektronisch alternatief, de zogenaamde uitgestelde pinbetaling. Bij implementatie hiervan kan ook een pinbetaling op de betaalautomaat worden verricht als de betaalketen door een verstoring niet beschikbaar is. De impactanalyse voor invoering van deze dienst is in 2012 afgerond. Over de invoering zal in 2013 worden besloten.

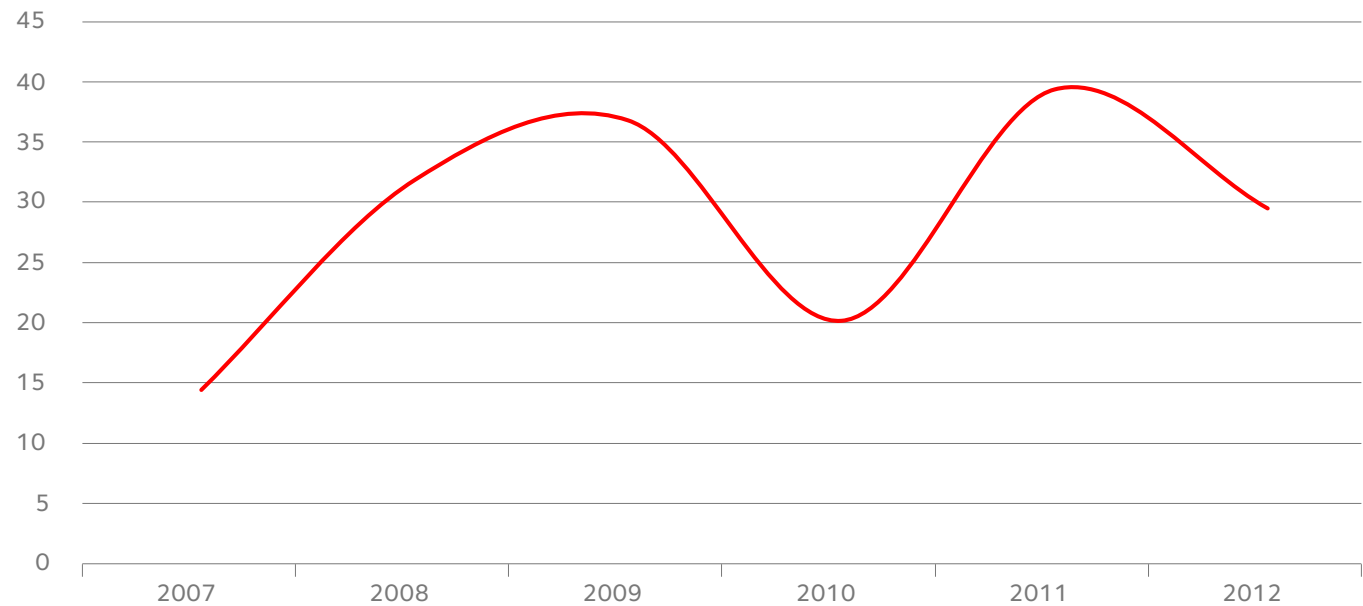
Geen skimaanvallen  
meer in winkels, maar...

### Fraude met betaalpassen

Met de introductie in 2011 van de op EMV-chiptechnologie gebaseerde betaalproducten Maestro en V PAY, leefde in de markt de verwachting dat skimfraude tot het verleden zou gaan behoren. Voor betalingen in winkels is die verwachting ook uitgekomen: daar werd in 2012 niet meer geskimd. In andere segmenten ligt de situatie complexer. In 2012 liep de schade door skimming fors terug tot 29 miljoen euro (grafiek 8); 2011: 39 miljoen.

#### Grafiek 8 - Ontwikkeling skimfraude

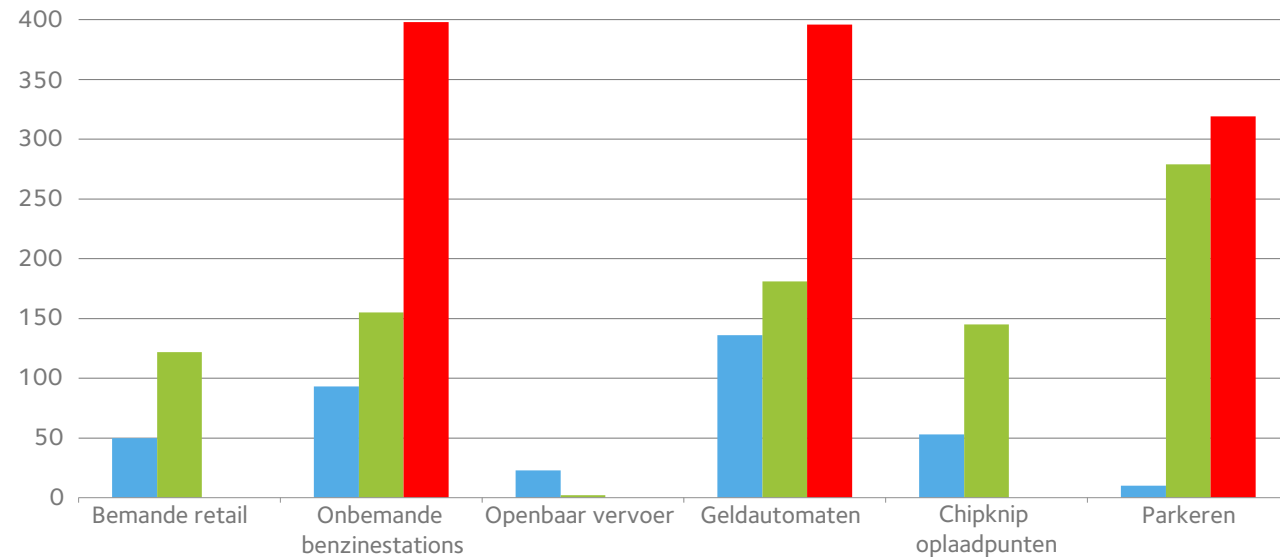
In miljoenen euro's




...skimmen bij onbemande betaal- en geldautomaten toegenomen.

Het aantal skimaanvallen liep echter op tot een recordhoogte van 1.113 (grafiek 9). De skimaanvallen concentreerden zich binnen drie marktsegmenten, namelijk de onbemande benzinstations, de geldautomaten en het parkeersegment. Deze segmenten hebben als gemeenschappelijk element, dat bij het verrichten van een betaling de betaalpas volledig in de kaartlezer moet worden ingevoerd. Dit geeft skimmers de mogelijkheid om, ondanks het feit dat gebruik wordt gemaakt van de EMV-chiptechnologie, toch magneetgegevens te kopiëren en de bijbehorende pincode te bemachtigen. De data worden vervolgens in landen gebruikt om geld op te nemen waar de betaalinfrastructuur nog niet is ingericht op het betalen en geld opnemen via de chip op de betaalpas. Deze vorm van skimmen blijft lucratief voor criminelen zolang nog niet alle landen de EMV-chiptechnologie hebben geïmplementeerd.

Grafiek 9 - Verdeling aantal skimaanvallen per sector





**Maatregelen voorkomen skimming bij onbemande benzinstations, terwijl...**

**... ook op andere fronten banken maatregelen nemen tegen skimmen.**

Skimmen in winkelomgevingen (bemande retail), waar sedert de introductie van de EMV-chiptechnologie de betaalpas niet volledig in de kaartlezer wordt ingevoerd, behoort tot het verleden. In voorafgaande jaren kwam skimming in dit marktsegment relatief veel voor, hetgeen leidde tot veel ergernis bij consumenten en veel schade voor de banken. Ook in het openbaar vervoer en bij Chipknipoplaadautomaten wordt, onder invloed van genomen preventiemaatregelen, niet langer geskimd. Bij Chipknipoplaadautomaten bestonden de maatregelen uit het beveiligen van 700 Chipknipoplaadpunten waar veel oplaadtransacties gedaan worden, door het plaatsen van een voorzetmond op de automaat. Hierna is niet meer geskimd op deze oplaadpunten. Het skimmen verplaatste zich hierdoor naar andere sectoren.

Vooraf betaald automaten bij onbemande benzinstations en in de parkeersector waren in 2012, naast geldautomaten, vaker doelwit van skimmers dan in voorgaande jaren. De Betaalvereniging heeft in 2012 het initiatief genomen om met betrokken marktpartijen plannen op te stellen teneinde het skimmen bij onbemande benzinstations en parkeerautomaten terug te dringen. Inmiddels zijn voor onbemande benzinstations maatregelen voorbereid die moeten voorkomen dat nog langer skimapparatuur kan worden geplaatst op de betaalautomaat. Deze zullen in 2013 worden uitgevoerd en zullen naar verwachting leiden tot een forse afname van het aantal aanvallen in dit segment.

In de parkeersector is in 2012 in Den Haag de hiervoor al genoemde pilot gestart, waarbij consumenten kunnen betalen zonder het invoeren van de pincode. Zonder invoer van een pincode is skimmen immers zinloos. Verwacht wordt dat deze betaalmogelijkheid in 2013 breder zal worden aangeboden. Daarnaast zijn banken continu bezig de beveiliging van de geldautomaten aan te passen aan de nieuwe aanvalstechnieken van criminelen.

Ook op andere fronten nemen banken substantiële en kostbare maatregelen om schade door skimming te voorkomen. Zo hebben alle grotere banken inmiddels het blokkeren van het gebruik van de betaalpas buiten Europa ingevoerd (die op verzoek van de klant kan worden gedeblokkeerd) en verbeteren banken voortdurend hun fraudedetectiesystemen. Dit laat evenwel onverlet dat door skimming individuele persoonsgegevens kunnen worden buitgemaakt, hetgeen de noodzakelijkheid aangeeft ook altijd preventiemaatregelen op de betaalautomaat te implementeren.



**Harmonisatie van  
standaarden vordert.**

De in 2012 verder geïntensiveerde samenwerking tussen private en publieke organisaties voor de opsporing en aanhouding van criminelen heeft geleid tot meerdere arrestaties. Met als direct gevolg een daling van het aantal skimaanvallen in de parkeersector en de daaraan gerelateerde skimfraude.

De in Nederland teruglopende fraude met bankpassen doet zich ook in Europees verband voor. De Europese Centrale Bank (ECB) heeft medio 2012 een rapport uitgebracht, waarin verschillende deelaspecten van fraude met bankpassen van 32 landen in beeld zijn gebracht. Sinds 2007 is sprake van een gestadige afname van de fraude, hoewel het tempo daarvan per land sterke fluctuaties vertoont, net als in Nederland.

### **Standaardisatie in het betalingsverkeer**

Voor een goed lopend en efficiënt betalingsverkeer zijn standaarden onontbeerlijk. Door bestaande nationale standaarden te harmoniseren tot één (Europese) standaard worden drempels voor toetreding en concurrentie weggenomen. Hierdoor kan een kostenefficiënter Europees betalingsverkeer ontstaan.

De Betaalvereniging is namens haar leden bij diverse Europese standaardisatie-initiatieven betrokken, zowel op het vlak van kaartbetalingen als op dat van giraal betalingsverkeer.

Wat betreft standaarden op het gebied van betalen met betaalkaarten spelen de internationale kaartorganisaties MasterCard en Visa een belangrijke rol. Naast deze organisaties is in Europa een aantal nationale samenwerkingsverbanden tussen banken actief, elk met hun eigen betaalmerk en de daarbij behorende eigen, nationale standaarden. De ECB en de Europese Commissie (EC) dringen er bij deze Europese aanbieders van betalingsverkeer al een aantal jaren op aan hun standaarden meer op elkaar af te stemmen. De Europese banken verenigd in de European Payments Council (EPC) hebben deze taak een aantal jaren geleden actief op zich genomen en daartoe onder meer een overlegorgaan (“Cards Stakeholders Group”) opgericht. Dit overlegorgaan waarin banken, betaalkaartorganisaties, detailhandel, automaatleveranciers en dataprocessors zijn vertegenwoordigd, voert de regie over het Europese standaardisatieproces. De resultaten hiervan worden vastgelegd in het zogenaamde “Volume-Book of Requirements” (hierna de Volume).





Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van een nieuwe, meer uitgewerkte opzet van deze Volume, waarbij functionele en veiligheidstandaarden in aparte delen zijn uitgewerkt. Tevens is een deel gewijd aan de opzet van een eenduidig Europees proces voor het certificeren van de betaalinfrastructuur (waaronder die van betaalautomaten) ter vervanging van de huidige – uiteenlopende – nationale certificeringen. Deze nieuwe versie van de Volume zal in de tweede helft van 2013 aan marktpartijen ter consultatie worden aangeboden.

De Betaalvereniging participeert namens haar leden actief in verschillende expertteams, die deze nieuwe standaarden voorbereiden. Hiermee wordt tevens bereikt dat de Nederlandse inbreng vooraf is geborgd bij de definitie ervan en kan ook tijdig op de marktintroductie ervan worden geanticipeerd. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de veiligheidseisen voor betaalautomaten. Met het einde van het merk PIN – met ingang van 2012 – zijn de Nederlandse veiligheidseisen voor automaten komen te vervallen. Voor de leden van de Betaalvereniging heeft de Betaalvereniging daarom regelgeving opgesteld voor het aansluiten van betaalautomaten. Hierdoor zijn alvast de toekomstvast Europese veiligheidseisen van toepassing verklaard. Dit vooruitlopend op Europese ontwikkelingen. Met alle leveranciers van betaalautomaten zijn hiertoe nieuwe overeenkomsten aangegaan. Zolang als nodig is, zal de Betaalvereniging voor de Nederlandse markt fungeren als nationale certificeringsinstelling voor betaalautomaten. Naar verwachting zal in 2015 een Europese certificeringsproces zijn ingericht. In het verslagjaar werden zes betaalautomaten volgens de nieuwe regelgeving door de Betaalvereniging gecertificeerd.

Wat betreft het girale betalingsverkeer verzorgt de Betaalvereniging voor haar leden onder meer de vertaling van de Europese standaarden naar de zogenaamde implementatie richtlijnen voor de girale betaalproducten. Deze hebben tot doel een basisset richtlijnen te definiëren waarmee bedrijven met elke Nederlandse bank betaalopdrachten en rekeningafschriften kunnen uitwisselen. Europees breed ontbreken dergelijke richtlijnen. Door deze voor de Nederlandse markt te definiëren, zijn de efficiëntie en stabiliteit van het Nederlandse betalingsverkeer gediend. Verder draagt de Betaalvereniging er zorg voor dat nieuwe inzichten vanuit de Nederlandse praktijk en vanuit Europese gremia worden vertaald naar functionele en technische standaarden. Zo kan blijvend worden voldaan aan de marktbehoefte binnen de Europese context.

**Betaalvereniging vertaalt  
Europese standaarden...**

**...naar nationale richtlijnen.**

### **Naar Europees betalen**

In 2012 hadden bij alle banken de laatste voorbereidingen op de invoering van de Europese overschrijving en de Europese incasso de hoogste prioriteit. De EC publiceerde op 30 maart 2012 de SEPA-verordening. Deze bepaalt onder meer dat uiterlijk 1 februari 2014 de nationale overschrijvingen moeten zijn vervangen door Europese overschrijvingen en nationale incasso's door Europese incasso's.

Om in Nederland de overgang naar de Europese betaalproducten tijdig en soepel te laten verlopen, is samenwerking en afstemming tussen alle betrokkenen in het betalingsverkeer vereist. Daartoe heeft het MOB, onder voorzitterschap van DNB, in 2011 het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) opgericht. In het NFS worden afspraken gemaakt over de wijze waarop Nederland overgaat naar het Europese betalingsverkeer. In dit kader heeft het NFS in 2012 het SEPA-migratieplan gepubliceerd (grafiek 10).

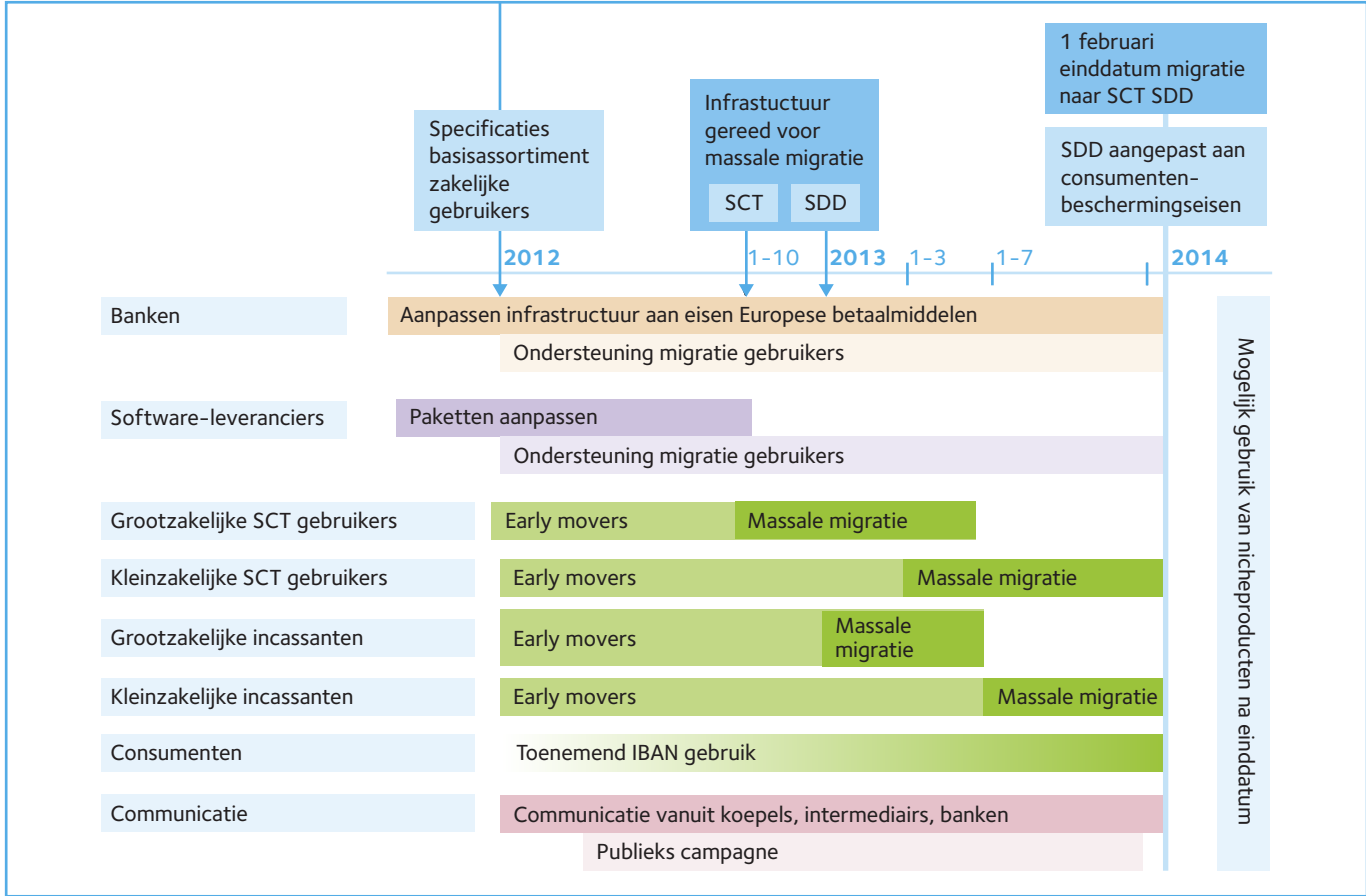
De Betaalvereniging participeert in het NFS en zij faciliteert de specifiek voor de SEPA-migratie opgerichte interbancaire Stuurgroep SEPA. Door deze Stuurgroep wordt de bancaire migratie voorbereid en wordt – in NFS-verband – overlegd met vertegenwoordigers van eindgebruikers over de voortgang van de migratie, branche-overschrijdende knelpunten en wordt massamediale communicatie voorbereid.

De essentie van het SEPA-programma is de overgang naar het gebruik van Europese standaarden door alle banken in het eurogebied. De belangrijkste standaarden in dit verband zijn de internationale standaard voor rekeningnummers (IBAN, die voor Nederland uit 18 posities bestaat) en een standaard voor de aanlevering van betaal- en incasso-opdrachten door zakelijke gebruikers (de ISO20022XML-standaard). De wijzigingen die de overgang naar deze standaarden met zich mee brengen, maken de SEPA-migratie tot een complex project. Dit komt doordat niet alleen de banken hun systemen moeten aanpassen, maar ook alle bedrijven aanzienlijke veranderingen in de software van hun IT-systemen en hun administraties moeten doorvoeren.

**Betaalvereniging faciliteert interbancaire SEPA-migratie.**

**SEPA-migratie voor alle partijen complex.**

Grafiek 10 - SEPA Migratieplan Nederland



Bron: Nationaal SEPA-migratieplan, NFS februari 2012



**SEPA-migratie vereist goed samenspel tussen alle betrokken partijen.**

**Banken ondersteunen eindgebruikers zoveel mogelijk bij SEPA-migratie.**

Daarnaast gaat het bij de daadwerkelijke migratie om een goed samenspel tussen banken en bedrijven op het juiste moment. Een voorbeeld hiervan is het moment van overzetten van de bancaire systemen naar Europese betaalproducten. Bedrijven moeten op dat moment ook gereed zijn met de SEPA-migratie. Zij lopen anders het risico dat zij ontvangen betalingen, gebaseerd op de Europese standaarden, van hun bank terug gerapporteerd krijgen die zij dan mogelijk (nog) niet kunnen verwerken. Dit kan zich met name gedurende de overgangsfase voor doen, waarin nationale en Europese overschrijvingen en incasso's naast elkaar bestaan. In het nationale migratieplan zijn in dit kader afspraken gemaakt om de migratie zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Consumenten zullen in het algemeen een minder grote complexiteit ervaren. Gedurende de migratiefase zullen zij steeds vaker door hun crediteuren gevraagd worden het IBAN te gaan gebruiken. Banken ondersteunen hun klanten hierbij zoveel mogelijk. Zo zullen zij de adresboeken van hun particuliere klanten in het internetbankieren naar IBAN's converteren. Daarnaast wordt een door iedereen te raadplegen conversieservice aangeboden waarmee een Nederlands bankrekeningnummer naar IBAN kan worden omgezet ([www.overopiban.nl](http://www.overopiban.nl)). De herkenbaarheid van IBAN zal in de toekomst verder worden vergroot doordat banken het IBAN op de betaalpas vermelden. Ook wordt door de banken een papieren IBAN-overboekingsformulier beschikbaar gesteld en zal vanaf 1 juli 2013 de IBAN-Acceptgiro beschikbaar zijn.

Het doel van één uniform eurobetalingsgebied is ondernemers en consumenten in staat te stellen in heel het eurogebied te kunnen betalen vanuit één bankrekening – en geld te kunnen ontvangen. Voor internationaal opererende bedrijven en voor consumenten, die zaken over de grens doen, worden hierdoor belangrijke drempels weggenomen en kostenvoordelen behaald. De overgang naar Europese standaarden en producten houdt echter ook in dat de in de afgelopen tientallen jaren ingerichte werkwijzen, procedures en gewoonten aan wijzigingen onderhevig zijn. Voor nationale, specifieke toepassingen is hierbij weinig of niet langer ruimte. Dit is de tegenhanger van een Europees breed gebruik van betaalproducten. Een voorbeeld hiervan is de in het verleden door de banken specifiek voor de Nederlandse markt ontwikkelde doorlopende machtiging voor kansspelen. Bij deze variant van machtiging heeft de betaler geen recht op terugboeking. De Europese incasso kent een dergelijke variant niet.



**SEPA leidt tot wijziging nationale marktmodellen.**

**Gevoel van urgentie bij SEPA-migratie noodzakelijk.**

Zowel de doorlopende als de éénmalige machtiging voor de standaard Europese incasso kent een recht op terugboeking door de betaler gedurende acht weken. Ondanks de inzet van de Nederlandse banken en van de Betaalvereniging in het Europese overleg bestaat er (tot nu toe) geen draagvlak een dergelijke niet-storneerbare variant Europees breed te ontwikkelen. Geconcludeerd moet dan ook worden dat er met ingang van 1 februari 2014 niet langer een niet-storneerbare incasso bestaat.

Een ander gevolg van SEPA is dat nationale marktmodellen gaan veranderen. Dit komt omdat de overgang op Europese standaarden, het banken mogelijk maakt de afwikkeling van hun betalingen niet langer uitsluitend uit te besteden aan nationale organisaties. Het geeft hen ook de keuze dat te doen bij instellingen gevestigd in andere Europese landen. Voor Nederland betekent dat onder meer dat het centraal en direct aanleveren van massale betaalopdrachten ten behoeve van alle banken niet langer vanzelfsprekend is. Deze dienstverlening heeft Equens in het verleden voor bedrijven en servicebureaus ontwikkeld. Bedrijven en servicebureaus zullen op deze verandering tijdig moeten inspelen met als gevolg aanzienlijke aanpassingen van hun werkwijzen, IT-systemen en administraties. Elke bank zal zijn zakelijke klanten hierbij ondersteunen.

In 2012 zijn belangrijke stappen gezet in het bewustmaken van de zakelijke en particuliere gebruikers van het betalingsverkeer van de gevolgen van SEPA. In dit verband heeft het NFS in mei een massamediale voorlichtingscampagne georganiseerd gericht op consumenten om de bekendheid van IBAN te vergroten. Deze was zeer succesvol, gelet op de nadien gemeten resultaten. In de loop van 2012 is door het NFS geconstateerd dat bij een deel van het bedrijfsleven het gevoel van urgentie voor de SEPA-migratie ontbrak. Met name bij het midden- en kleinbedrijf hebben veel ondernemers de SEPA-aanpassingen voor hun administratie voor zich uitgeschoven. Dit kan leiden tot een stuwmeer van bedrijven die in de tweede helft van 2013 willen migreren en daarbij hulp van banken en/of softwareleveranciers nodig hebben. Er bestaat zorg dat deze hulpcapaciteit onvoldoende is om aan de vraag ernaar te kunnen voldoen.



**Betaalvereniging zorgt voor actuele productinformatie en technische documentatie.**

**Dynamiek SEPA-migratie bereikt in 2013 hoogtepunt.**

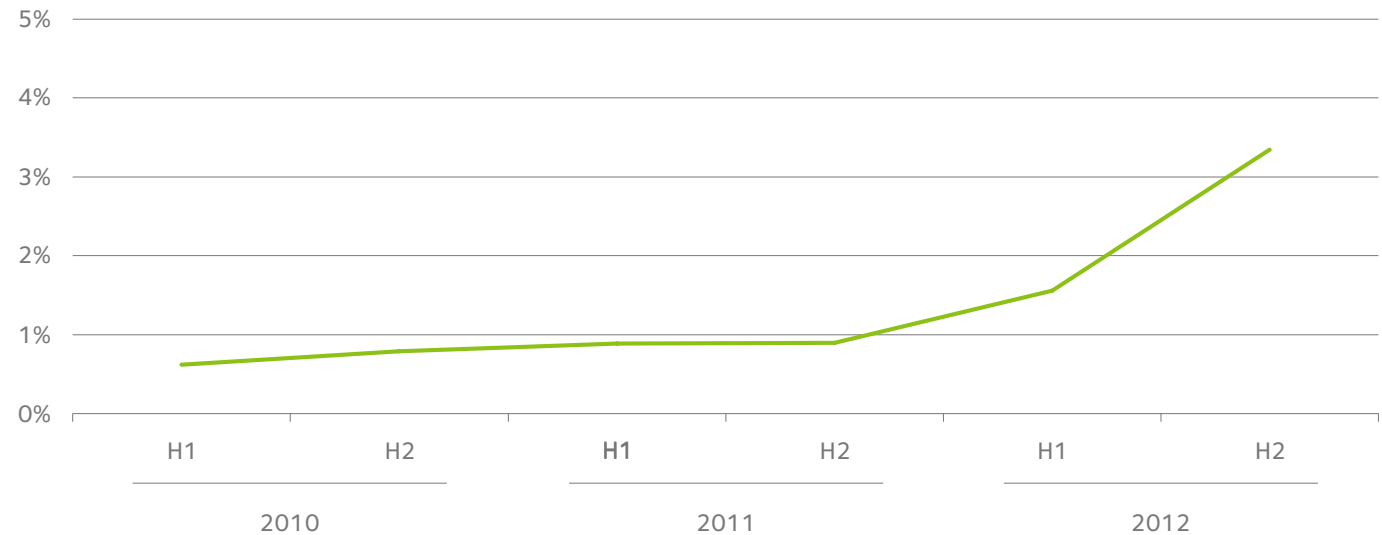
Om een grotere bewustwording bij bedrijven tot stand te brengen is het NFS in oktober een campagne gestart met als boodschap “Bedrijven moeten nu actie ondernemen om op tijd klaar te zijn voor IBAN”. Bij deze najaarscampagne is ook een online tool, de “IBAN Impact Check” gelanceerd. Dit hulpmiddel ondersteunt organisaties om duidelijk te maken wat er voor hen verandert en welke acties zij moeten ondernemen.

De Betaalvereniging heeft zich in 2012 zoveel mogelijk ingezet bij te dragen aan de overgang op SEPA. Naast de ondersteuning van de bancaire migratie wat betreft de gemeenschappelijke aspecten op het gebied van infrastructuur en productkenmerken, is veel aandacht besteed aan een juiste informatievoorziening over SEPA. In aanvulling op het NFS voorziet de Betaalvereniging betaaldienstverleners en andere marktpartijen van onder meer algemene productinformatie en technische documentatie. Deze is via de website van de Betaalvereniging ([www.betalvereniging.nl](http://www.betalvereniging.nl)) toegankelijk. Banken zelf voorzien, al dan niet op basis van deze informatie, hun eigen klanten van SEPA-informatie, inclusief de migratiedata. Daarnaast heeft de Betaalvereniging op tal van bijeenkomsten presentaties over SEPA gegeven. Voor de kleinere leden van de Betaalvereniging zijn aparte bijeenkomsten georganiseerd en wordt periodiek een nieuwsbrief met recente kerninformatie over SEPA uitgebracht. Voorts wordt door de Betaalvereniging nauw samengewerkt met vertegenwoordigers van groepen eindgebruikers om gezamenlijk oplossingen te zoeken voor gerezen knelpunten. Voorbeelden in dit verband zijn de wijze waarop consumentenbeschermende maatregelen voor de Europese incasso het beste zouden kunnen worden geïmplementeerd, de organisatie rond de zakelijke incasso, het vervallen van de korte actienummers, het telefonisch bankieren in het SEPA-tijdperk en de gezamenlijk aanpak van de elektronische machtiging (zie hiervoor).

In de loop van 2013 zal de dynamiek rond de daadwerkelijke migratie naar Europese betaalproducten een hoogtepunt naderen. Eind 2012 was het gebruik in Nederland van de Europese overboeking nog bescheiden (grafiek 11).

### Grafiek 11 - Europese overschrijvingen in Nederland

In procenten van het totaal aantal overschrijvingen



Van de Europese incasso werd nog nauwelijks gebruik gemaakt. Hoewel er ten opzichte van het in 2012 vastgestelde SEPA-migratieplan bij verschillende partijen enige vertraging is ontstaan, wordt met de grondige collectieve voorbereiding beoogt de periode van de daadwerkelijke migratie zo kort mogelijk te houden en daarnaast deze zo soepel mogelijk te doen verlopen. Want gedurende de migratie mag de continuïteit van het betalingsverkeer niet in het minste in het geding komen.



# 4

## Bestuur en directie

Het bestuur van de Betaalvereniging kent statutair negen leden. Het bestuur bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder de voorzitter, en zes leden verbonden aan de leden van de Betaalvereniging. Banken met een marktaandeel van meer dan 10% mogen ieder een bestuurslid voordragen. Leden met een marktaandeel van minder dan 10% hebben het recht gezamenlijk maximaal drie leden voor te dragen. Bij de oprichting van de Betaalvereniging is afgesproken drie zetels te verdelen onder de middelgrote banken, de kleinere banken en betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen (EGI's).

De drie onafhankelijke bestuursleden zijn:

- [Henk Brouwer \(1946\)](#), oud-directeur van De Nederlandsche Bank, voorzitter;
- [Henk van den Broek \(1952\)](#), oud-bestuurslid Detailhandel Nederland, vice-voorzitter;
- [Mijntje Lückerath \(1968\)](#), hoogleraar Corporate Governance aan Nyenrode Business Universiteit.

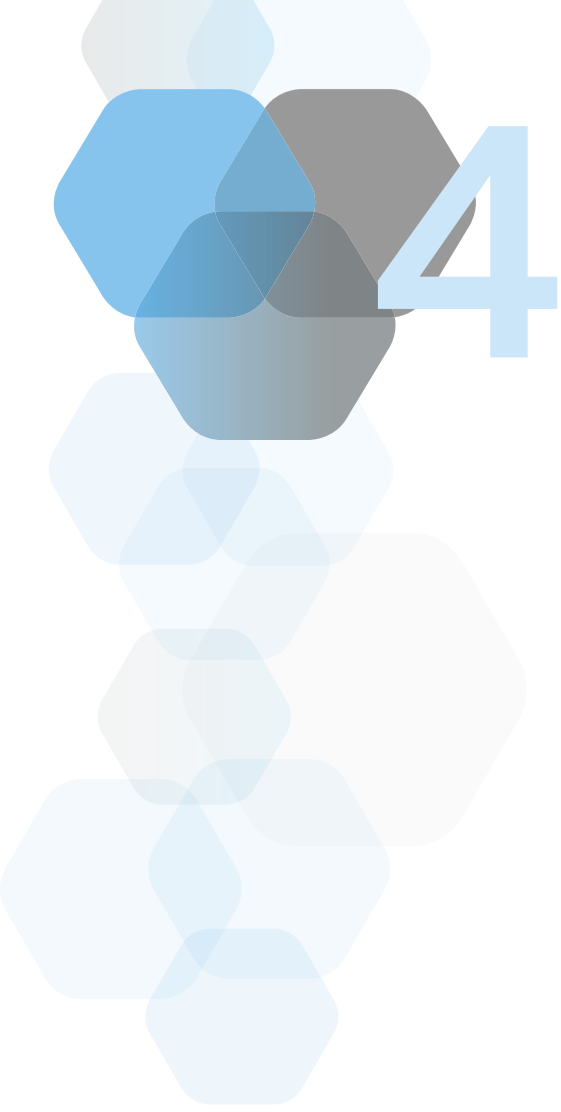
Namens de banken nemen zitting in het bestuur:

- [Bart Schlatmann \(1969\)](#), COO ING Nederland, penningmeester;
- [Ineke Bussemaker \(1958\)](#), directeur Betalen en Sparen Rabobank;
- [Frans van der Horst \(1959\)](#), senior managing director ABN AMRO Bank;
- [Bart de Ruigh \(1956\)](#), COO SNS Bank, namens de middelgrote banken;
- [Thomas de With \(1967\)](#), managing director Deutsche Bank Nederland, namens de kleinere banken.

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

Binnen het bestuur nemen de drie onafhankelijke leden een bijzondere positie in. De governance van de Betaalvereniging is gericht op open, objectieve en duidelijke regels die niet zwaarder zijn dan noodzakelijk.





Deze governance garandeert een vrije markttoegang en biedt de mogelijkheid van een onafhankelijk beroep. Dit betekent onder meer dat de onafhankelijke bestuursleden gezamenlijk een veto hebben bij het vaststellen en wijzigen van regels ten aanzien van standaarden en van het beleid en procedures inzake certificering en toezicht. Daarnaast hebben de onafhankelijke bestuursleden een meerderheid in een beroepscommissie die belast is met arbitrage bij geschillen met de Betaalvereniging.

De onafhankelijke bestuursleden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van de selectie- en benoemingscommissie. De andere leden worden benoemd op grond van een bindende voordracht van één of meerdere leden. Ieder lid met een marktaandeel van meer dan 10% heeft het recht een bestuurslid voor te dragen.

De voordrachten en benoemingen geschieden met inachtneming van het bestuurdersprofiel.

Het bestuur van de Betaalvereniging kent een aantal bestuurscommissies:

<b>Auditcommissie</b>	
Voorzitter	Schlatmann
Lid	Van der Horst
Lid	De Ruigh
<b>Remuneratiecommissie</b>	
Voorzitter, lid benoemd op voordracht van de banken	Bussemaker
Lid, lid benoemd op voordracht van de banken	De With
Lid, onafhankelijk lid	Lückerath
<b>Selectie- en benoemingscommissie</b>	
Voorzitter, voorzitter van het bestuur	Brouwer
Lid, lid benoemd op voordracht van de banken	De Ruigh
Lid, onafhankelijk lid	Lückerath
<b>Beroepscommissie</b>	
Voorzitter, voorzitter van het bestuur	Brouwer
Lid, lid benoemd op voordracht van de banken	Van der Horst
Lid, onafhankelijk lid	Van den Broek

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

**Piet Mallekoote (1954)** is directeur van de Betaalvereniging.



# 5 Governance

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

De vereniging kent verschillende organen:

## Algemene ledenvergadering (ALV)

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

## Bestuur

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

## Directie

De directie is verantwoordelijk voor de uitvoeringsorganisatie en de dagelijkse gang van zaken. Tot de taken van de directie behoren onder meer het formuleren van beleidsvoorstellen, het besluiten over toetreding van nieuwe leden, het certificeringsbeleid en het houden van toezicht op de handhaving van regels.

## Adviesraad

De adviesraad, die bestaat uit vertegenwoordigers van de leden, adviseert de directie, gevraagd en ongevraagd, over het beleid en de werkzaamheden van de Betaalvereniging.

### Werkgroepen

In werkgroepen vindt op tactisch en operationeel niveau de beleidsvoorbereiding plaats, in samenwerking met de specialisten van leden. De werkgroepen kunnen de directie gevraagd en ongevraagd van advies voorzien.

De belangrijkste werkgroepen zijn:

- SEPA: betalen met de euro in heel Europa;
- Giraal: diverse vormen van giraal betalen, zoals de Europese overschrijving en incasso;
- Betaalkaarten: pinnen en betaalautomaten;
- Beveiliging: veiligheid en fraudebestrijding.

Daarnaast zijn er werkgroepen actief op juridisch gebied en op het gebied van communicatie en voorlichting.

### Stakeholder Fora


Proactief stakeholdermanagement is een belangrijke taak van de Betaalvereniging. Ten behoeve van een transparant consultatie- en informatieproces heeft de Betaalvereniging een Forum Betaalkaarten en een Giraal Forum ingesteld. Daarnaast vindt op frequente basis bilateraal overleg met de (niet-bancaire) stakeholders plaats.

### College van Beroep

Een onafhankelijk college van beroep maakt verweer tegen besluiten over toetreding en certificering mogelijk, als partijen er met de directie, het bestuur en tenslotte met de beroepscommissie van het bestuur niet uitkomen.

### De Betaalvereniging is gericht op samenwerking

Namens haar leden voert de Betaalvereniging actief overleg met vertegenwoordigers van eindgebruikers en andere stakeholders. De Betaalvereniging werkt ook nauw samen met andere Nederlandse organisaties die zich uit hoofde van hun taak bezighouden met betalingsverkeer. Zo participeert de Betaalvereniging onder meer in het door De Nederlandsche Bank voorgezeten Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, dat zich (ook) richt op het bevorderen van de efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer.



Tevens overlegt zij periodiek met de Nederlandse Vereniging van Banken die als brancheorganisatie de belangen van haar leden behartigt en in dit kader een aantal beleidsmatige taken in het betalingsverkeer verricht, onder meer gericht op het gebied van veilig bankieren en bestrijding van cybercrime. Tot slot bestaat een nauwe relatie met Currence, de eigenaar van de huidige nationale betaalproducten. Door de vorming van de uniforme Europese betaalmarkt zal een aantal van die producten worden uit gefaseerd, waarbij resterende collectieve taken op het gebied van de infrastructuur, standaarden en productkenmerken worden overgedragen aan de Betaalvereniging.

#### Uitvoeringsorganisatie

De uitvoering van de activiteiten van de Betaalvereniging is opgedragen aan Currence Services B.V. Deze vennootschap verricht naast werkzaamheden voor de Betaalvereniging ook werkzaamheden voor de productvennootschappen van Currence. Doordat het voor een deel om vergelijkbare werkzaamheden gaat en om werkzaamheden die in de loop der tijd van Currence overgaan naar de Betaalvereniging wordt hiermee een belangrijk efficiencyvoordeel gerealiseerd.

Currence Services B.V. had ultimo 2012 34 medewerkers in dienst (31 fte's). Daarnaast maakt de Betaalvereniging gebruik van enkele tijdelijke gespecialiseerde krachten. Het merendeel van de medewerkers verricht in meerdere of mindere mate werkzaamheden voor de Betaalvereniging. Omgerekend naar fte's werkt momenteel ongeveer de helft van het aantal fte's voor de Betaalvereniging. Naarmate de nationale betaalproducten van Currence uitfaseren, zullen de werkzaamheden voor de Betaalvereniging toenemen.



# 6

## Ledenlijst

Ultimo 2012 heeft Betaalvereniging Nederland 43 leden. Zij vertegenwoordigen gezamenlijk 99,5% van de aanbodzijde van de markt.

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