



CURRENCE

Jaarverslag 2011

Een stap over de
Europese drempel

Jaarverslag 2011

Een stap over de Europese drempel

Inhoudsopgave

3	Profiel Currence
6	Organisatie en kerncijfers 2011
12	Bericht van de Raad van Commissarissen
14	Verslag van de Directie
20	De producten van Currence
76	Toelichting op de structuur, organisatie en governance van de onderneming
80	Jaarrekening 2011
85	Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening

Currence is geen bestaand woord, maar heeft wel associaties met ‘currency’ (valuta; betaalmiddel) en ‘current’ (actueel; stroom). Zo ontstaat het idee van een actuele geldstroom. Currence staat voor eigentijds, goed functionerend elektronisch betalingsverkeer. Het woord ‘concurrentie’ dat snijvlak of samenkomst betekent, is bouwsteen van het woord concurrentie. Dat is niet toevallig want het faciliteren van marktwerking is een belangrijk doel van Currence.

Profiel van Currence

Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten PIN, Chipknip, Incasso/Machtigen, Acceptgiro en iDEAL.

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.

In dialoog met alle belanghebbenden bepaalt Currence voor haar betaalproducten objectieve spelregels. Zij verstrekt licenties en certificaten aan marktpartijen en nieuwe toetreders, die voldoen aan deze spelregels en die de Currence betaalproducten op de markt willen aanbieden respectievelijk ondersteunende diensten willen leveren. Ter waarborging van de kwaliteit en veiligheid van haar producten ziet Currence toe op de naleving van haar regelgeving door marktpartijen. Ook werkt zij nauw samen met alle belanghebbenden op het gebied van fraudepreventie. Currence verzorgt publieksvoortlichting en merkpromotie, mede op basis van marktonderzoek, en positioneert haar betaalproducten als veilig, gemakkelijk en efficiënt.

De markt van het betalingsverkeer is dynamisch. Het tempo van internationalisatie en technologische ontwikkelingen is hoog. De veranderende markt- en klantbehoeften zijn de basis voor het beleid en een eventuele verdere ontwikkeling van de betaalproducten van Currence. De totstandkoming van de eurobetaalruimte (Single Euro Payments Area; SEPA) leidt ertoe dat het accent de laatste jaren meer op de migratie van de nationale producten naar de Europese producten is komen te liggen dan op de doorontwikkeling van bestaande producten.

Currence is een autonoom opererende organisatie met een governance die haar onafhankelijkheid waarborgt. Currence is in 2005 opgericht op basis van een initiatief van acht Nederlandse banken. Haar oprichting vloeit onder meer voort uit de in 2002 gedane aanbevelingen van de Commissie Wellink om meer transparantie en marktwerking in het betalingsverkeer te bewerkstelligen. Door de oprichting van Currence is een marktmodel in het Nederlandse betalingsverkeer ontstaan, waarbij producteigendom en regelgeving zijn gescheiden van transactieverwerking.



2011
2,285
miljard

'In het jaar 2011 vonden er 2,285 miljard (+ 6,1%) pintransacties plaats'

Organisatie & kerncijfers 2011

"Currence is eigenaar van de collectieve Nederlandse betaalproducten. In het oprichtingsjaar 2005 heeft Currence het eigendom verkregen van de producten PIN, Chipknip, Acceptgiro en Incasso/Machtigen. In 2006 is iDEAL hieraan toegevoegd."

Organisatie en kerncijfers 2011

Statutaire functionarissen

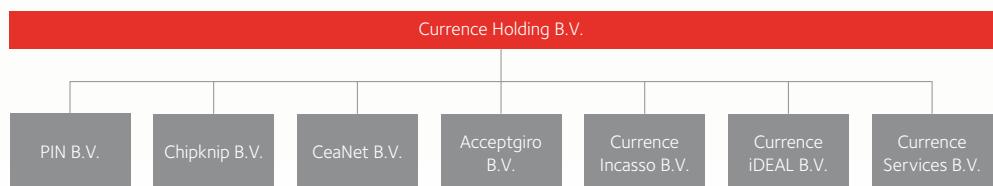
Directie

Drs Piet M. Mallekoote

Raad van Commissarissen

Naam	geb.	functie	benoemd	aftredend
Drs Jaap Koning, voorzitter	1943	oud-directeur DNB	2005	2013
Udo Groen	1964	adviseur Het Expertise Centrum	2006	2014
Drs Sjors Kruiper	1959	CFO Royal Fruitmasters Group	2011	2015

Currence Holding B.V. en dochtervennootschappen



Kerncijfers

Aantallen transacties betaalproducten 2009-2011

(in miljoenen)

	2009	2010	2011	
Pinnen	1.946	2.154	2.285 ¹	(+ 6,1 %)
Chipknip	177	178	172	(- 3,7 %)
Incasso	1.272	1.310	1.340	(+ 2,3 %)
Acceptgiro	162	152	139	(- 8,2 %)
iDEAL	45	69	94	(+ 36,4 %)
Totaal	3.602	3.863	4.030	

¹ Dit betreffen zowel de transacties met het merk PIN als die met de merken Maestro en V PAY.

Aantal licentie- en certificaathouders iDEAL

Instellingen	2010	2011
Licentiehouders iDEAL	11	11
Certificaathouders iDEAL	29	32

Aantal licentie- en certificaathouders PIN en Chipknip

Instellingen	2010	2011
Licentiehouders PIN	22	22
Licentiehouders Chipknip	21	20
Acquiring Processor PIN	2	2
Acquiring Processor Chipknip	1	1
Issuing Processor PIN	3	3
Issuing Processor Chipknip	3	3
Terminalleveranciers PIN	10	9
Gecertificeerde betaalautomaten	43	38
- waarvan EMV	18	21
Terminalleveranciers Chipknip	14	13
Datacomleveranciers PIN	25	27
Gecertificeerde datacomnetwerken	39	41
Datacomleveranciers Chipknip	24	26
Acceptant Payment Service Providers PIN	10	11
Acceptant Payment Service Providers Chipknip	2	2
Kaartleveranciers, -personalisatoren, -vernietigers	6	7
Switch	1	1
Clearing House	1	1

Aantal licentie- en certificaathouders Acceptgiro en Incasso/Machtigen

Instellingen	2010	2011
Licentiehouders Acceptgiro	35	28
Licentiehouders Incasso/Machtigen	44	41
Debet Processor Acceptgiro	4	4
Debet Processor Incasso/Machtigen	2	2
Credit Processor Acceptgiro	3	3
Credit Processor Incasso/Machtigen	2	2
Clearing House Acceptgiro	2	2
Clearing House Incasso/Machtigen	1	1
Acceptgiro drukkerijen	27	28
Acceptgiro servicebureaus	395	410

PIN



Chipknip



Incasso/Machtigen



Acceptgiro



iDEAL





Jaarverslag

Bericht van de Raad van Commissarissen

Werkwijze

De Raad van Commissarissen adviseert de Directie en houdt toezicht op haar beleid in het belang van de vennootschap en de met haar verbonden ondernemingen. Zij houdt hierbij de belangen van alle stakeholders in het oog.

De Raad van Commissarissen kwam in 2011 vijf keer bijeen. Tijdens de vergaderingen is in het bijzonder aandacht besteed aan de toekomstperspectieven van de producten van Currence in het licht van SEPA. De Raad heeft buiten aanwezigheid van de Directie zijn eigen functioneren en dat van de directeur in het verslagjaar beoordeeld.

In ons vorige Bericht verwezen wij naar de gesprekken van Currence, de banken en de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) over een toekomstvaste en efficiëntere inrichting van het betalingsverkeer in Nederland. De Raad is bijzonder verheugd dat deze gesprekken vorig jaar hebben geresulteerd in de oprichting van Betaalvereniging Nederland en de daadwerkelijke overdracht aan de Betaalvereniging van taken door de NVB en van een aantal taken van Currence.

De Raad vindt het uit oogpunt van efficiëntie en continuïteit een goede zaak dat Currence Services B.V. de uitvoeringsorganisatie van de Betaalvereniging is geworden. De kennis en kunde die Currence de afgelopen jaren heeft opgebouwd en de specifieke kennis ten aanzien van de door de NVB overgedragen taken van de medewerkers van de NVB, die in dienst zijn getreden van Currence Services, vormen een goede basis voor het succes van de Betaalvereniging.

In 2011 werd na 20 jaar afscheid genomen van het succesvolle product PIN. In plaats hiervan werd het nieuwe pinnen met de veiliger EMV-chip ingevoerd. Currence heeft, in goede samenwerking met alle betrokken partijen, aan de voorspoedige invoering van het nieuwe pinnen een belangrijke bijdrage geleverd.

De Raad spreekt zijn waardering uit voor de wijze waarop de Directie en de medewerkers hun werkzaamheden hebben vervuld.

Jaarrekening Currence

Hierbij bieden wij de Algemene Vergadering van Aandeelhouders de jaarrekening aan van de vennootschap over het boekjaar van 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011.

De jaarrekening is door de Directie opgemaakt en na controle door KPMG Accountants N.V. door ons met de Directie besproken.

Wij vragen de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om de jaarrekening conform het voorstel van de Directie vast te stellen.

Wij stellen voor, overeenkomstig het voorstel van de Directie en op basis van de statutaire bepalingen, het resultaat exclusief deelnemingen na belasting ad € 75.000 ter beschikking te stellen aan de vennootschap die dit resultaat zal toevoegen aan de Overige reserves.

Aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt daarnaast voorgesteld om het door productvennootschappen uitgekeerde dividend ad € 1.746.000 toe te voegen aan de betreffende dividendreserves en dit bedrag vervolgens uit te keren. Voorts wordt de Vergadering van Aandeelhouders voorgesteld een deel van de liquiditeiten van PIN B.V. (€ 4.000.000) als dividend aan de aandeelhouders uit te betalen.

Wij vragen de aandeelhouders décharge te verlenen aan de Directie voor het in het jaar 2011 gevoerde bestuur en aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht.

Amsterdam, 23 april 2012

Namens de Raad van Commissarissen,
Jaap Koning, voorzitter

Verslag van de Directie

In 2011 zette Nederland een belangrijke stap naar het Europese betalen. Het nieuwe pinnen werd in korte tijd en met succes ingevoerd. Hiermee is een einde gekomen aan ruim 20 jaar pinnen met het nationale merk PIN. Ook nationale overschrijvingen en nationale incasso's houden op te bestaan. Deze moeten uiterlijk 1 februari 2014 zijn vervangen door de Europese overschrijving en Europese incasso.

In 2011 pinden consumenten als nooit tevoren. Vooral kleinere bedragen werden aanzienlijk meer gepind. Zorgen baarde de oplopende fraude met betaalkaarten, die door de invoering van het nieuwe pinnen wordt bemoeilijkt. De sterke groei van het gebruik van iDEAL zette zich in 2011 voort. Een mijlpaal in het verslagjaar vormde de introductie van iDEAL mobiel, waarmee Currence en de banken inspelen op het groeiende gebruik van de smartphone.

Einddata voor nationale overschrijvingen en incasso's

Nationale overschrijving en
Incasso uiterlijk 1 februari
2014 vervangen door
Europese overschrijving
en incasso.

Ook in 2011 stonden de voorbereidingen voor de uniforme eurobetaalruimte hoog op de agenda van de banken in Europa. De uniforme eurobetaalruimte (Single Euro Payments Area; SEPA) is de laatste schakel in de vervolmaking van de interne markt voor betalingsverkeer. Consumenten en ondernemers kunnen hierdoor vanuit één betaalrekening binnen het eurogebied op identieke wijze geld overschrijven en incassobetalingen verrichten. In het verslagjaar ging veel aandacht uit naar de politieke discussie over de door de Europese Commissie voorgenomen SEPA-verordening. Deze stelt onder meer einddata aan het gebruik van nationale overschrijvingen en incasso's. De verordening is op 30 maart 2012 door de Europese Commissie gepubliceerd. Bepaald is dat uiterlijk 1 februari 2014 nationale overschrijvingen moeten zijn vervangen door de 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 vereist. Daartoe heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, onder voorzitterschap van De Nederlandsche Bank (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 girale betalingsverkeer. In dit kader heeft het NFS het SEPA-migratieplan opgesteld. Dit voorziet onder meer in een planning in de overgang voor alle gebruikers van overschrijvingen en incasso's. De belangrijkste veranderingen zijn de invoering van de internationale standaard voor rekeningnummers (die in Nederland straks uit 18 posities zullen bestaan) en een standaard voor de aanlevering van betaal- en incasso-opdrachten door zakelijke gebruikers.

Onderzoek van DNB wijst uit dat veel kleinere bedrijven nog in de beginfase van de voorbereidingen verkeren en de meeste grote bedrijven en overheidsorganisaties al wel aan de slag zijn, maar nog veel werk moeten verzetten. Consumenten zijn nog niet erg bekend met de aankondigende wijzigingen. In 2012 en 2013 wordt door middel van onder meer massamediale voorlichting veel aandacht aan deze ingrijpende wijzigingen in het betalingsverkeer besteed, want iedereen krijgt daarmee te maken. Het realiseren door alle betrokkenen van de overgang vóór de uiterste datum van 1 februari 2014 is nog een buitengewoon grote uitdaging. Dit geldt temeer als beseft wordt dat het gebruik van de Europese betaalproducten binnen Nederland eind 2011 nog nauwelijks voorkwam. Dit geldt overigens ook voor een aantal andere landen in het eurogebied.

Invoering van het nieuwe pinnen

In 2011 is het nieuwe pinnen ingevoerd. Het pinnen via de magneetstrip is hiermee vervangen door het gebruik van de veel veiliger chip op de betaalpas. Het nieuwe pinnen sluit tevens aan op de inmiddels binnen Europa gebruikelijke wijze van pinnen. De implicatie van het nieuwe pinnen voor Currence is dat hiermee een einde komt aan het gebruik van het succesvolle Nederlandse merk PIN. Banken hebben er enkele jaren geleden voor gekozen bij de introductie van het nieuwe pinnen over te schakelen van het merk PIN naar de internationale betaalmerken Maestro en V PAY.

In maart 2011 gaf de Minister van Financiën het startschot voor de introductie van het nieuwe pinnen. Dit kwam direct op gang en versnelde na juni aanzienlijk, toen ook enkele grootwinkelbedrijven overschakelden op de nieuwe wijze van pinnen. Eind 2011 vond 97% van alle pinbetalingen plaats via het nieuwe pinnen. Het resterende deel is in de eerste maanden van 2012 overgegaan. Een migratie van de gehele pinmarkt in minder dan één jaar is, vergeleken met soortgelijke migratietajecten in het buitenland, opmerkelijk snel. Zeker als bedacht wordt dat ruim 25 miljoen betaalpassen moesten worden vervangen, 280.000 betaalautomaten aanpassing behoefden en ruim 170.000 ondernemers een nieuwe overeenkomst met hun bank voor het nieuwe pinnen afsloten. Zo'n snelle migratie van de markt was mogelijk doordat banken en koepels van toonbankinstellingen hierover in 2009 overeenstemming bereikten, waarna direct begonnen werd met de voorbereidingen. Daarnaast is de goede onderlinge samenwerking tussen alle bij de migratie betrokken partijen in de hiervoor opgerichte Afstemgroep EMV, een belangrijke succesfactor geweest.

Haalbaarheid einddatum vereist veel inspanning van iedereen.

Nieuwe pinnen succesvol ingevoerd.

Pinnen met het merk PIN
ten einde gekomen.

Begin april 2012 is de infrastructuur van de oude wijze van pinnen buiten gebruik gesteld. Pinnen via het merk PIN is hiermee na een periode van ruim 20 jaar definitief ten einde gekomen. Na een enigszins aarzelende start in het begin van de jaren negentig, nam het elektronisch betalen aan de toonbank een grote vlucht en bereikte het gebruik van het merk PIN een hoogtepunt met 2,1 miljard betalingen in 2010, een niveau dat men destijds bij de start niet had durven dromen.

Oprichting Betaalvereniging Nederland

Het betalingsverkeer wordt Europees. Nationale betaalproducten worden vervangen door Europese betaalproducten. Met pinnen is dat al het geval en voor de Nederlandse overschrijving en Incasso zal dit uiterlijk op 1 februari 2014 gebeuren. De basis van Currence, als eigenaar van de collectieve nationale betaalproducten, komt hierdoor deels te vervallen.

Oprichting Betaalvereniging
Nederland...

De Nederlandse banken hebben evenwel vastgesteld dat na het eindigen van de nationale collectieve betaalproducten behoefte blijft bestaan aan het uitvoeren van taken die een gemeenschappelijk karakter hebben. Om dit mogelijk te maken is op 29 november 2011 Betaalvereniging Nederland opgericht. De vereniging heeft als leden aanbieders op de betaalmarkt: banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen. Oogmerk van de vereniging is voor de leden gemeenschappelijke taken op het gebied van de infrastructuur van het betalingsverkeer te organiseren. Het gaat daarbij onder meer om veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie van het betalingsverkeer. Commerciële aangelegenheden blijven een zaak van de leden zelf. De Betaalvereniging zal voorts nauwe contacten onderhouden met gebruikers van betaaldiensten, teneinde deze periodiek te informeren over ontwikkelingen in het betalingsverkeer en in dit kader hun wensen te vernemen.

... om gemeenschappelijke
taken te vervullen.

Het bestuur van de Betaalvereniging bestaat uit negen leden, van wie er vijf afkomstig zijn van de bancaire leden van de vereniging, drie onafhankelijke leden (waaronder de voorzitter) en één lid dat de betaalinstellingen representeert. DNB en de NVB zijn waarnemers bij de bestuursvergaderingen. Currence zal als organisatie naast de Betaalvereniging blijven bestaan, zolang er nationale collectieve betaalproducten zijn. Het blijft mogelijk eventuele nieuwe collectieve betaalproducten voor nationaal gebruik in de toekomst bij Currence onder te brengen. Dat kan het geval zijn als Europa hier niet in voorziet. Currence Services B.V., de uitvoeringsorganisatie van Currence, is ook belast met de operationele werkzaamheden voor de Betaalvereniging.

De nationale collectieve betaalproducten

Inclusief het nieuwe pinnen pinde het publiek ruim 6% meer dan in 2010. De groei van het pinnen was geringer dan in de voorgaande drie jaren, toen deze steeds elk jaar meer dan 10% was. Met name de verslechterde conjunctuur speelde hierbij parten. De consumptieve bestedingen daalden en, in lijn hiermee, de aankopen in de detailhandel. Met name bij duurdere aankopen was sprake van een aanzienlijke terugval, waardoor zelfs het aantal pinbetalingen met een bedrag van meer dan 20 euro voor het eerst licht daalde. Het pinnen van lage bedragen bleef evenwel sterk toenemen, waardoor het aantal contante betalingen verder afnam. Consumenten zijn dan ook in 2011 efficiënter gaan betalen dan in de jaren ervoor. Dit draagt bij aan een beperking van de maatschappelijke kosten van het betalingsverkeer.

Het skimmen van betaalpassen baarde ook in 2011 zorgen. Er werd aanzienlijk meer geskimd dan in 2010. De schade voor de banken verdubbelde nagenoeg tot 39 miljoen euro. Met name in het parkeersegment en op onbemande benzineautomaten werd veelvuldig geskimd, terwijl ook winkels doelwit van skimmers bleven. Met de invoering van het nieuwe pinnen zal dit laatste tot het verleden behoren. Maar bij zogeheten onbemande automaten, die zijn voorzien van een gecombineerde kaartlezer voor de magneetstrip en de chip van de betaalpas, blijft het risico op skimmen bestaan. Alle betrokkenen moeten daarom blijven investeren in maatregelen die fraude voorkomen.

Voor het eerst in de historie van Chipknip nam het gebruik ervan af. De daling bedroeg bijna 4%, vooral door een afname in het parkeersegment, waar steeds vaker de mogelijkheid bestaat te pinnen of met de mobiel te betalen. Ook in winkels werd minder gechipt, omdat veel ondernemers in 2011 besloten Chipknip niet langer als betaalproduct te accepteren. Consumenten hoeven hierdoor op de betaalautomaat geen keuze meer te maken tussen het gebruik van de Chipknip of het nieuwe pinnen. Dit bevordert de afrekentijd in winkels. Het gebruik van Chipknip is over haar hoogtepunt heen. Het laat zich aanzien dat de Chipknip over een aantal jaren zal worden vervangen door een op een meer moderne technologie gebaseerd alternatief. Momenteel bestaat hierover nog geen precieze duidelijkheid.

Pinnen stijgt verder, met name voor lage bedragen.

Maatregelen om skimming te voorkomen blijven van belang, ook na de invoering van het nieuwe pinnen.

Gebruik Chipknip over hoogtepunt heen.

**Gebruik papieren
Acceptgiro daalt verder.**

Het betalen met Incasso bleef groeien, in 2011 met ruim 2%. Het gebruik van Incasso laat al jaren achtereenvolgens een tamelijk constante groei zien van circa 3%, die echter wel aan het afvlakken is. De voortgaande groei van het aantal huishoudens dat hun vaste (woon)lasten grotendeels met Incasso betaalt en de voortgaande substitutie van Acceptgiro naar Incasso zijn de belangrijkste oorzaken van deze trendmatige groei.

Het gebruik van Acceptgiro daalde in 2011 verder. Dit keer met 8%. Meer dan drie kwart van alle Acceptgiro's wordt inmiddels door consumenten via internetbankieren betaald. In afwachting van een verder dalend gebruik, waardoor op termijn mogelijk niet langer behoefte zal bestaan, hebben banken het besluit over de implementatie van een Acceptgiro gebaseerd op Europese standaarden uitgesteld. Begin 2012 is door de Betaalvereniging samen met de banken een marktconsultatie gehouden, die tot besluitvorming over de toekomst van Acceptgiro zal leiden. Bij het afsluiten van dit verslag was hierover nog geen besluit genomen.

**Populariteit iDEAL
zet stevig door.**

Betalen met iDEAL nam in 2011 opnieuw fors toe. Er werd 94 miljoen keer betaald met iDEAL, 27 miljoen keer meer dan in 2010. In 2011 werd de grens van 250 miljoen betalingen sinds de marktintroductie, eind 2005, gepasseerd. De populariteit van iDEAL kent geen evenknie in het buitenland. Ondanks de getoonde belangstelling voor iDEAL uit andere landen, komen soortgelijke betaalmethoden elders niet van de grond of hebben deze onvoldoende kritische massa. Dat is jammer, omdat een betaalmethode zoals iDEAL een voor alle betrokkenen efficiënte en veilige wijze van betalen is. Wel zijn steeds meer buitenlandse betaalinstellingen actief met het aanbieden van iDEAL aan buitenlandse webwinkeliers. Een mijlpaal in het verslagjaar was de introductie van de mogelijkheid iDEAL ook op de smartphone te kunnen gebruiken. Eén licentiehouder biedt deze toepassing inmiddels met veel succes aan haar klanten aan. De verwachtingen voor de komende jaren voor deze wijze van betalen zijn hoog gespannen.

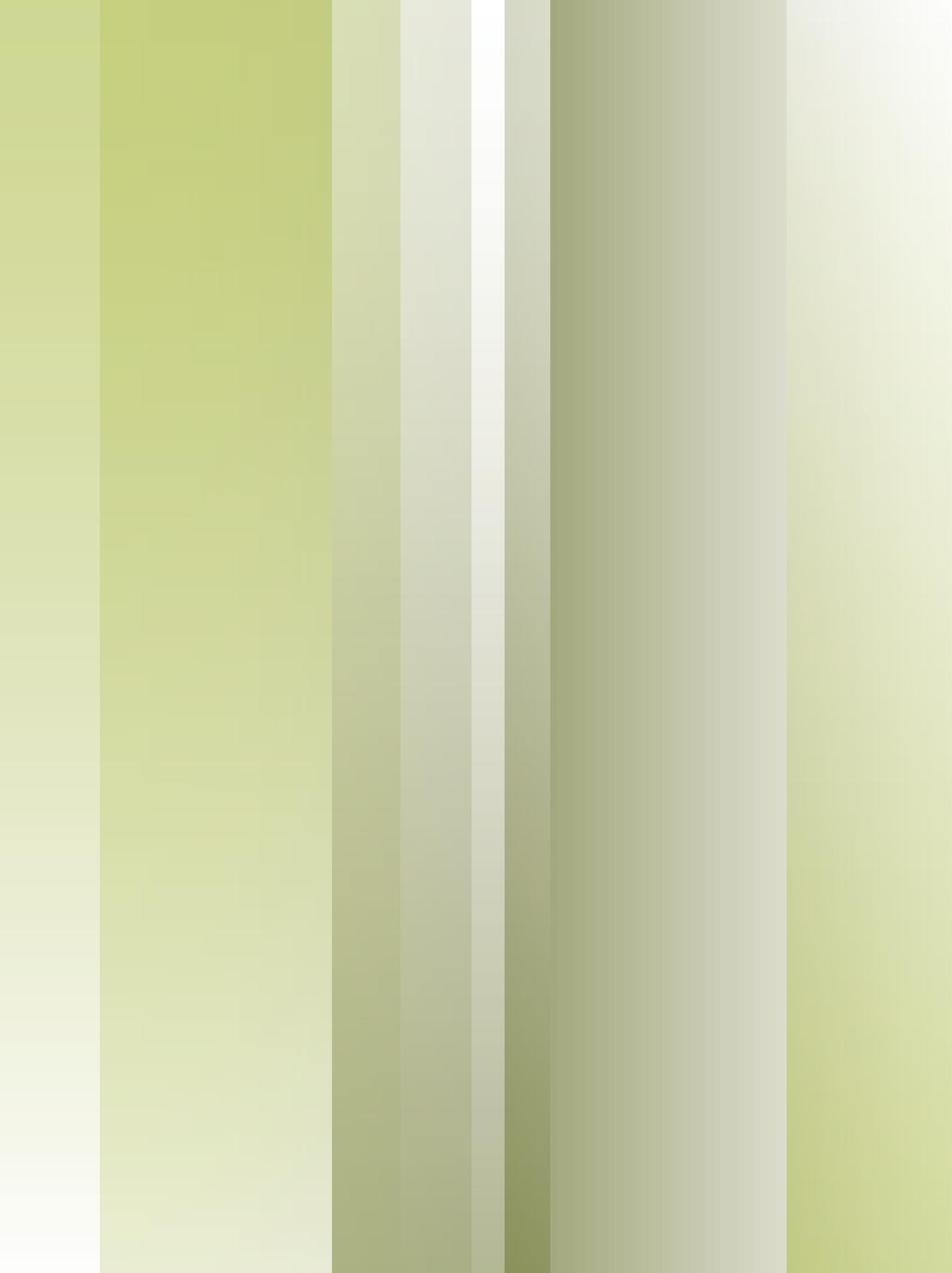
**Introductie iDEAL mobiel
speelt in op toenemend
gebruik smartphone.**

Resultaten 2011

De geconsolideerde jaarrekening van Currence omvat de financiële gegevens van Currence Holding B.V. en haar groepsmaatschappijen. Currence heeft een beperkte winstdoelstelling, die gericht is op continuïteit en die zich beweegt binnen de mededingingsrechtelijke kaders. In dit kader heeft Currence de afgelopen periode haar tarieven neerwaarts aangepast. In het verslagjaar behaalde Currence een netto resultaat van 4,729 miljoen euro. Het geconsolideerde balanstotaal kwam uit op 36,652 miljoen euro en het eigen vermogen bedroeg ultimo 2011 33,403 miljoen euro.

Amsterdam, 23 april 2012

Piet M. Mallekoote
Algemeen Directeur



De producten van Currence



Pinnen stijgt opnieuw met 6%...

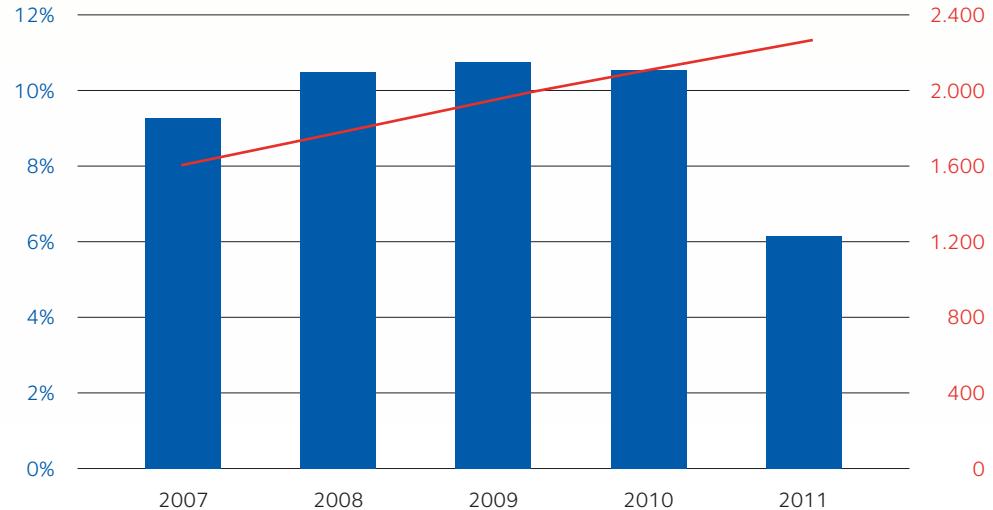
... en contante betalingen dalen.

Grafiek 1

Groei in %

Aantal in miljoenen

Pinbetalingen



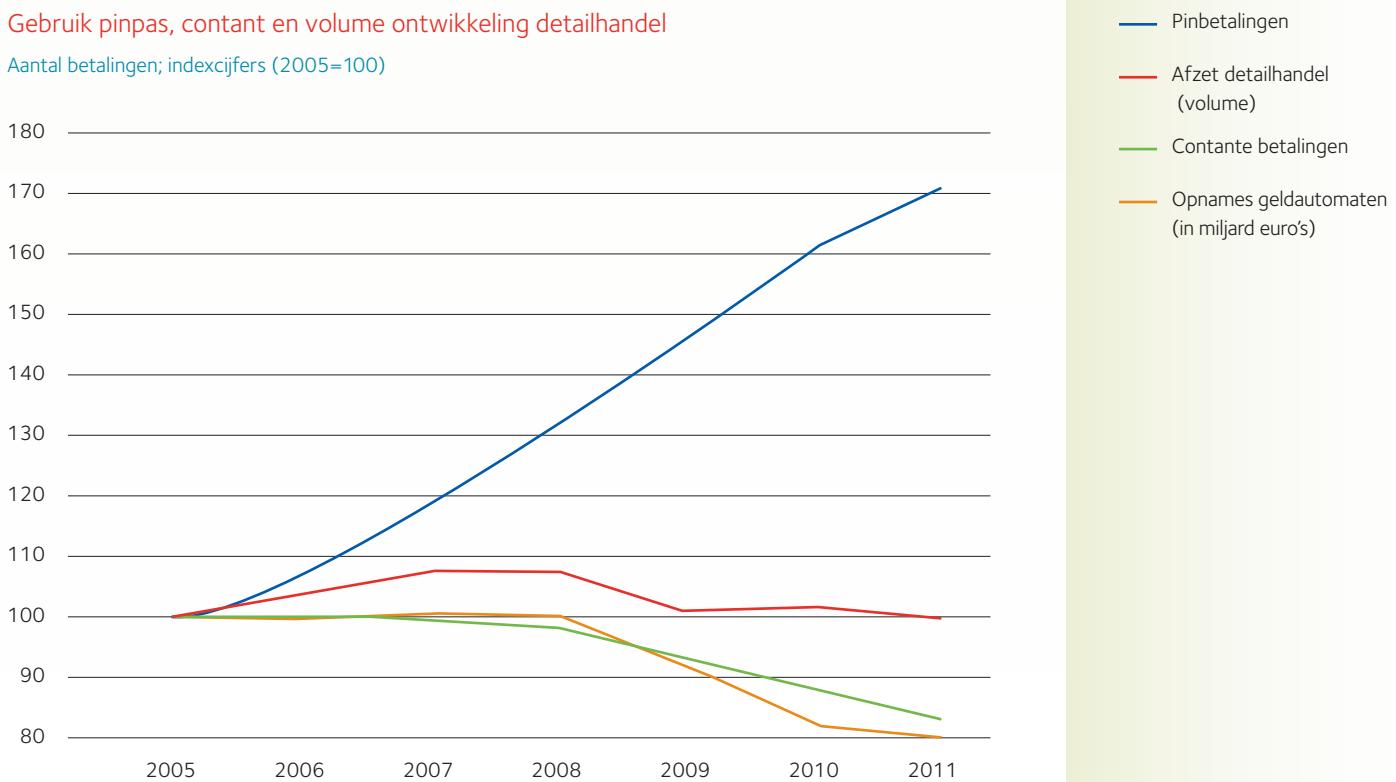
¹ In 2011 is het merk PIN vervangen door het nieuwe pinnen met de internationale betaalmerken Maestro en V PAY. Bij de analyse in deze paragraaf zijn alle binnenlandse betalingen met het oude en het nieuwe pinnen bij elkaar opgeteld, waardoor een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk blijft.

De groei van het pinnen werd vooral gedragen door de supermarkt-, de horeca- en benzinebranche. In eerstgenoemde categorie nam het aantal pinbetalingen toe met circa 10%, onder invloed van een lichte stijging van het aantal verkopen. In supermarkten vindt inmiddels 37% van alle pinbetalingen plaats (grafiek 3). In branches waar vooral duurzame consumptiegoederen worden verkocht, waaronder in de sector voor woninginrichting, nam het aantal pinbetalingen fors af.

Consumenten betaalden in 2011 opnieuw vaker kleine bedragen met de betaalpas. De sterkste groei deed zich voor bij aankopen voor bedragen lager dan tien euro. Het aantal pinbetalingen in deze categorie steeg met bijna 17% (grafiek 4). Deze toename droeg voor bijna drie kwart bij aan de totale pingroei (grafiek 5). Ook voor aankopen tussen 10 en 20 euro bleef de pingroei substantieel (9%). Het aantal pinbetalingen hoger dan 20 euro nam, mede onder invloed van een geringere koopbereidheid voor duurdere aankopen, met bijna 1% af. Voor het eerst sinds jaren droeg deze categorie niet bij aan de totale pingroei.

Groei pinnen vooral door meer gepinde kleine bedragen.

Grafiek 2

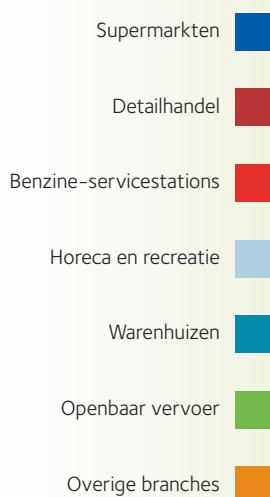


Bron: DNB, CBS en Currence.

Samenwerking belangrijk voor groei pinnen.

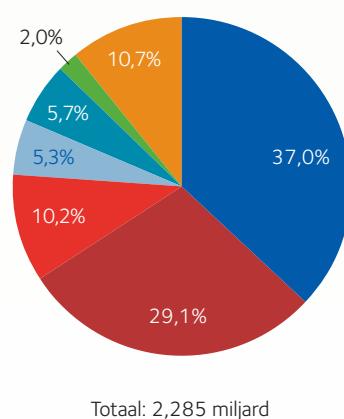
De relatief sterke toename van het pinnen in de afgelopen jaren kan in verband worden gebracht met de samenwerking tussen banken, koepels van toonbankinstellingen en Currence. In 2005 richtten de banken en koepels van toonbankinstellingen de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (hierna: de Stichting) op. Doel van de Stichting is het verhogen van de veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer en het bevorderen van een efficiënt betaalgedrag. Onderzoeken bevestigden dat pinnen goedkoper is dan contant betalen. In dit kader is de afgelopen jaren door de Stichting een groot aantal activiteiten ontploid om het pinnen te stimuleren. Zij richt zich hierbij op branche-organisaties en ondernemers, terwijl Currence met de campagne 'Klein bedrag? Pinnen mag!', mede namens de banken, het publiek informeert dat pinnen (vrijwel) overal gewenst is en voor elk bedrag.

Grafiek 3



Verdeling pinbetalingen

December 2011



Promotieacties stimuleren gebruik pinnen.

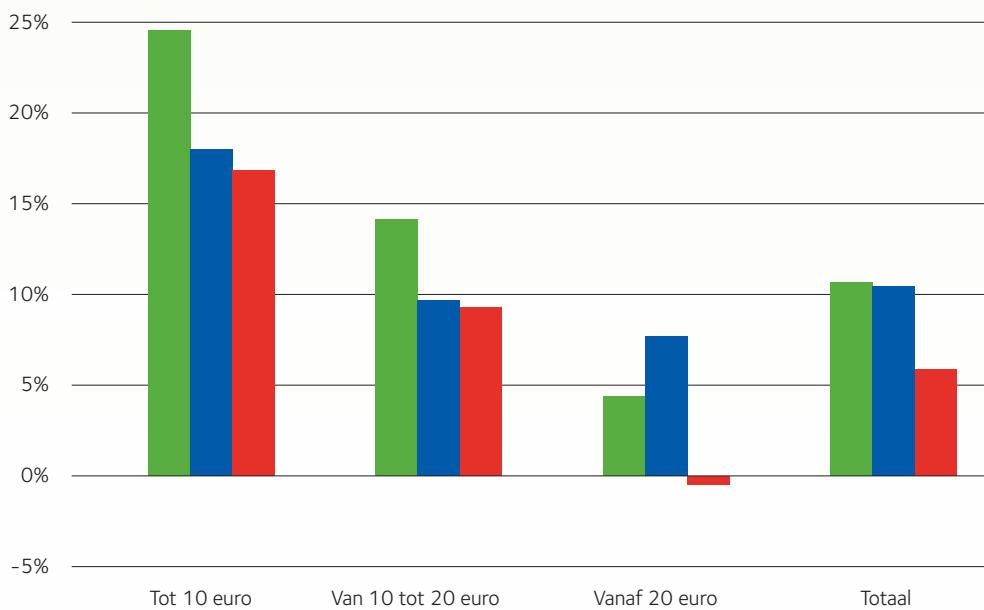
Ook in 2011 vond er een groot aantal promotieacties voor het pinnen plaats, onder meer in de benzinebranche, de horeca en de supermarkten. Currence en de Stichting ontwikkelden hiertoe gezamenlijk nieuw point-of-sale materiaal dat ondernemers gratis konden bestellen. Daarnaast werden winkelgebieden uitgenodigd zich te classificeren als 100% pingebied, waar in alle winkels in zo'n gebied gepind kan worden. Eind 2011 waren er, verspreid over het land, tien van deze pingebieden. Voorts hebben inmiddels 500 supermarkten pin-only kassa's opgesteld. Een belangrijke gebeurtenis was in 2011 de 'Week van de veiligheid', waarin het stimuleren van het pinnen vanuit veiligheidsopiek onder de aandacht van het publiek werd gebracht en waarin toonbankinstellingen streden om de pinkampioenschappen. In die week werd fors meer gepind. Hierbij werden prijzen beschikbaar gesteld voor ondernemers die in die week de sterkste pingroei realiseerden.

De Stichting heeft zich ook ten doel gesteld het aantal locaties waar het publiek met de betaalpas kan betalen, uit te breiden. Via diverse kanalen zijn ondernemers de afgelopen jaren gestimuleerd op plaatsen pinnen mogelijk te maken waar dit nog niet kon, zodat consumenten daar niet langer contant hoeven te betalen. In dit kader zijn enkele jaren geleden zogeheten slimme pinpakketten op de markt geïntroduceerd. Daarbij kunnen ondernemers op een laagdrempelige wijze en met subsidie een betaalautomaat aanschaffen. Het aantal locaties waar gepind kan worden is hierdoor afgelopen jaren aanzienlijk gestegen.

Ondanks groei pinnen worden nog veel lage bedragen contant betaald.

Pinnen blijft toenemen, vooral voor kleine bedragen

Aantal betalingen; groei in procenten per jaar

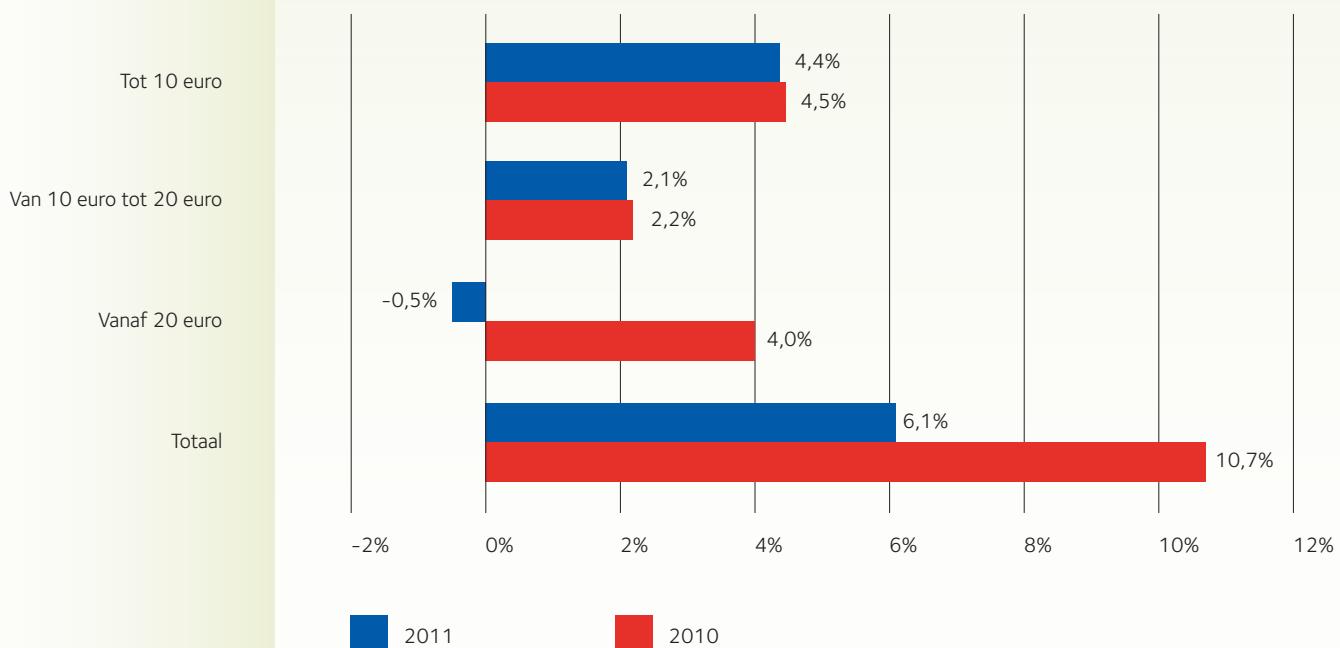


In supermarkten en benzinestations kan inmiddels overal gepind worden, terwijl de acceptatiegraad van het pinnen in ondernemingen in het Midden- en Kleinbedrijf rond 95% ligt. Op markten en in de horeca, waar de afgelopen jaren een forse groei zichtbaar was van het aantal betaalautomaten, is nog ruimte voor een verdere toename. In deze branches wordt veelal gebruikt gemaakt van mobiele pinapparaten. Het aantal betaalautomaten is de laatste vier jaar gestegen van 224.000 in 2007 tot 280.000 in 2011.

Grafiek 4

Bijdrage aan groei pinnen

2011; 2,285 miljard transacties



Toelichting: De grafiek toont de bijdragen van de verschillende bedragsegmenten aan de totale groei, die optellen tot de totale groei van 6,1% en 10,7% ten opzichte van het jaar ervoor in respectievelijk 2011 en 2010.

Overstap PIN naar
internationale merken
Maestro en V PAY.

Het einde van een periode: de introductie van het nieuwe pinnen

Het jaar 2011 markeert het einde van het merk PIN. In 2009 spraken banken en koepelorganisaties van toonbankinstellingen af er gezamenlijk naar te streven eind 2011 te zijn overgeschakeld op het nieuwe pinnen (het gebruik van de EMV-chiptechnologie in plaats van de magneetstrip). Door het nieuwe pinnen is het pinnen veiliger en sluit dit aan bij de in Europa gehanteerde standaard voor het pinnen. Hierdoor kunnen buitenlanders gemakkelijker in Nederland pinnen en andersom. Banken kozen ervoor bij de overgang naar het nieuwe pinnen hun licentieovereenkomsten voor het merk PIN op te zeggen en over te schakelen op de internationale betaalmerken Maestro en V PAY.

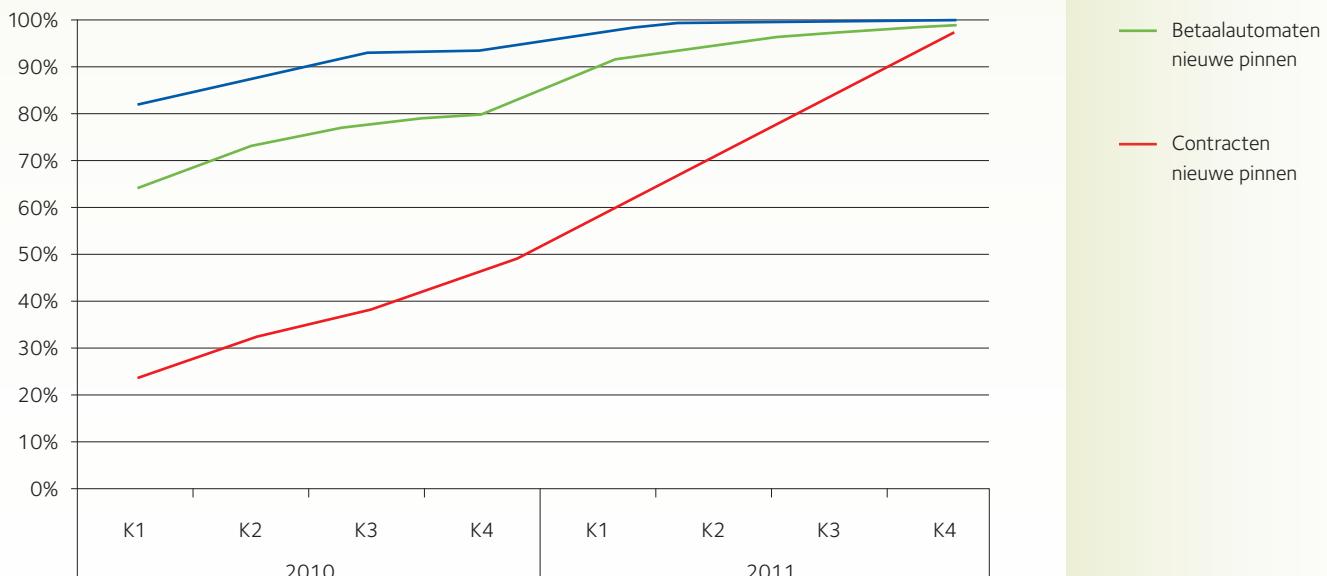
De introductie van het nieuwe pinnen vereiste een aantal noodzakelijke aanpassingen aan de betaalinstructuur. Zo moesten alle 280.000 betaalautomaten en de bancaire verwerkingsystemen op de nieuwe wijze van het pinnen worden voorbereid en alle (ruim 25 miljoen) bankpassen van een juiste chip worden voorzien. Daarnaast moesten banken en ondernemers, vanwege de overgang naar internationale betaalmerken, 170.000 nieuwe overeenkomsten met elkaar afsluiten.

Met deze drie voor de overgang naar het nieuwe pinnen noodzakelijke aanpassingen was al in 2009 gestart. Begin 2011 was 80% van het aantal betaalautomaten gebruiksklaar voor de nieuwe manier van het betalen en was 95% van de bankpassen vervangen. Het aantal contracten voor het nieuwe pinnen bedroeg begin 2011 rond 50%. In de loop van het jaar werden alle aanpassingen nagenoeg afgerond (grafiek 6).

Grafiek 6

Voortgang voorbereidingen nieuwe pinnen

In procenten



Toelichting: De grafiek laat de ontwikkeling van het aantal betaalpassen, contracten en betaalautomaten zien die gereed zijn voor het nieuwe pinnen.

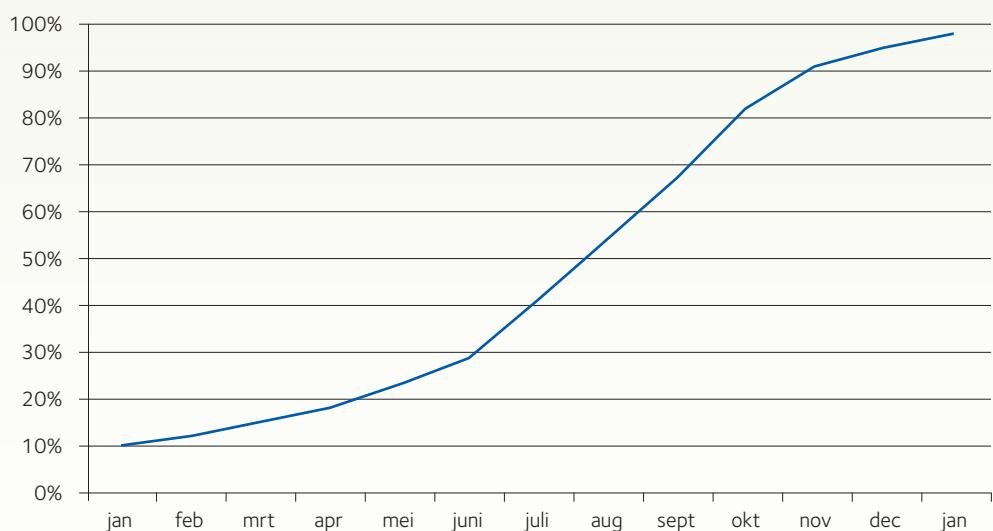
Op 2 maart 2011 gaf Minister De Jager van Financiën de aftrap voor de start van het nieuwe pinnen. Dit kwam daarna direct op gang (grafiek 7).

Vanaf juni versnelde het gebruik van het nieuwe pinnen door het publiek, doordat toen ook enkele grootwinkelbedrijven waren overgegaan op het nieuwe pinnen. Eind 2011 vond 97% van alle pinbetalingen plaats via het nieuwe pinnen. Er was toen nog een zeer beperkt aantal betaalautomaten dat, als gevolg van omstandigheden, buiten de invloedsfeer van ondernemers nog niet geschikt was voor het nieuwe pinnen.

Het gebruik van het nieuwe pinnen na zomer massaal.

Het nieuwe pinnen

In procenten van het totaal aantal pinbetalingen



In overleg met leveranciers, banken en ondernemers zijn voor deze gevallen maatwerkafspraken gemaakt, die begin 2012 zijn afgerond. In het eerste kwartaal van 2012 is gestart met het buiten gebruik stellen van het oude pinnen, dat begin april voltooid was.

Kassapersonnel ondersteunt de consument bij het nieuwe pinnen.

Het publiek is door middel van massamediale communicatie over de nieuwe wijze van pinnen geïnformeerd, op onder meer televisie en internet. Specifiek voorlichtingsmateriaal en een actieve ondersteuning door kassapersonnel helpen consumenten daadwerkelijk de stap te zetten naar het insteken van de pas. In totaal werden een half miljoen exemplaren voorlichtingsmateriaal aan ondernemers verstuurd. Onder invloed hiervan pakte het publiek het nieuwe pinnen razendsnel en rimpelloos op. Een beperkt deel van het publiek vergat wel eens de pas mee te nemen na de betaling. Dit is dankzij hierop toegespitste voorlichting, alertheid van kassapersonnel en door gewenning inmiddels grotendeels verdwenen.

Succesvolle migratie door afstemming met alle marktpartijen.

Aan het succesvolle en vooral – zeker in vergelijking met andere landen – zeer snelle verloop van de migratie, ligt een goede samenwerking van alle betrokken partijen in de hiertoe geformeerde Afstemgroep EMV ten grondslag. Zowel banken, leveranciers, verwerkers en koepelorganisaties van ondernemers en van consumenten, participeerden op actieve wijze in deze door Currence geleide Afstemgroep.

Belangrijk was dat er binnen dit gremium van meet af aan overeenstemming bestond om, in lijn met de afspraken die banken en koepelorganisaties van toonbankinstellingen hierover met elkaar gemaakt hadden, eind 2011 de ambitieuze doelstelling van invoering gerealiseerd te hebben. Dit droeg ertoe bij dat opkomende problemen onder regie van het enthousiaste EMV-projectbureau voortvarend, in samenwerking met betrokkenen, werden opgelost.

De gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid voor het project heeft ertoe geleid dat in minder dan een jaar de hele markt geruisloos naar het nieuwe pinnen kon overschakelen.

De overgang naar het nieuwe pinnen betekent het definitieve einde van het pinnen met het merk PIN. De introductie van PIN, ruim 20 jaar geleden, leidde tot een sterke opmars van het eletronisch betalen. Het duurde ongeveer twaalf jaar voordat in 2002 de grens van één miljard betalingen per jaar werd gepasseerd. Vervolgens werd na acht jaar in 2010 de grens van twee miljard per jaar bereikt (grafiek 8). Dat er een moment zou aanbreken waarop ondernemers consumenten het liefst voor alle bedragen zouden zien pinnen, was bij de start destijds volstrekt onvoorstelbaar.

Definitief einde PIN.



Introductie van het nieuwe pinnen.



Reacties van consumenten over het nieuwe pinnen.

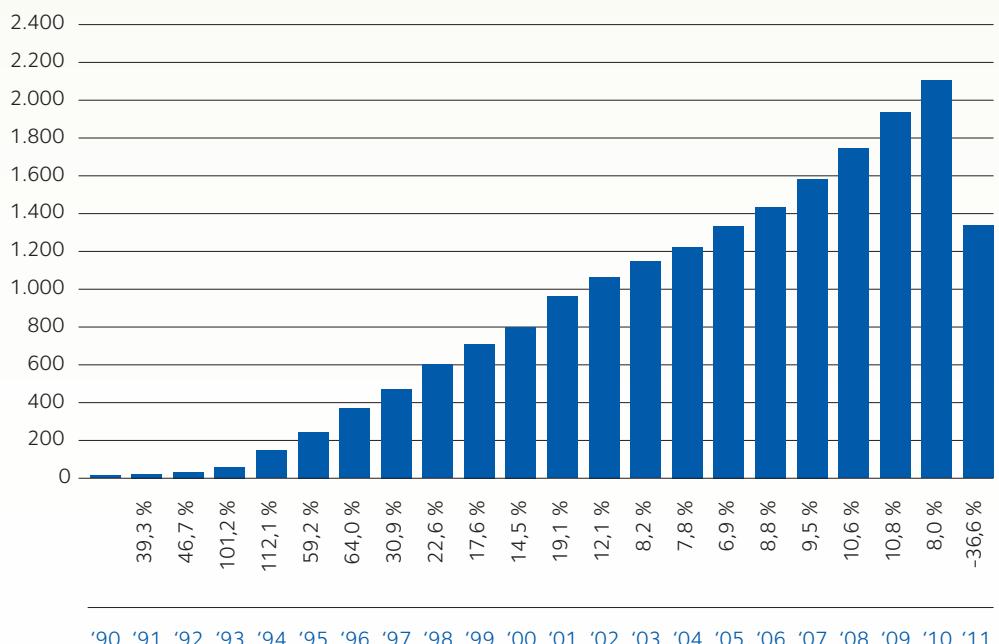
Meer pinnen biedt maatschappelijke voordelen.

De goede en effectieve samenwerking tussen de bij het pinnen betrokken partijen is cruciaal geweest voor het grote succes ervan. Het pinnen heeft de samenleving als geheel veel voordelen gebracht, met name in termen van maatschappelijke kostenbesparingen. Vooral in het segment van lage bedragen ligt er echter nog een groot potentieel om verdere maatschappelijke voordelen te behalen. Het oude PIN wenst het nieuwe pinnen hierbij veel succes toe!

Grafiek 8

PIN door de jaren heen

Aantal betalingen in miljoenen; groei ten opzichte van het voorgaande jaar



Pinnen voor lage bedragen vindt navolging in het buitenland

Nederland behoort in Europa tot de koplopers wat betreft het bezit van betaalpassen. Elke Nederlander beschikt gemiddeld over 1,5 betaalpas. Met België en het Verenigd Koninkrijk bevindt Nederland zich hiermee in de kopgroep (1,5 pinpas per inwoner). Elders in Europa is dit aanzienlijk lager. In Italië bijvoorbeeld, is per inwoner slechts 0,7 betaalpas in omloop. De ruime beschikbaarheid van betaalpassen in ons land vindt mede zijn achtergrond in de hoge mate waarin Nederlanders over een of meerdere betaalrekeningen beschikken.

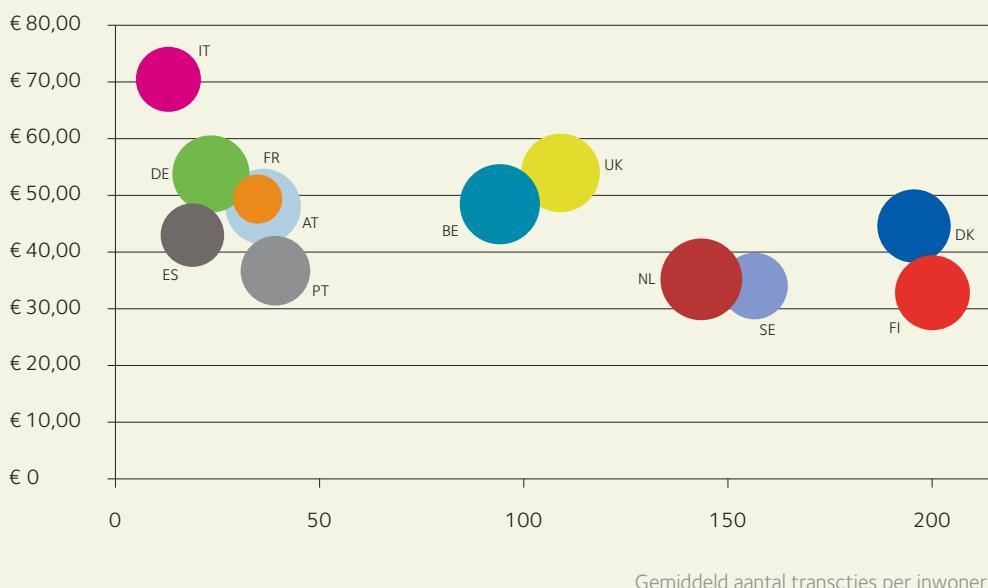
De hoge penetratie van betaalpassen en betaalautomaten heeft sterk bijgedragen aan de groei van het pinnen en daarmee aan een efficiënter betalingsverkeer. Oorspronkelijk werden met de betaalpas vooral grotere aankopen afgerekend. Kostenstudies wezen echter uit dat pinnen voor alle bedragen goedkoper is dan contant. Samenwerking tussen de detailhandel en de banken om hier bekendheid aan te geven, heeft geleid tot een stijging van het gebruik van betaalkaarten voor het afrekenen van kleine bedragen. De succesvolle massamedia campagne 'Klein bedrag, Pinnen mag' is hier een voorbeeld van. In 2011 was mede hierdoor zelfs bijna drie kwart van de groei van het pinnen afkomstig van het betalen van bedragen beneden tien euro.

De Nederlandse strategie om het afrekenen van kleine bedragen met betaalpassen te stimuleren, vindt inmiddels ook elders in Europa navolging. In het afgelopen jaar zijn zowel in Frankrijk als in België maatregelen doorgevoerd die kleine kaartbetalingen aantrekkelijker moeten maken. In deze landen ligt het gemiddelde met de kaart afgerekende bedrag met 50 euro thans nog zo'n 40% hoger dan in ons land. Finland, Zweden en Nederland zijn er tot nu toe het beste in geslaagd betaalkaarten te positioneren voor het afrekenen van lage bedragen, waarbij in deze landen een pintransactie een gemiddeld bedrag heeft dat ligt tussen 31 en 36 euro (Nederland 2011: 36 euro).

Pinnen lage bedragen

Navolging in buitenland

Gemiddeld bedrag per transactie



Toelichting: De bolgrootte geeft het aantal betaalpassen per inwoner aan.

Beschikbaarheid van de infrastructuur is een must.

Dubbele datacomverbindingen beperkt verstoringen.

Beschikbaarheid systemen in 2011 gemiddeld boven norm.

De infrastructuur van het pinnen

Altijd en overal kunnen pinnen is een uitgangspunt voor een maatschappelijk efficiënt betalingsverkeer. Hiervoor is een continue en ongestoorde beschikbaarheid van de betaalinfrastructuur nodig. Bij het afwikkelen van een pinbetaling, beginnend bij de handeling op de automaat in de winkel tot aan de af- en bijschrijving op de betaalrekening, zijn vele partijen actief. Deze verzorgen elk hun deel van de afwikkeling van de pinbetaling. Belangrijke partijen, naast banken, zijn de datatransporteurs, die de pingegevens via een datacomverbinding verzenden naar een volgende partij in de betaalketen en verwerkers. Deze laatste partij zorgt ervoor dat de betaling door de banken onderling kan worden verrekend en kan worden bijgeschreven op de betaalrekening van de klant. Dit proces verloopt doorgaans uiterst snel en veilig, omdat in Nederland alle autorisaties voor pinbetalingen online plaatsvinden en de beschikbaarheid van voldoende saldo op de betaalrekening vooraf wordt geverified. Een bijkomstigheid hiervan is dat een verstoring bij één van de partijen in de betaalketen het pinnen tijdelijk onmogelijk kan maken. Dit is zeer hinderlijk voor consumenten en ondernemers, omdat dan vaak op het alternatief van contant geld moet worden teruggevallen. Consumenten hebben steeds minder contant geld op zak en ondernemers beschikken niet altijd over het alternatief van een (papieren) eenmalige Incasso.

In 2011 deden zich enkele verstoringen voor. Hierdoor kon een aantal uren niet overal worden gepind. Dit leverde veel ergernis op en was aanleiding tot het nemen van maatregelen in de infrastructuur, waarbij de banken tot op het hoogste niveau betrokken waren.

De meeste storingen zijn zeer kortstondig van aard en doen zich op lokale schaal voor in het datacomverkeer. Steeds meer ondernemers beschikken in hun zaak dan ook over een dubbel uitgevoerde datacomverbinding, waardoor de kans op een daadwerkelijke onbeschikbaarheid van het pinnen sterk wordt beperkt. Lastiger zijn storingen bij verwerkers, omdat deze veelal een landelijke uitwerking hebben en ondernemers doorgaans geen elektronisch alternatief hebben.

De feitelijke beschikbaarheid van het online pinnen is in ons land relatief zeer hoog en hoger dan in de ons omringende landen. Dit komt doordat de meeste betaalautomaten zijn gekoppeld aan gecertificeerde datacomverbindingen. Deze verbindingen garanderen ondernemers een hogere beschikbaarheid dan niet-gecertificeerde verbindingen (open internet). Wat betreft de verwerkende systemen kwam de gemiddelde beschikbaarheid in 2011 uit boven de norm van 99,98%. Deze norm houdt voor elke betaalautomaat een normatieve onbeschikbaarheid in van 37 minuten per jaar. Daarbij is uitgegaan van voor ondernemers relevante tijden tussen 08.00 en 18.00 uur, gedurende zes dagen per week. In 2011 werd in twee maanden de norm niet gehaald. Desondanks kwam de beschikbaarheid hoger uit dan in 2010 (grafiek 9). De gecertificeerde datacomnetwerken hadden een beschikbaarheid van 99,7%. De norm is 99,6%, overeenkomend met een normatieve onbeschikbaarheid van 12 uur per jaar. Open, niet-gecertificeerde internetverbindingen hebben een lagere beschikbaarheid dan gecertificeerde netwerken (99,2%).

Beschikbaarheid netwerken voor pinnen



Toelichting: De beschikbaarheid van de datacomnetwerken daalt licht; dit vindt zijn oorzaak in het feit dat vanaf eind 2010 ook open, niet-gecertificeerde netwerken zijn toegestaan, die een lagere beschikbaarheid kennen.

De storingen hebben bij partijen in de betaalketen aanleiding gegeven tot het nemen van maatregelen ter verbetering van de robuustheid van de betaalinstructuur van het pinnen. Ook zijn mogelijkheden onderzocht om, als zich een tijdelijke uitval van één van de componenten van de betaalketen voordoet, een alternatieve oplossing beschikbaar te hebben. In zo'n situatie wordt de pinbetaling in de betaalketen tijdelijk geparkeerd en later alsnog afgewikkeld. Een dergelijk alternatief vereist evenwel ingrijpende aanpassingen van de betaalinstructuur. Aan het eind van het verslagjaar was voor meerdere alternatieven een haalbaarheidsonderzoek gestart.

Om bij een storing in de betaalketen de gevolgen daarvan voor alle betrokkenen zo klein mogelijk te houden, heeft Currence enkele jaren geleden het meld- en informatiesysteem CONNECT ontwikkeld. Door middel van dit systeem kunnen partijen in de pinbetaalketen elkaar, maar ook via Currence, winkelorganisaties informeren over storingen. Het doel is tweeeërlei. Enerzijds kan de locatie van de verstoring direct worden vastgesteld, waardoor deze verstoring sneller kan worden opgelost. Anderzijds kan de markt eenduidig worden geïnformeerd over de verstoring.

CONNECT biedt eenduidige informatie over storingen.

CONNECT uitgebreid met diverse functionaliteiten.

In 2011 is het systeem met diverse functionaliteiten uitgebreid. Zo heeft Currence een methodiek ontwikkeld waardoor, door middel van informatie afkomstig van sociale media, storingen eerder worden gedetecteerd. Daarnaast is er een escalatieprocedure ingericht die erin voorziet dat, direct nadat zich een verstoring heeft voorgedaan, betrokken partijen, banken en Currence in een telefonische vergadering afspraken maken over de oplossing van de storing en de woordvoering naar marktpartijen. De uitbreidingen van het systeem hebben bijgedragen aan een snellere en effectievere storingsafhandeling en communicatie hierover naar marktpartijen.

In 2011 is het aantal deelnemende ketenpartijen in CONNECT toegenomen tot 28 (2010: 20), terwijl 30 winkelketens (2010: 17) informatie uit CONNECT ontvingen. In 2011 zijn door partijen 42 meldingen in het systeem geplaatst, zowel over geplande onderhoudswerkzaamheden (27) als over zich plotseling voordoende verstoringen (15). De meeste hiervan waren overigens van zeer korte duur.

In de praktijk is vastgesteld dat de stabiliteit van de pinbetaalketten verder kan worden verbeterd door een standaardprotocol te implementeren op het koppelvlak tussen kassasysteem en betaalautomaat. Op verzoek heeft Currence marktpartijen gefaciliteerd bij de keuze van een dergelijk protocol. In nauw overleg met deze marktpartijen is gekozen voor het zogenaamde Europese EPAS Retailer Protocol. Merkspecifieke protocollen tussen kassasystemen en betaalautomaten worden hierdoor geheel overbodig, waardoor de robuustheid van dit deel van de betaalketen wordt vergroot.



Demonstratie standaard kassakoppeling op 6 september 2011.
Vlnr: William Vanobberghen, Louis Jenny, Henk Kok, Piet Mallekoote.

Daarnaast wordt de uitwisselbaarheid tussen beide componenten gegarandeerd. Hierdoor worden de keuzemogelijkheden tussen kassasystemen en betaalautomaten voor ondernemers vergroot, zonder dat steeds de koppeling tussen beide apparaten moet worden aangepast. Dit zal op termijn leiden tot lagere kosten in de betaalketen. Het gekozen protocol past voorts binnen het streven van marktpartijen naar Europese harmonisatie. De standaard is in september succesvol gedemonstreerd op een bijeenkomst voor alle betrokkenen, waarbij deze hebben aangegeven over te gaan tot implementatie van deze standaard.

Europese standaard voor kassakoppeling vergroot keuze ondernemer.

Fraude met betaalpassen

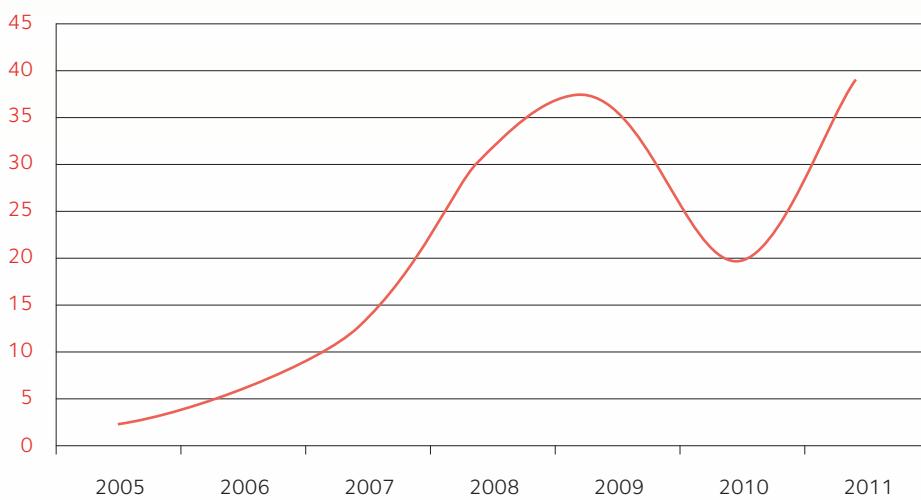
In 2011 liep de schade door het skimmen² van betaalpassen op tot een recordhoogte van bijna 39 miljoen euro (grafiek 10; 2010: 20 miljoen euro). Hoewel banken in geval van skimming consumenten gewoonlijk volledig schadeloos stellen, levert skimming in de praktijk doorgaans veel ergernis op. Consumenten beschikken enkele dagen niet over een werkende betaalpas, terwijl ondernemers veelal geconfronteerd worden met materiële- en imago-schade.

Skimmen in 2011
sterk toegenomen.

Skimfraude

2005-2011; in miljoenen euro's

Grafiek 10
— Skimfraude
(in miljoenen euro's)



² Skimmen is het op illegale wijze verkrijgen van de gegevens van de magneetstrip van de betaalpas en de bijbehorende pincode. Door deze magneetstripgegevens op namaakpassen te kopiëren, kan in combinatie met de illegaal verkregen pincode geld worden opgenomen uit geldautomaten of worden betaald.

Ondernemers alert om skimming te voorkomen.

Additionele beveiligingsmaatregelen sorteren effect.

Banken investeren veel in fraudepreventie.

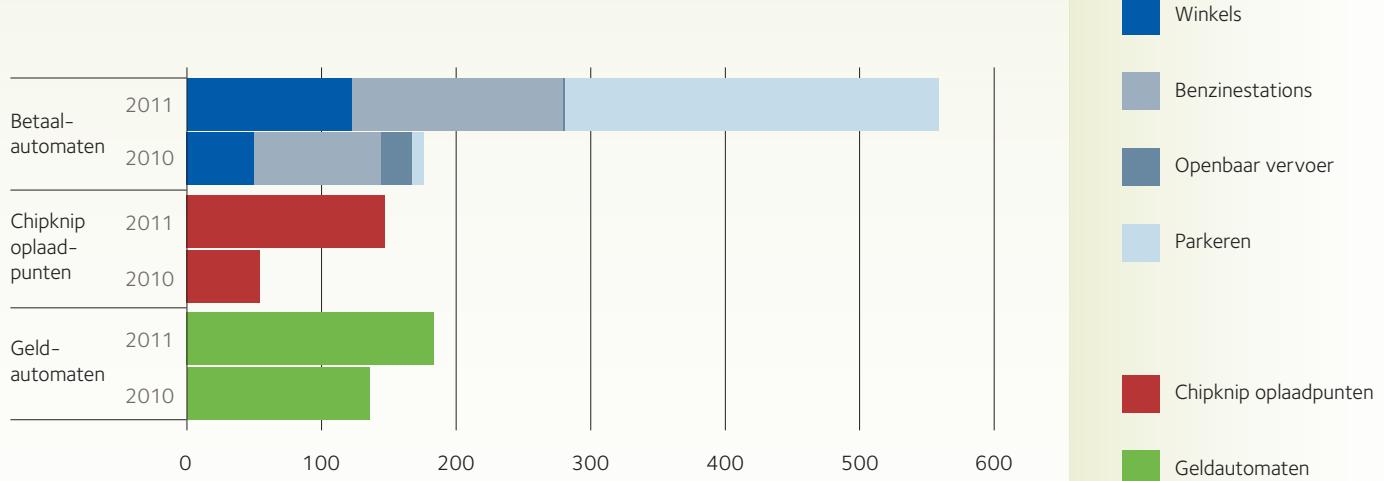
De verdubbeling van skimschade in 2011 vond vooral haar oorzaak in een sterke toename van het skimmen van betaalautomaten (grafiek 11). Maar ook op geldautomaten en op oplaad-automaten voor Chipknip werd meer geskimd dan het voorafgaande jaar. Bij betaalautomaten verdrievoudigde het aantal succesvolle aanvallen ruimschoots van 176 in 2010 tot 555 in 2011. De helft hiervan deed zich voor in de parkeersector, die in 2011 voor het eerst massaal werd aangevallen. Ook bij onbemande benzinestations liep het aantal gevallen van skimming op. In winkels was in 2011 met name één type betaalautomaat doelwit van skimming, die zorgde voor vrijwel de helft aan het totale bedrag van de skimschade. Criminelen ontwikkelden een zeer geavanceerde aanvalsmethode voor dit type automaat. In samenwerking met de leverancier en Detailhandel Nederland zijn betrokken ondernemers in 2011 meerdere malen geïnformeerd en voorzien van instructies om deze aanvallen te verhinderen, dan wel tijdig te signaleren. Daardoor en door de alertheid van ondernemers is een aantal skimaanvallen voortijdig ontdekt, waarmee verdere schade werd voorkomen.

Vanuit haar medeverantwoordelijkheid op het gebied van fraudepreventie heeft Currence in 2011 veel overleg gevoerd met leveranciers en eigenaren van betaalautomaten. In de benzinebranche leidde dit tot plaatsing van anti-skim apparatuur op de automaten. Ook zijn oplaadautomaten voor Chipknip in 2011 voorzien van een soortgelijke bescherming. De additionele beveiligingsmaatregelen sorteerten effect, maar na verloop van tijd wisten criminelen deze automaten toch weer succesvol aan te vallen. In de parkeersector werd in 2011 een overleg gestart om effectieve beveiligingsmaatregelen op parkeerautomaten te introduceren. In de sector openbaar vervoer is het skimmen vrijwel uitgebannen. De eind 2009 door de Nederlandse Spoorwegen geïntroduceerde beveiligingsoplossing op haar kaartautomaten blijkt nog steeds zeer effectief. Een ander bedrijf in de sector openbaar vervoer heeft deze beveiligingsmaatregel inmiddels ook met succes geïmplementeerd. De Nederlandse Spoorwegen biedt haar oplossing ook aan voor gebruik in andere sectoren.

Banken waren in 2011 zeer actief met het detecteren in hun systemen van frauduleuze geld-opnames met geskimde passen. Door een groot aantal geskimde passen voortijdig te blokkeren, kon de schade worden beperkt. Sommige banken onderzoeken momenteel de mogelijkheden om betaalpassen waarmee buiten Europa geld wordt opgenomen en waarbij de magneetstrip wordt gebruikt (omdat in die landen de EMV-chip technologie nog niet is doorgevoerd), te blokkeren. Hierdoor worden frauduleuze opnames in die landen sterk beperkt.

Verdeling skimaanvallen per branche

Aantal skimaanvallen



Door de invoering van het nieuwe pinnen mag worden verwacht dat fraude door skimming substantieel zal afnemen. De risico's op skimming zijn echter nog niet volledig verdwenen.

Bij automaten met een gecombineerde kaartlezer voor zowel magneetstrip als chip, waarbij de betaalpas in zijn geheel in de kaartlezer wordt ingevoerd, blijft het risico op skimming van de magneetstrip vooralsnog aanwezig. Voldoende aandacht voor een adequate beveiliging van deze automaten blijft dan ook noodzakelijk en moet bij alle betrokkenen hoog op de prioriteitenlijst blijven staan. De consument kan zelf ook veel bijdragen aan veiligheid door oplettenheid en zorgvuldigheid.

Bemoedigend was dat de politie in 2011 aanzienlijk meer skimmende criminelen opspoorde en aanhield dan in de voorgaande jaren. Positief was bovendien dat het Ministerie van Veiligheid en Justitie in 2011 het initiatief nam tot de oprichting van het Landelijk Skimming Point.

Doel hiervan is door samenwerking tussen relevante partijen kennis over fraude te delen en hierdoor meer criminelen te kunnen opsporen, zodat de schade door fraude wordt teruggebracht.

De fraude met betaalpassen kwam in 2011 uit op circa 0,04% van de met deze passen betaalde en opgenomen bedragen. In internationaal opzicht neemt Nederland hiermee een middenpositie in (grafiek 12). Een vergelijking met andere landen is overigens lastig doordat de functionaliteiten van bankpassen van land tot land verschillen. In ons land kan met de betaalpas van oudsher niet betaald worden op het internet (de zogenoemde 'card-not-present' betalingen). Voor internetbetalingen wordt hier relatief veel gebruik gemaakt van iDEAL. Doordat in de ons omringende landen fraude met bankpassen bij internetbetalingen vaak substantieel is, kwam in Nederland de fraude relatief gezien altijd laag uit.

Betaalautomaten:

Winkels

Benzinestations

Openbaar vervoer

Parkeren

Chipknip oplaadpunten

Geldautomaten

Ondanks invoering nieuwe pinnen, skimming nog geen verleden tijd.

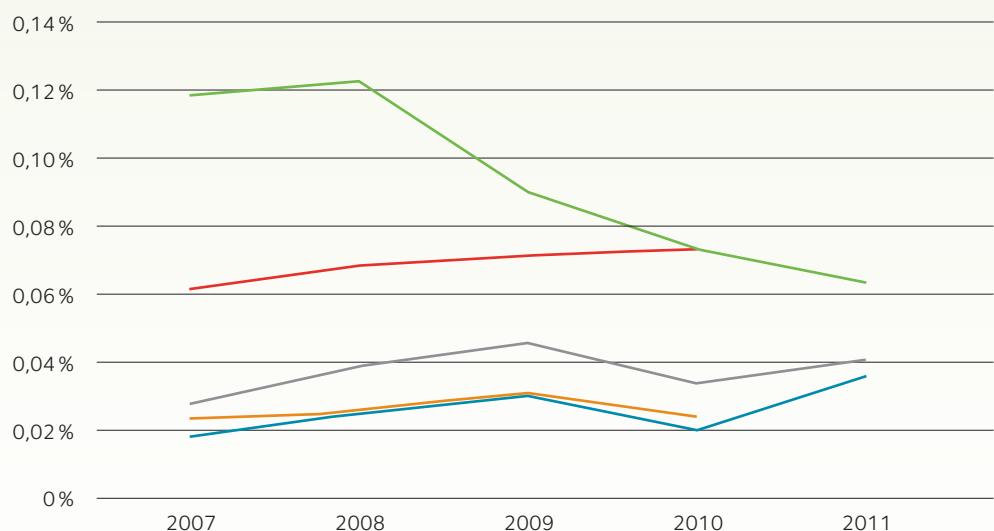
Skimmende criminelen vaker opgespoord en aangehouden.

Grafiek 12

Verenigd Koninkrijk —
Frankrijk —
Spanje —
Nederland-Totaal —
Nederland-Bankpas —

Fraude betaalpassen in enkele landen

In procenten van de (betaal)kaartenomzet



Toelichting: Van Frankrijk en Spanje zijn nog geen gegevens van 2011 bekend. De grafiek toont de fraude in procenten van de omzet die met kaarten is betaald. Omdat de gegevens van andere landen ook creditcards omvatten, zijn voor Nederland tevens vergelijkbare gegevens vermeld.

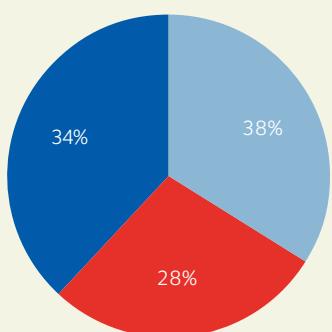
Bron: Verschillende nationale organisaties, MasterCard, Visa en Currence.

Indien met deze verschillen rekening wordt gehouden, valt op dat in het Verenigd Koninkrijk al drie jaar achtereen de fraude afneemt. Hieraan ligt vooral de invoering van de EMV-chiptechnologie (het nieuwe pinnen) ten grondslag. Na de invoering daarvan is de skimfraude daar substantieel afgangen. Daarnaast zorgde het implementeren van extra beveiligingsmaatregelen bij het gebruik van bankpassen of creditcards in 'card-not-present' situaties voor een daling van de fraude. Indicatieve, nog niet gepubliceerde gegevens over 2011 duiden erop dat, in Frankrijk de fraude inmiddels aanzienlijk hoger is dan in het Verenigd Koninkrijk, terwijl in Spanje de fraude in 2011 beneden het niveau van Nederland kwam.

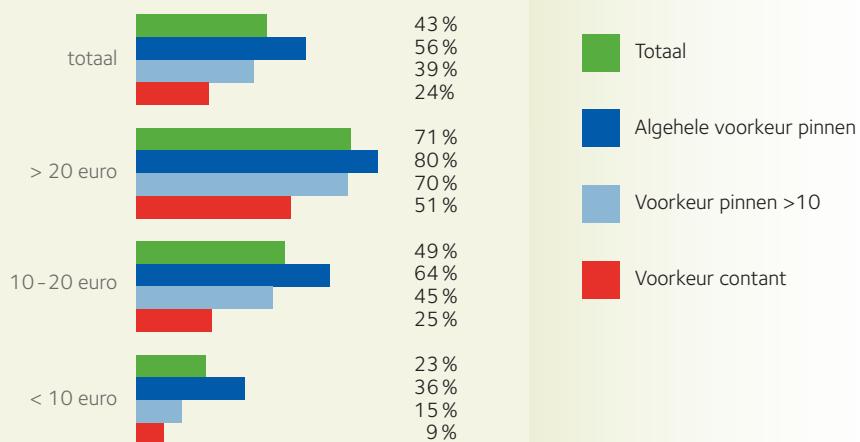
Betaalgedrag meer in lijn met voorkeur

In 2011 is het aantal pinbetalingen met 6% toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor. Deze stijging hangt echter niet samen met een toename in de voorkeur voor pinnen, zoals afgelopen jaren het geval was. Uit de jaarlijkse Monitor Consumptieve Toonbankbetalingen van Currence blijkt dat de verdeling in voorkeur van consumenten voor pinnen en contant in 2011 is gestabiliseerd: 72% betaalt bij voorkeur met de pinpas en 28% gebruikt het liefst contant geld. Net als vorig jaar geldt hierbij dat ongeveer de helft van de consumenten met een voorkeur voor pinnen het liefst alle betalingen zouden willen pinnen. De andere helft heeft een voorkeur voor pinnen bij betalingen boven de 10 euro. Voorkeur en betaalgedrag komen echter lang niet altijd overeen. Consumenten met een voorkeur voor pinnen betalen weliswaar vaker dan gemiddeld met de pinpas, maar lang niet in alle gevallen. Deze discrepantie in voorkeur voor pinnen en het daadwerkelijk gebruik ervan is het afgelopen jaar wel iets kleiner geworden. Zo werd door consumenten met een algehele voorkeur voor pinnen in 2010 'slechts' 52% van al hun betalingen gepind. In 2011 is het aandeel pinbetalingen bij deze consumenten met vier procentpunten toegenomen tot 56%. Van alle consumenten is dit 43%. De stijging van het pinnen is het grootst bij bedragen tot tien euro, zowel bij degenen met een algehele voorkeur voor pinnen als bij alle consumenten. Bij degenen met een voorkeur voor pinnen is het aandeel pinnen bij deze bedragen met 20% gestegen tot 36%. Voor de markt als geheel is de stijging met 15% iets kleiner. Het aandeel pinnen bij bestedingen tot tien euro bedraagt hier nu 23%. Deze ontwikkeling komt niet alleen doordat het pinnen door winkeliers vaker actief wordt ondersteund. Ook zijn consumenten er steeds meer aan gewend geraakt kleine bedragen te pinnen. Omdat pinnen goedkoper (en veiliger) is dan contant betalen, zal een voortgaande vervanging van contant betalen door pinnen bijdragen aan een verdere beperking van de maatschappelijke kosten. Met name wat betreft bedragen beneden tien euro bestaat er nog een groot potentieel voor voortgaande kostenreductie.

Voorkeur pinnen 72%



Voorkeur versus aandeel pinnen¹



¹ In het totaal van alle toonbankbetalingen.

Europese markt voor kaartbetalingen blijft gefragmenteerd.



Minister de Jager geeft op 2 maart 2011 het startsein voor het nieuwe pinnen.

Europese ontwikkelingen

In 2011 bleef Nederland tot de top vijf landen behoren met het gebruik van betaalkaarten. Net als in voorgaande jaren werd in Zweden, Denemarken en Finland opnieuw vaker met de betaalkaart afgerekend dan in Nederland. In deze landen worden betaalkaarten echter, in tegenstelling tot in ons land, ook voor betalingen via het internet gebruikt. Als hiermee rekening wordt gehouden, worden de verschillen met Nederland weliswaar geringer, maar blijft het pinnen in winkels in die landen meer favoriet dan in ons land. In die landen vindt meer dan 50% van het retailbetalingsverkeer plaats met betaalkaarten (grafiek 13). In Nederland is dat ongeveer 40%. In het Verenigd Koninkrijk wordt per hoofd van de bevolking ongeveer evenveel keer met de kaart afgerekend als in ons land, maar daar wordt relatief meer gebruik gemaakt van creditcards, evenals in Frankrijk. In 2011 bleef de fragmentatie op de markt van kaartbetalingen in Europa bestaan. Waar marktpartijen de afgelopen jaren nog invulling leken te geven aan de ambities van de Europese Centrale Bank en de Europese Commissie tot de oprichting van een Europees betaalmerk, verflauwden deze ontwikkelingen in het verslagjaar. Potentiële kandidaten voor de positie van een Europees gangbaar derde betaalmerk, naast de internationale betaalmerken van MasterCard en Visa, verlegden in de loop van het jaar hun focus of gaven aan hun Europese ambities niet langer te realiseren.

Kaartbetalingen in verschillende landen

Aandeel kaartbetalingen¹



Toelichting: De bolgrootte geeft de rangschikking van het aandeel kaartbetalingen aan.

Bron: ECB Statistical Datawarehouse en Currence.

¹ Aandeel kaartbetalingen in totaal retailbetalingsverkeer (in procenten).

Terwijl in Nederland het merk PIN werd vervangen door de internationale betaalmerken Maestro en V PAY (van respectievelijk MasterCard en Visa Europe), werd in een groot aantal andere Europese landen het nationale betaalmerk gehandhaafd. Dit is onder meer het geval in België, Duitsland, Frankrijk, Spanje en Portugal. De vraag kan dan ook worden gesteld welk realiteitsgehalte nog kan worden verwacht van de politieke ambities rond een volledig geïntegreerde markt voor kaartbetalingen in Europa. De door de Europese Commissie begin 2012 gestarte marktconsultatie in het kader van haar 'Groenboek' zal hierover mogelijk duidelijkheid verschaffen.

Wel werd in 2011 in de meeste Europese landen de implementatie van de EMV-chiptechnologie afgerond, met uitzondering van Italië en Spanje. In deze landen zijn inmiddels wel alle automaten gereed voor chipgebruik, maar moet nog een groot deel van de betaalpassen worden vervangen.

Ondanks bovenvermelde fragmentatie van de markt kunnen Europeanen in veel gevallen wel met hun betaalpas in andere landen betalen, zeker nu overal in Europa het nieuwe pinnen is doorgevoerd. Dit komt doordat bankpassen die van een lokaal betaalmerk zijn voorzien in de meeste gevallen tevens een internationaal betaalmerk voeren. Dat internationale betaalmerk is gangbaar in Europa en wordt daarom meestal door ondernemers geaccepteerd.

EMV-chiptechnologie
in de meeste Europese
landen ingevoerd.

Verdere stappen in Europese standaardisatie van veiligheidsnormen voor betaalautomaten.

Europese certificering van betaalautomaten bevordert concurrentie en bespaart kosten.

Wel bestaat er in de huidige marktsituatie niet altijd de garantie dat kaarthouders overal met hun pas kunnen betalen. Waar in Nederland op elke betaalautomaat met Maestro en V PAY kan worden betaald, zijn in sommige andere landen MasterCard Debit, Visa Debit of creditcards de gangbare betaalproducten. Pashouders van deze betaalmerken kunnen hiermee alleen in Nederland betalen als ondernemers hiervoor een overeenkomst met hun bank hebben afgesloten. Omdat het in Nederland voor de meeste ondernemers om een beperkte klantengroep gaat, zal hier in de praktijk niet altijd in voorzien zijn. Dit laatste geldt ook andersom voor Nederlanders die met hun Maestro- of V PAY-pas in het buitenland willen betalen. Hierdoor blijft een uniforme Europese betaalmarkt voor kaartbetalingen voorlopig buiten bereik.

Standaarden

Het gebruik van standaarden beperkt de nadelen van fragmentatie voor de markt. Standaarden nemen technologische drempels weg en zorgen ervoor dat verschillende betaalmerken kunnen worden geaccepteerd en verwerkt, zonder dat de technische infrastructuur hoeft te worden aangepast. Hierdoor ontstaan er in beginsel meer keuzemogelijkheden in de markt, hetgeen de concurrentie bevordert en bijdraagt aan lagere kosten. Het gebruik van de uniforme standaard voor de EMV-chiptechnologie is een voorbeeld hiervan.

In 2011 zijn verdere stappen gezet naar een vergaande vorm van Europese standaardisatie van veiligheidsnormen voor betaalautomaten en een proces van certificering daarvan. Deze moeten ertoe leiden dat een betaalautomaat die aan deze normen voldoet in heel Europa kan worden gebruikt, zonder dat voldaan hoeft te worden aan (eventueel nog bestaande) lokale veiligheids-eisen. In 2011 is een pilot gestart om de effectiviteit vast te stellen van een Europese standaard voor certificering. De resultaten hiervan worden in de loop van 2012 verwacht.

Vooruitlopend hierop hebben Currence en het Franse Cartes Bancaires in 2011 een overeenkomst gesloten waarin is vastgelegd dat beide instellingen elkaar certificeringresultaten erkennen. In 2008 was eenzelfde soort overeenkomst al afgesloten tussen Currence en het Duitse ZKA.

Hierdoor kunnen leveranciers hun door Currence gecertificeerde betaalautomaten zonder aanvullende inspanning en kosten voor certificering op de Franse en Duitse markten aanbieden. Dit is andersom ook van toepassing op de Nederlandse markt voor gecertificeerde betaalautomaten van Franse en Duitse leveranciers. Dit bevordert de concurrentie en bespaart aanzienlijke kosten.

Met het uitfaseren van het merk PIN zijn eveneens de beveiligingregels voor Nederlandse betaalautomaten vervallen. Op voorstel van Currence, hebben de Nederlandse banken besloten, met ingang van 2012, de nog niet binnen Europa verplicht zijnde, maar wel toekomstvaste Europese veiligheidsnormen te gaan hanteren. Omdat de Europese certificeringprocedures naar verwachting niet vóór 2015 operationeel zullen zijn, is vooralsnog de Nederlandse certificering-procedure gehandhaafd. Wel is deze inmiddels aanzienlijk vereenvoudigd. Met ingang van 2012 is de Betaalvereniging de verantwoordelijke partij voor het certificeren van betaalautomaten.

Het nieuwe pinnen: een positieve impuls aan de veiligheidsbeleving

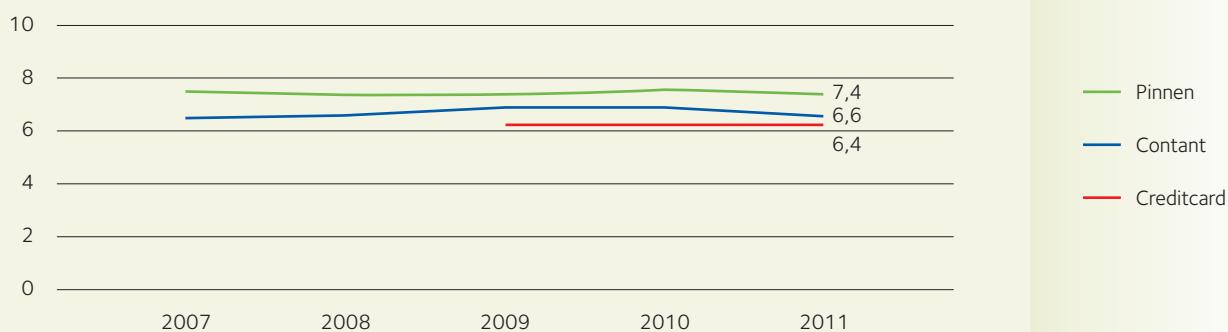
Pinnen wordt nog steeds gezien als het meest veilige toonbankbetaalmiddel. Veiliger dan contant of de creditcard. Zo blijkt uit het onderzoek dat Currence jaarlijks uitvoert naar de gepercipieerde veiligheid van pinnen. In 2011 waardeerden consumenten de veiligheid van pinnen met een rapportcijfer van 7,4. Een stuk hoger dan dat voor contant en creditcard (respectievelijk 6,6 en 6,4).

Ten opzichte van voorgaande jaren is dit hetzelfde gebleven. Skimfraude lijkt dan ook geen afbreuk te doen aan de gepercipieerde veiligheid van pinnen. Toch is dit niet helemaal waar.

De stabiele waardering van pinnen in 2011 is vooral te danken aan de invoering van het nieuwe pinnen. Consumenten die in 2011 het merendeel van hun pinbetalingen nog steeds op de traditionele manier verrichtten waren minder positief: zij waardeerden de veiligheid van pinnen gemiddeld met een 7, terwijl degenen die overwegend met het nieuwe pinnen betaalden een cijfer van 7,5 gaven. Hierbij beoordeelden degenen die overwegend traditioneel pinnen de veiligheid vaker als onvoldoende (rapportcijfer 1 tot en met 5) en minder vaak als goed (8 tot en met 10) dan consumenten die het nieuwe pinnen gebruikten. Van laatstgenoemden gaf 57% de veiligheid van pinnen een 8 of hoger, tegenover 38% van degenen die voornamelijk op de traditionele manier pinden. De invoering van het nieuwe pinnen heeft dan ook duidelijk bijgedragen aan een betere veiligheidspercepcie bij het publiek.

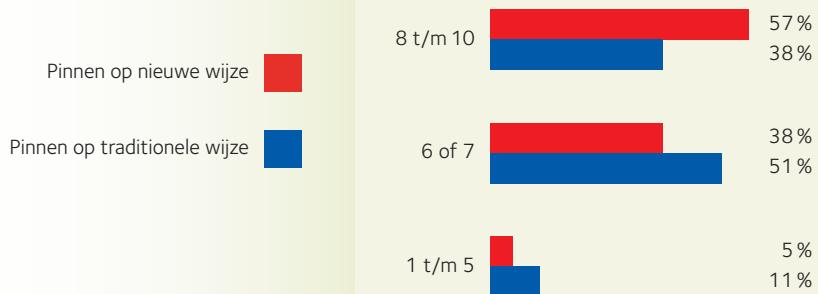
Rapportcijfer veiligheid

Toonbankbetaalmiddelen



Bron: ECB Statistical Datawarehouse.

Rapportcijfer veiligheid pinnen



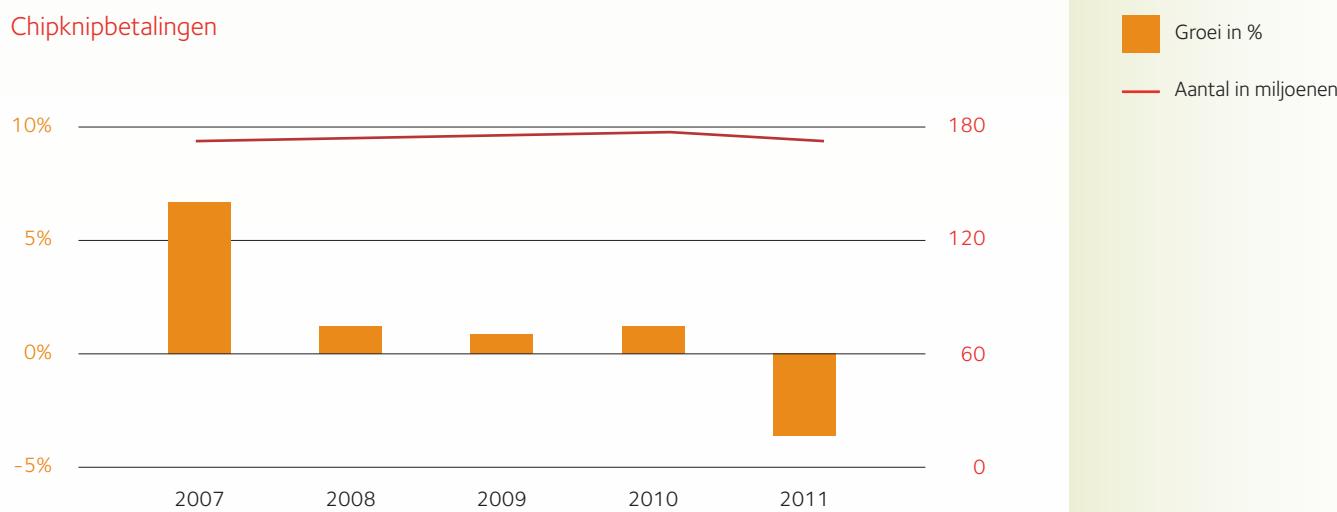
Bron: ECB Statistical Datawarehouse.

In 2011 betaalden consumenten 172 miljoen keer met hun Chipknip. Dat was voor het eerst minder dan in voorgaande jaren. Ten opzichte van 2010 nam het gebruik af met 3,7% (grafiek 14: 2010: 0,7%). Na een aarzelende en bescheiden groei sinds de marktintroductie in 1996, was het betalen met Chipknip na 2002 jaarlijks fors toegenomen tot 2008, waarna zich een stabilisatie voordeed, gevolgd door een daling in 2011.

Drie kwart van het totaal aantal betalingen met Chipknip vindt plaats in de parkeerbranche, in de vending (verkoopautomaten) en in de catering (het zogenaamde ParVenCa-segment; grafiek 15). Ook in dit segment nam het gebruik in 2011 af (-3,5%), met name als gevolg van een geringer aantal Chipknipbetalingen in de parkeerbranche (-11%). Dit komt doordat exploitanten van parkeerautomaten steeds vaker mogelijkheden bieden parkeergelden te pinnen, met een credit-card te betalen of met een mobiele telefoon af te rekenen. In de cateringbranche nam het gebruik licht af (-1%), terwijl bij verkoopautomaten een stijging werd genoteerd van bijna 5%.

Gebruik Chipknip neemt af.

Chipknipbetalingen



Pinnen vervangt
Chipknipbetalingen
in winkels.

In winkels werd bijna 15% minder betaald met Chipknip. Kleine bedragen worden daar steeds vaker gepind in plaats van gechipt of contant betaald. In samenhang hiermee hebben veel ondernemers besloten bij de introductie van het nieuwe pinnen Chipknip niet langer als betaalmogelijkheid aan te bieden op hun betaalautomaat. Het afrekenproces wordt hierdoor versneld, omdat er geen keuze meer gemaakt hoeft te worden tussen pinnen of betalen met Chipknip. Daardoor nam het aantal acceptatiepunten voor Chipknip af met bijna 40%, nadat dit aantal in 2010 ook al met 17% was teruggelopen. In vier jaar tijd is het totaal aantal acceptatiepunten met 60.000 afgelopen (grafiek 16). Verwacht wordt dat deze ontwikkeling zich in 2012 zal voortzetten.

Grafiek 15

Vending

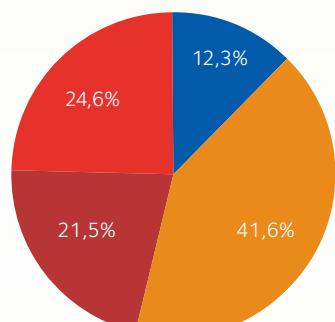
Catering

Parkeren

Overig

Herkomst Chipknipbetalingen

2011; aandelen in procenten



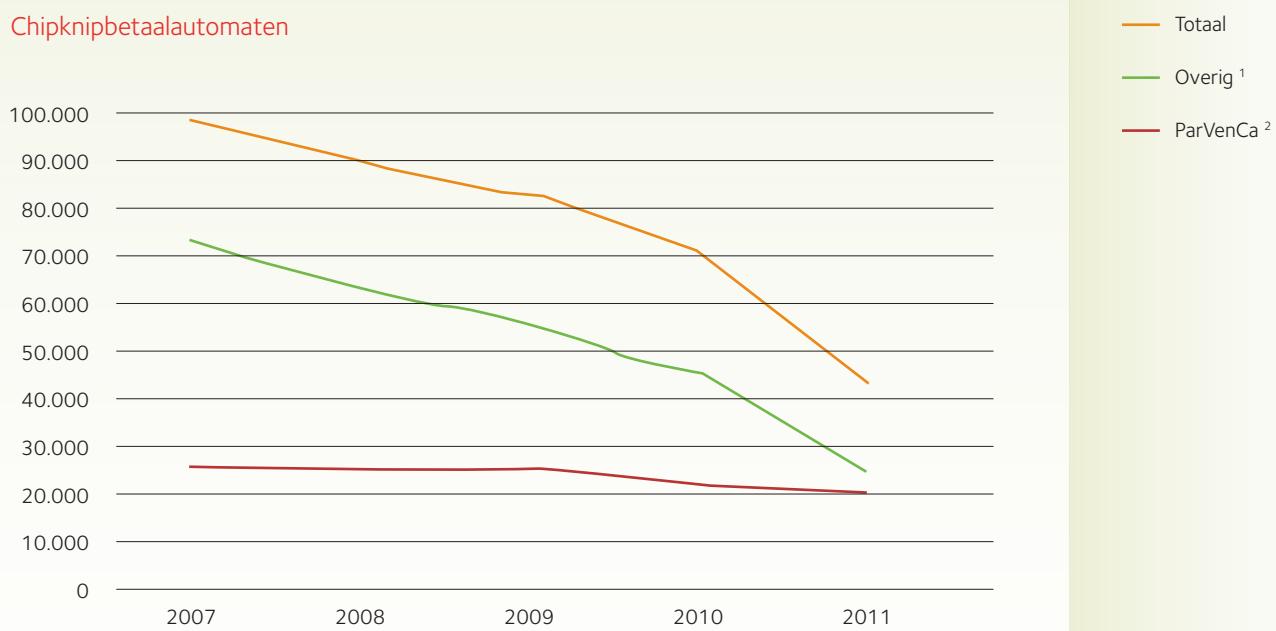
Totaal: 172 miljoen

Chipknip op termijn
overbodig.

Consumenten laadden hun Chipknip in 2011 ook iets minder vaak op dan het jaar ervoor (26 miljoen keer tegenover 27 miljoen keer in 2010), met een gemiddeld opladbedrag van ruim 17 euro, 1 euro minder dan in 2010. Per oplading werden ongeveer zeven betalingen verricht met een gemiddeld bedrag van 2,50 euro (2010: 2,61 euro).

Het gebruik van Chipknip heeft de afgelopen jaren zijn piek gehad. In winkels en andere verkooppunten waar gepind kan worden, zullen Chipknipbetalingen steeds vaker worden vervangen door pinbetalingen. Ook in de parkeerbranche zullen pinnen en andere, op moderne techniek gebaseerde wijzen van betalen, steeds meer ingang vinden. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat de komst van nieuwe contactloze betaalmogelijkheden via betaalkaart of mobiele telefoon het gebruik van Chipknip op termijn overbodig zal maken. Dit zal vermoedelijk nog enkele jaren duren. Marktpartijen zullen over concrete plannen tijdig worden geïnformeerd, zodat zij hier rekening mee kunnen houden bij hun investeringsplannen.

Chipknipbetaalautomaten



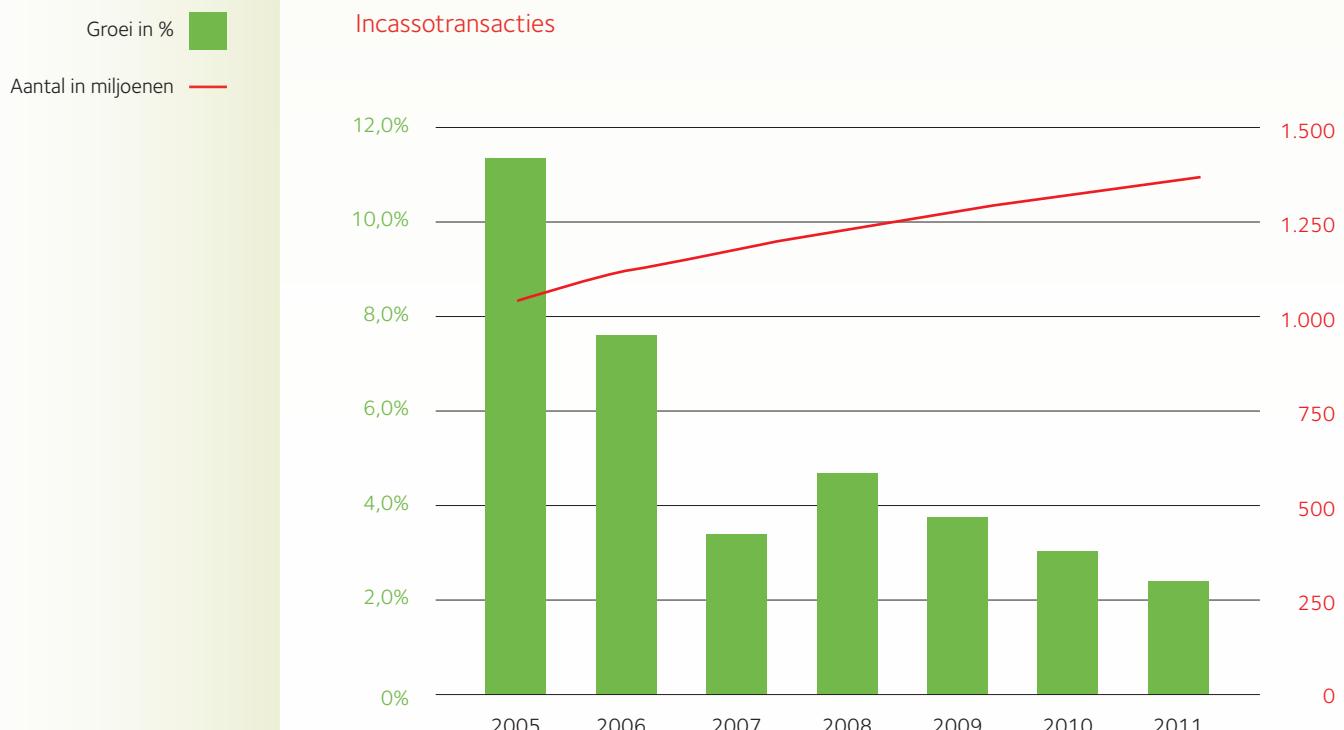
¹ Waaronder winkels.

² ParVenCa: Parkeren, Vending en Catering.



Gebruik Incasso blijft toenemen.

Grafiek 17



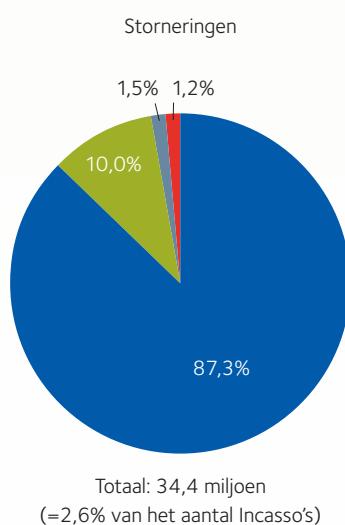
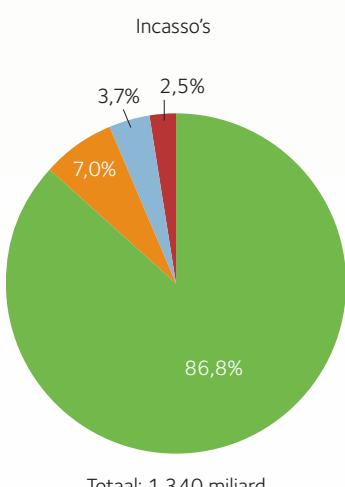
Het gebruik van de verschillende typen Incasso's was in lijn met het beeld van de afgelopen jaren. Voor het overgrote deel (86%) vinden Incasso's plaats door middel van een doorlopende machtiging, op basis waarvan consumenten periodiek worden geïncasseerd. Rond 8% betreft het Incasso's voor kansspelen, terwijl het bedrijfsleven circa 4% van alle Incasso's voor zijn rekening neemt. De (niet-stornerbare) eenmalige Incasso wordt het minst gebruikt (grafiek 18).

Het aantal terugboekingen (storneringen) van Incassobetalingen daalde in 2011 enigszins ten opzichte van het jaar daarvoor (2,6% tegenover 2,7% van alle Incasso's). De meeste storneringen (87%) zijn afkomstig van banken, met als oorzaak onvoldoende beschikkingsruimte op de betaalrekening van de debiteur. Het aantal storneringen op verzoek van debiteuren omdat deze het niet eens waren met de afboeking op hun rekening bleef in 2011 op een laag niveau (10% van alle storneringen). Dit is iets meer dan in 2010 (8%). Mogelijk hangt deze geringe toename samen met de sinds eind 2009 geïntroduceerde langere storneringstermijn (van vier weken naar 56 dagen). Ook het gemak waarmee Incassotransacties kunnen worden teruggeboekt heeft hieraan bijgedragen. Bij de meeste banken gebeurt dit via internetbankieren in plaats van met de hiervoor in het verleden ontwikkelde papieren gele kaart.

Aantal storneringen blijft beperkt.

Incassobetalingen en storneringen

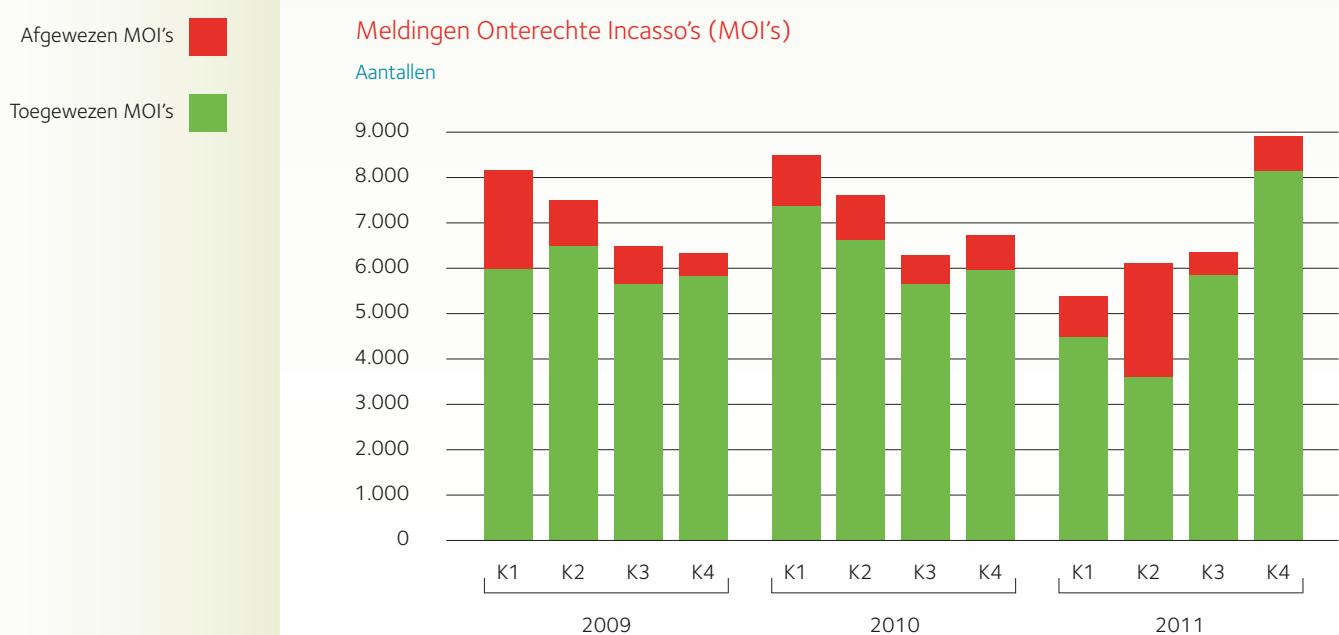
2011; aandelen in procenten



- █ Doorlopende machtiging algemeen
- █ Doorlopende machtiging kansspelen
- █ Doorlopende machtiging bedrijven
- █ Eenmalige machtiging
-
- █ Door bank gestorneerd (bijv. geen saldo)
- █ Niet akkoord met afschrijving
- █ Geen machtiging verstrekt
- █ Overig

Het beroep dat geïncasseerde consumenten in 2011 op de MOI-procedure (Melding Onterechte Incasso) deden, bleef beperkt en was iets geringer dan in 2010 (27.000; 0,02 promille van alle Incasso's; grafiek 19). De MOI-procedure biedt geïncasseerden de mogelijkheid na afloop van de storneringstermijn, maar binnen 13 maanden na afboeking van de betaalrekening, de Incasso alsnog te laten terugboeken. Deze terugboeking vindt alleen plaats als de incassant geen bewijs kan tonen van een schriftelijk afgegeven machtiging. In het verslagjaar werd 90% van de verzoeken om terugboeking gehonoreerd. Een groot deel van deze terugboekingen betrof Incasso's die via internet zonder handtekening werden aangegeven.

Grafiek 19



Consument heeft
geen omkijken naar een
Incassobetaling.

Consumenten positief over Incasso

Periodiek onderzoekt Currence de houding en het gedrag van het publiek rond Incasso. Uit het in 2011 gehouden onderzoek blijkt dat consumenten iets meer tevreden zijn over Incasso dan in 2008 (7,4 tegenover 7,2 in 2008 op een schaal van 10; grafiek 20). Als voordelen van Incasso zien consumenten vooral de eenvoud van het product, het niet vergeten te betalen en de zekerheid van de uitvoering ervan door de bank. Bijna 70% van de gebruikers geeft aan er geen omkijken naar te hebben, hetgeen iets minder is dan in 2008 (grafiek 21). Net als in 2008 was 60% van de consumenten tevreden over het gemak waarmee een Incasso kon worden teruggeboekt (veelal via internetbankieren). Wel vindt bijna 50% van de gebruikers dat het terugboeken sneller kan en geeft ook ongeveer 50% aan dat zij naast Incasso graag een alternatief betaalproduct tot hun beschikking hebben.

Waardering voor Incasso

Procenten van de gebruikers



Linkeras:

█ Rapportcijfer 6 of lager

█ Rapportcijfer 7 of hoger

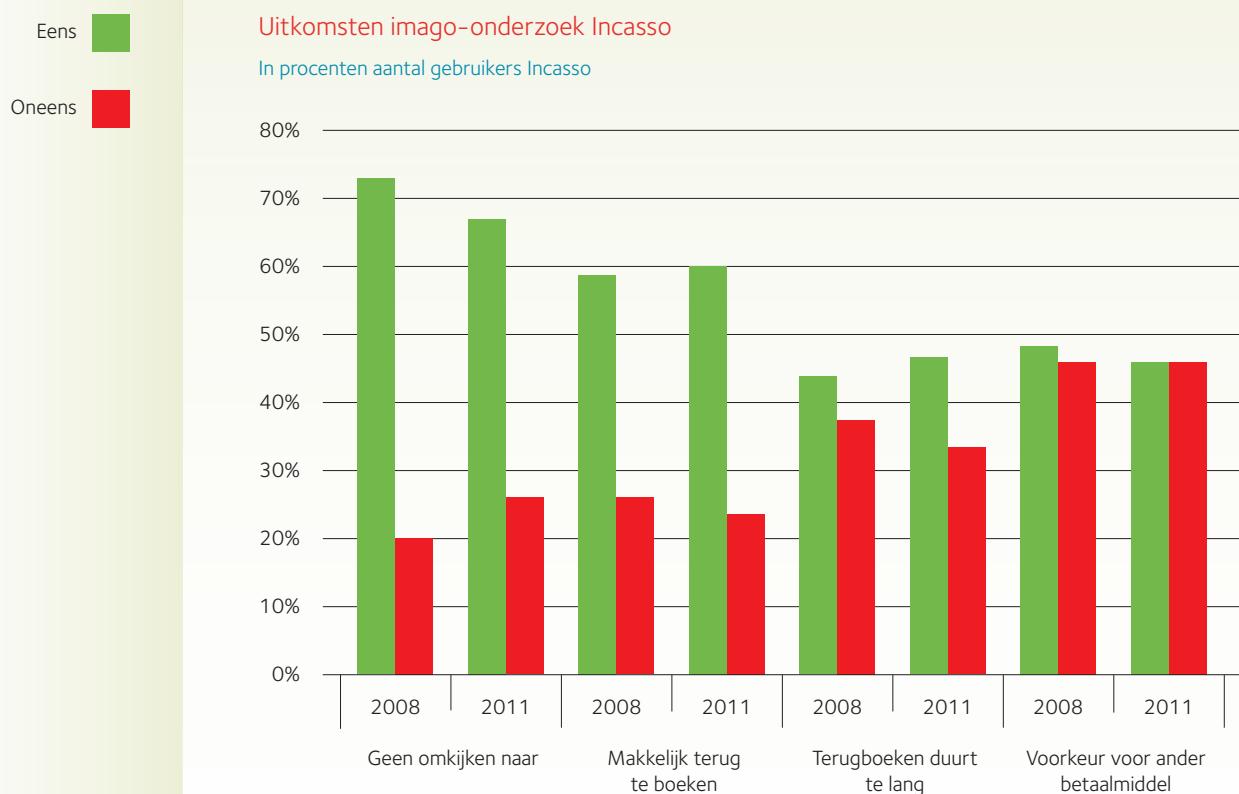
Rechtersas:

— Gemiddeld rapportcijfer

De afgelopen jaren is bovendien de kennis bij het publiek over het Incassoproduct gestegen, met name over de wijze waarop een machtiging kan worden stopgezet. Daarnaast zijn consumenten zich meer bewust van hun eigen verantwoordelijkheid voor een juiste wijze van totstandkoming van de machtiging. Dat is met name het geval bij personen met een leeftijd beneden 30 jaar. Werd in 2004 door het publiek nog vooral de bank als medeverantwoordelijke voor de totstandkoming van de machtiging gezien, sinds 2006 zien consumenten steeds meer zichzelf en de incassant als verantwoordelijken hiervoor. Verder is men zich meer bewust geworden van het nut van een goede controle van het rekeningoverzicht van de bank, waardoor direct kan worden gereageerd op onjuiste Incasso's.

Eind 2011 waren er 41 licentiehouders voor Incasso (2010: 44).

Kennis over Incassoproduct bij consument is gestegen.



Incasso en Europa

Nederland behoort tot de top-drie van de landen in Europa wat betreft de populariteit van het betalen met een incasso. Nederlanders benutten Incasso ongeveer 80 keer per jaar. In Duitsland ligt dit aantal hoger (106), evenals in Oostenrijk (100). In deze laatste twee landen wordt de structuur van het retailbetalingsverkeer sterk bepaald door incasso's.

Alleen in Duitsland en in Oostenrijk ligt incassogebruik hoger dan in Nederland.

In Duitsland vindt de helft van alle (niet-contante) betalingen plaats via een incasso, terwijl dat in Oostenrijk en Spanje rond de 40% ligt. In ons land is dit een kwart (grafiek 22). De tegenhanger hiervan bestaat uit kaartbetalingen, die in Nederland 40% uitmaken van het betalingsverkeer, maar in Duitsland en Oostenrijk slechts 20%. In Finland, België, Luxemburg en de zuidelijke landen neemt het incassoproduct binnen het palet van betaalproducten een bescheiden plaats in. De grootste incassolanden (Duitsland, Frankrijk, Spanje, Nederland en Oostenrijk) dragen voor 92% bij aan het totaal aantal incasso's binnen het eurogebied.

Het huidige Nederlandse Incassoproduct zal binnen twee jaar worden vervangen door de Europese incasso. Aan het einde van het eerste kwartaal van 2012 is de SEPA-verordening door de Europese Commissie gepubliceerd. Deze bepaalt dat landen vaart moeten maken met de totstandkoming van de eurobetaalmarkt (SEPA).

Uiterlijk 1 februari 2014 moeten overschrijvingen en incasso's aan de eisen van de verordening voldoen, met name aan de hierin opgenomen uniforme en Europees brede standaarden.

De belangrijkste standaarden zijn de zogenoemde IBAN³, de standaard voor rekeningnummers, en de ISO 20022XML. Dit is de standaard voor bulkaanlevering van betaal- en incasso-opdrachten door zakelijke gebruikers.

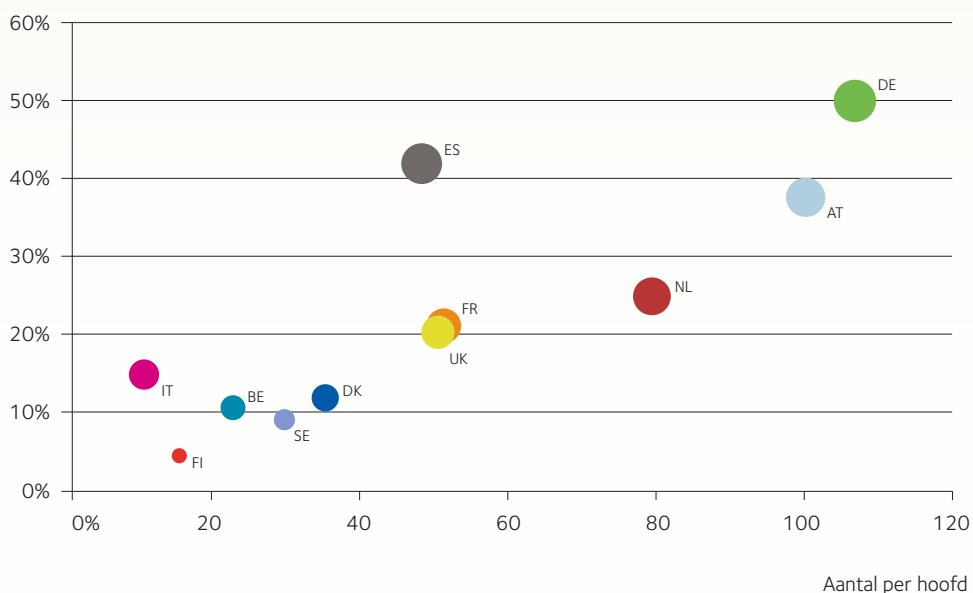
Vervanging Incasso door Europese variant in 2014.

Grafiek 22

Incassobetalingen in verschillende landen

Aandeel in betalingsverkeer

Aandeel Incasso's¹



Toelichting: de bolgrootte geeft de rangschikking van het aandeel Incasso aan.

Bron: ECB Statistical Datawarehouse.

¹ Aandeel Incassobetalingen in totaal retailbetalingsverkeer in procenten.

³ IBAN staat voor International Bank Account Number of te wel het internationale bankrekeningnummer.

In Nederland heeft het IBAN 18 posities. Het begint met NL gevuld door een 2-cijferig controlegetal, dan de bank aanduiding van 4 posities, gevuld door het ‘oude’ bankrekeningnummer aangevuld met ‘voorloop-nullen’ tot 10 cijfers. Bijvoorbeeld NL02ABNA0123456789. Met behulp van de door de banken opgezette IBAN-BIC-service (www.ibanbicservice.nl) kan van elke Nederlandse rekening de IBAN worden opgevraagd.

Eén einddatum voor migratie naar SEPA-betaalproducten.

Vorig jaar bestond nog het beeld dat de Europese wetgever zou kiezen voor twee verschillende einddata: 1 februari 2013 voor de nationale overschrijving en 1 februari 2014 voor de nationale incasso. Besloten is uiteindelijk tot één einddatum, wat bedrijven de mogelijkheid biedt in één keer hun administratie te migreren naar de SEPA-betaalproducten.

DNB richt Nationaal Forum voor SEPA-migratie op...

... om soepele migratie te bevorderen.

De Europese overboeking kan sinds 28 januari 2008 worden gebruikt, terwijl de Europese incasso formeel op 2 november 2009 is ingevoerd. Het aantal overboekingen volgens de Europese standaard is de afgelopen jaren weliswaar toegenomen maar is voor het eurogebied als geheel nog beperkt (25%; grafiek 23). De Europese incasso kwam eind 2011 nog nauwelijks voor. Dit geeft meteen de uitdaging aan waar alle betrokken partijen voor staan: het in zeer korte tijd realiseren van een massale overgang uiterlijk per 1 februari 2014.

De migratie naar Europese betaalproducten betekent voor zowel aanbieders als vragers van betaaldiensten een complex en omvangrijk project. Om de overgang in goede banen te leiden heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, onder auspiciën van DNB het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) opgericht. Hierin zijn de stakeholders uit de girale betaalketen verenigd om gezamenlijk afspraken te maken over de migratie naar de SEPA-betaalproducten. Het migratieplan dat door het NFS is opgesteld heeft tot doel een soepele en efficiënte migratie te organiseren. De in het plan opgenomen tijdlijnen voorzien erin dat in het vierde kwartaal van 2012 de massale migratie naar de Europese overboeking op gang komt. Deze wordt begin 2013 gevuld door die van de incasso.

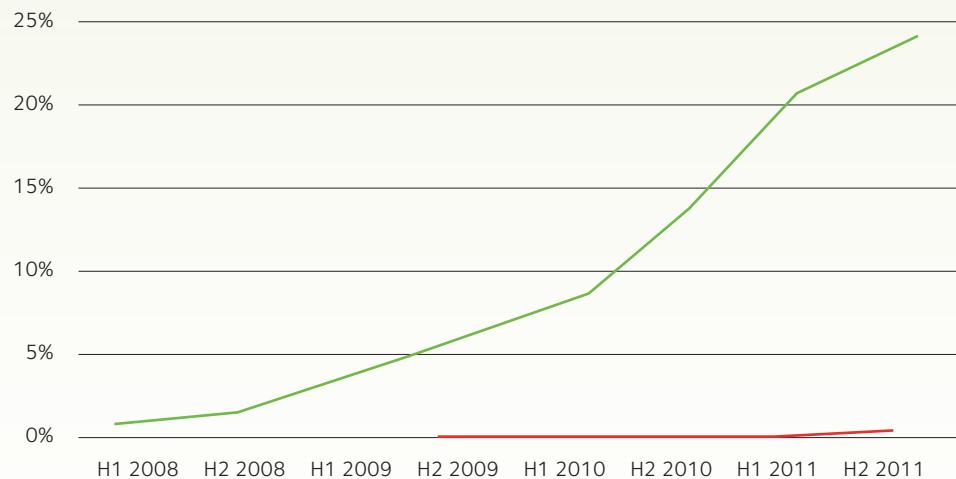
Administratieve systemen van bedrijven moeten worden aangepast.

Wat betreft de incasso dienen banken niet alleen hun systemen aan te passen aan de verwerking van de Europese incasso-opdrachten volgens de regels van de European Payments Council (EPC), het beleidsbepalende en besluitende orgaan van de Europese banken. Daarnaast moeten zij rekening houden met de in het eerste kwartaal van 2012 officieel gepubliceerde aanvullende consumentenbeschermende maatregelen uit de SEPA-verordening. Aangezien banken deze tot nu toe niet hadden opgenomen in hun specificaties voor de Europese incasso, vereist dit een aanvullende inspanning die een realisatie van de Europese incasso op de uiterste datum van de verordening onder extra tijdsdruk plaatst.

Bedrijven, die het incassoproduct voeren, zullen hun administratieve systemen moeten aanpassen aan het gebruik van de IBAN-standaard, een nieuw formaat voor de aanlevering van incasso-opdrachten moeten gaan gebruiken (de hiervoor genoemde ISO20022XML standaard) en moeten kunnen voorzien in het toevoegen van gegevens aan bestaande machtigingen. Zo dient elke machtiging onder meer een uniek kenmerk en datum van ondertekening te bevatten. Daarnaast dient elk bedrijf een nieuw incassococontract met zijn bank af te sluiten en zijn debiteuren vooraf te informeren over de overgang naar de Europese incasso.

Europese overschrijvingen en Europese incasso

In percentage van het totale aantal overschrijvingen respectievelijk incassobetalingen in Europa



Bron: ECB SEPA-indicator.

Consumenten zullen in eerste instantie weinig merken van de migratie naar de Europese incasso. Op het moment dat incassanten overstappen op het gebruik van de Europese incasso zullen consumenten hiervan vooraf op de hoogte worden gesteld. Wel valt te voorzien dat de aanvullende consumentenbeschermende maatregelen uit de SEPA-verordening ook aandacht van de consument vragen. Op grond hiervan kan hij zijn bank vragen een aantal controles uit te voeren, die hij per incasso kan laten verschillen. Deze laatste maken het incassoproduct weliswaar veiliger, maar tegelijkertijd voor de consument minder eenvoudig in gebruik dan de huidige Nederlandse Incasso. Tabel 1 geeft een overzicht van de consumentenbeschermende maatregelen van de huidige Incasso en die van de Europese incasso.

Aanvullende consumentenbeschermende maatregelen bij Europese incasso.

Tabel 1

Rechten consumenten bij incasso	
Huidige Incasso	Europese incasso
<i>De consument heeft het recht om:</i>	<i>De consument heeft het recht om:</i>
Incasso's te blokkeren van: • alle incassanten • door hem bepaalde incassanten	Incasso's te blokkeren van: • alle incassanten • door hem bepaalde incassanten
-----	Een bedraglimiet op te geven voor bepaalde incasso's ¹
-----	Een periodiciteitlimiet op te geven voor bepaalde incasso's ¹
-----	Alleen incasso's toe te staan van door hem opgegeven incassanten
Incasso's te herroepen tot één werkdag voor uitvoering	Incasso's te herroepen tot één werkdag voor uitvoering
Incasso's binnen 8 weken na uitvoering te laten terugboeken	Incasso's binnen 8 weken na uitvoering te laten terugboeken
Incasso's, waarvoor geen machtiging is afgegeven, binnen 13 maanden na uitvoering te laten terugboeken	Incasso's, waarvoor geen machtiging is afgegeven, binnen 13 maanden na uitvoering te laten terugboeken

¹ Combinatie bedraglimiet en periodiciteitlimiet is ook mogelijk.

Daarnaast hebben Nederlandse banken al eerder besloten hun klanten in 2012 een alerterings-service te bieden, die de consument voorafgaand aan een eerste betaling van een incasso een melding stuurt.

Banken bieden alerteringsservice.

Voor 2012 en de jaren erna liggen er nog veel uitdagingen om tijdig te kunnen voldoen aan de SEPA-verordening. Hierbij is het een extra uitdaging vanuit de optiek van consumenten het incassoproduct eenvoudig te houden. Het gepresenteerde onderzoek in grafiek 21 liet zien dat eenvoud in gebruik een belangrijke factor is voor de populariteit van het incassoproduct in Nederland.

Acceptgiro

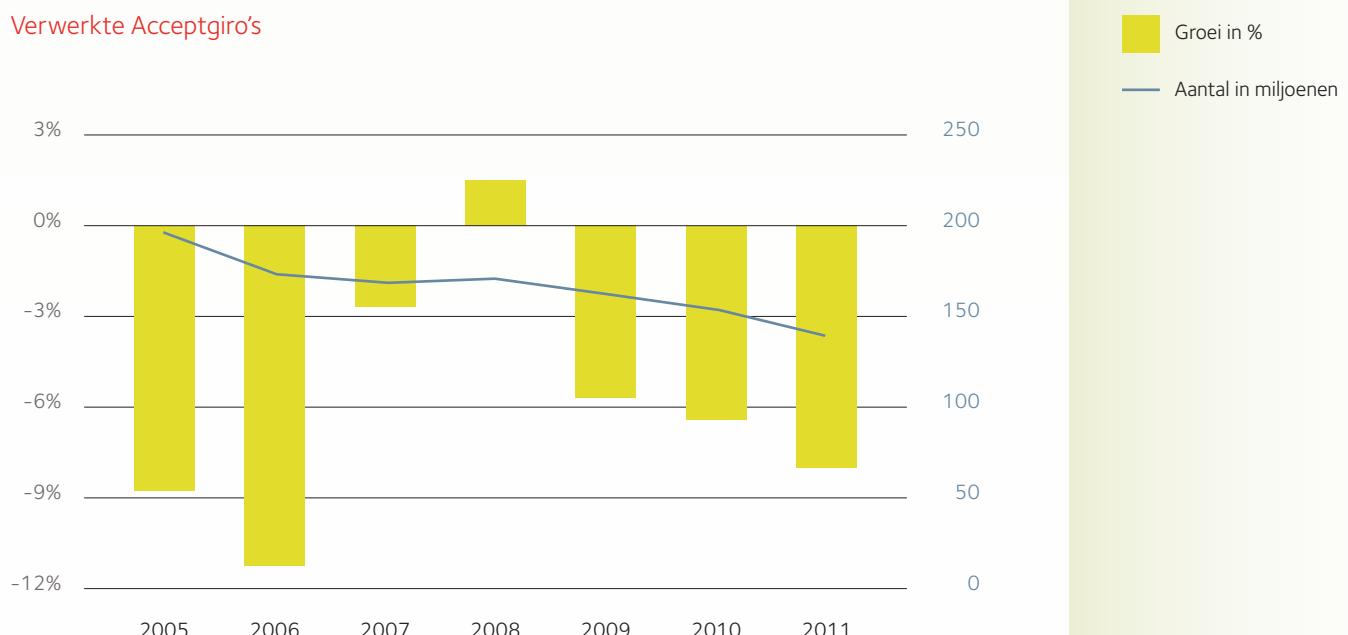
In 2011 zette de dalende trend in het aantal Acceptgiro's zich voort. Er werden, met 139 miljoen, 8,2% minder Acceptgiro's verwerkt dan in 2010 (grafiek 24). Het geringere gebruik van Acceptgiro hangt samen met een overgang naar meer efficiënte betaalproducten, zoals Incasso en iDEAL. Een aantal voornamelijk grote incassanten ontmoedigt het betalen via de Acceptgiro door hier- voor een tarief te vragen of de klant een korting in het vooruitzicht te stellen als deze met Incasso gaat betalen. Daarnaast wikkelt de zorgsector steeds vaker facturen rechtstreeks met verzeke- raars af, waarbij een betaling via Acceptgiro of Incasso door de verzekerde zelf overbodig wordt. Steeds meer Acceptgiro's worden via internetbankieren betaald. In 2011 was dit bij 76% van de Acceptgiro's het geval. Vooral als gevolg hiervan is het aantal verwerkte papieren Acceptgiro's de afgelopen tien jaar met 75% afgenomen, terwijl het aantal door incassanten verzonden Acceptgiro's die tot betaling hebben geleid met 20% is gedaald (grafiek 25).



Gebruik Acceptgiro loopt verder terug.

Grafiek 24

Verwerkte Acceptgiro's

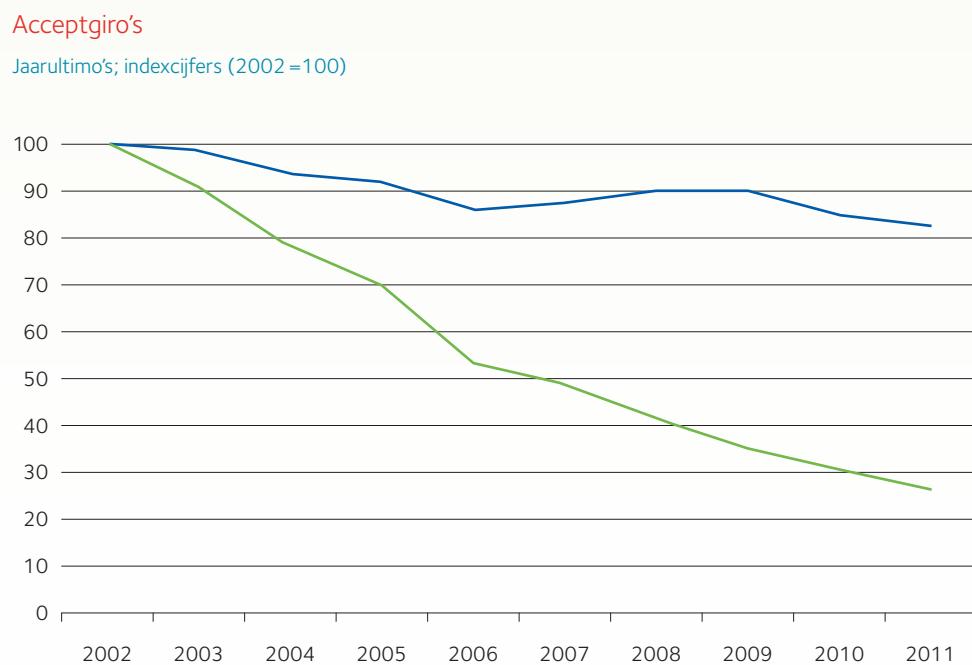


Proef met digitaal printen Acceptgiro's.

Op verzoek van marktpartijen heeft Currence in samenwerking met leveranciers van printapparatuur en drukkerijen in 2011 onderzocht of het drukken van Acceptgiro's kan worden vervangen door het digitaal printen ervan. Dit levert partijen kostenbesparingen en flexibiliteit op bij het aanmaken van Acceptgiro's en begeleidende documenten, zoals mailings en polisbladen. Op basis van deze - vooralsnog positieve - resultaten zal in 2012 een proef plaatsvinden, waarbij vooral zal worden gekeken naar het uitvalpercentage van geprinte Acceptgiro's in het geautomatiseerde verwerkingsproces ervan. Uitval, bijvoorbeeld door onvoldoende optische leesbaarheid, leidt immers tot extra kosten, omdat de desbetreffende Acceptgiro's handmatig moeten worden verwerkt.

Grafiek 25

- Totaal Acceptgiro's die tot betaling hebben geleid
- Acceptgiro's die als papieren Acceptgiro door banken zijn verwerkt



Toelichting: Sommige banken rubriceren betaalde Acceptgiro's als overschrijvingen. Deze laatste zijn in deze grafiek ook meegenomen, waardoor een verschil ontstaat met de gegevens uit grafiek 24.

In 2009 bleek uit een gehouden marktconsultatie dat een aantal grote zakelijke incassanten ernaar streeft volledig over te gaan naar digitale facturering en de Acceptgiro op termijn niet langer als betaalproduct te voeren. Als alternatieven voor betalen met Acceptgiro zien zij, naast Incasso en iDEAL (via e-maillinks; zie het hoofdstuk iDEAL) een vorm van een digitale Acceptgiro. In dit kader is in 2012 door de drie grootbanken een nieuwe standaard voor het digitaal verzenden van nota's en financiële overzichten geïntroduceerd (FiNBOX). Deze vervangt de al eerder geïntroduceerde Digitale Nota.

Organisaties voor goede doelen gaven in 2009 aan voorlopig nog behoefte te hebben aan de Acceptgiro. Zij ontvangen een groot deel van hun donaties na verzending van papieren voorlichtingsinformatie met een bijgesloten Acceptgiro. Een deel hiervan wordt via de papieren Acceptgiro betaald. Koepelorganisaties van consumenten ondersteunen weliswaar een voortzettende beweging naar digitalisering, maar vonden dat de behoefte aan Acceptgiro door hun achterban nog niet een kritisch minimum heeft bereikt dat uitfasering op korte termijn rechtvaardigt.

Onder invloed van deze ontwikkelingen hebben de banken begin 2011 besloten de besluitvorming over een mogelijke aanpassing van Acceptgiro aan de Europese eisen uit te stellen tot begin 2013. In 2011 is in het NFS echter besproken dit moment te vervroegen naar de eerste helft van 2012. Op basis van een begin 2012 gehouden marktconsultatie onder betrokken partijen zal over de toekomst van Acceptgiro worden besloten. Op het moment van het afsluiten van dit verslag was deze besluitvorming nog niet afgerond.

Overigens zullen banken ook in het SEPA-tijdperk een standaard papieren overschrijvingsformulier blijven voeren, dat als alternatief kan dienen voor Acceptgiro. Door hierbij gebruik te maken van een Europees gestandaardiseerd betalingskenmerk blijft er voor consumenten een papieren alternatief bestaan, met voor zakelijke ontvangers een gemakkelijk herkenbare en te verwerken betaling.

Eind 2011 waren er 28 licentiehouders voor Acceptgiro, zeven minder dan in 2010. Het aantal certificaathouders bleef gelijk aan dat van 2010 (4). Het aantal voor Acceptgiro gecertificeerde drukkerijen steeg fractioneel (28), terwijl het aantal servicebureaus met 15 toenam tot 410.

Incassanten overwegen alternatieven voor Acceptgiro.

Marktconsultatie moet inzicht geven in toekomst Acceptgiro.

Banken ondersteunen digitaal factureren.

Het betalen via een papieren Acceptgiro of overboeking is al een fors aantal jaren op zijn retour. Dit blijkt uit het aantal verwerkte papieren betaalopdrachten dat de afgelopen zes jaren is gedaald met bijna 70% tot een kleine 3% van het totaal aantal girale betaalopdrachten. Incassanten verzenden echter een veelvoud aan papieren betalingsverzoeken en Acceptgiro's van dit percentage. Deze worden vervolgens door de overgrote meerderheid van de ontvangers ingetypt in de internetomgeving. Banken hebben de afgelopen jaren op deze zich voortzettende digitalisering ingespeeld door onder meer de ontwikkeling van de Digitale Nota. Dit is een uniforme technische standaard die bedrijven in staat stelt digitale facturen rechtstreeks te versturen naar de internetbankieromgeving van de consument. Hierbij worden tegelijkertijd de betaalgegevens veelal in de vorm van een Acceptgiro, meegestuurd. Met één druk op de knop kan de factuur vervolgens direct worden betaald. Doordat het intypen van de factuurgegevens niet langer vereist is, worden fouten voorkomen en ontstaat er een efficiënter betalingsproces. Inmiddels worden meerdere berichtensoorten door de standaard ondersteund, waardoor bijvoorbeeld ook salarisoverzichten en verzekeringspolissen door de consument in zijn internetbankieromgeving kunnen worden ontvangen en worden gearchiveerd.

Het afgelopen jaar is de standaard op een aantal punten verbeterd, waaronder het eenvoudiger maken van het aanmelden door de consument voor het gebruik ervan. Tevens is besloten met ingang van 2012 de collectieve naam FiNBOX te gaan hanteren en het gebruik ervan te stimuleren door een massamediale voorlichtingscampagne. Verwacht wordt dat FiNBOX een belangrijke rol zal vervullen in de verdere digitalisering van papieren facturen en een efficiënt alternatief zal vormen voor de (papieren) Acceptgiro.

Overigens kunnen incassanten er ook voor kiezen hun betalingsverzoeken via zogenaamde e-mail-links aan consumenten aan te bieden. Deze kunnen vervolgens direct met iDEAL betaald worden (zie het hoofdstuk over iDEAL). Incassanten en consumenten hebben derhalve verschillende alternatieven die bijdragen aan een verdere digitalisering van papieren betaalopdrachten. De efficiëntie van het betalingsverkeer is hierbij sterk gebaat.

iDEAL

iDEAL en de markt

In 2011 nam het aantal betalingen met iDEAL opnieuw toe. Dit jaar gebruikten consumenten voor hun online-aankopen iDEAL 94 miljoen keer, dat is 25 miljoen maal meer dan het jaar daarvoor (+ 36%; grafiek 26). Met iDEAL werd voor een bedrag van 7 miljard euro betaald, met een gemiddeld aankoopbedrag van 73 euro. Sinds de start van iDEAL, eind 2005, zijn 255 miljoen betalingen met iDEAL verricht.

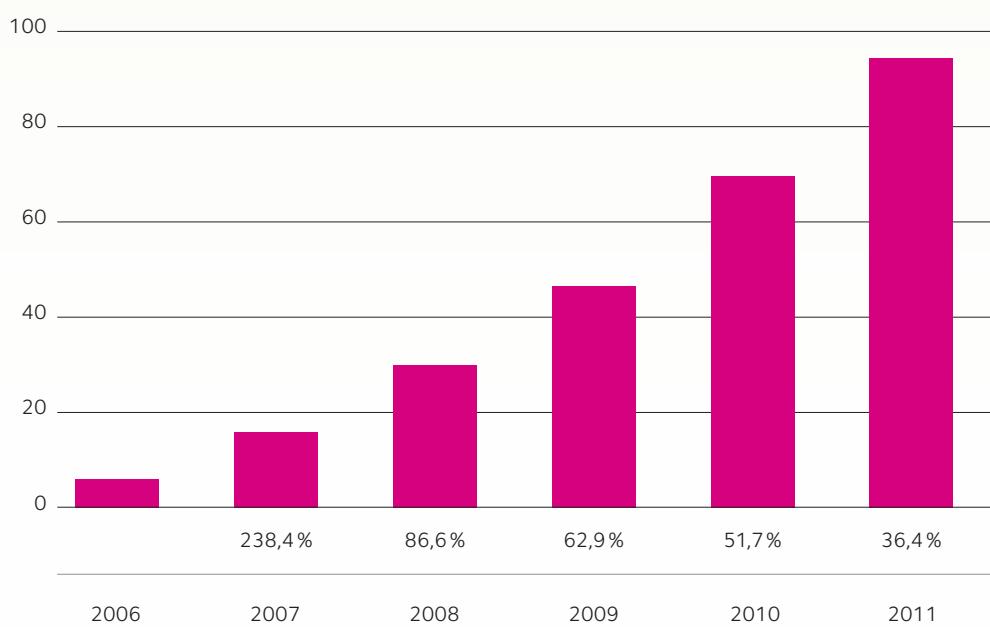


iDEAL-betalingen nemen opnieuw sterk toe.

Grafiek 26

iDEAL-betalingen

Aantallen in miljoenen; groei ten opzichte van het voorgaande jaar.



De toename van het aantal iDEAL-betalingen hing samen met een voortgaande relatief hoge groei van de omzet van e-commerce, die in 2011 9% bedroeg. Dit in tegenstelling tot de detailhandel als geheel waar zich nauwelijks een omzetgroei voordeed. De afgelopen jaren is het aandeel van de online-aankopen in de omzet van de totale detailhandel opgelopen tot meer dan 10% in 2011. Voor specifieke productcategorieën (reizen, boeken, cd's) ligt dit aandeel evenwel substantieel hoger. Daarnaast blijft het gebruik van iDEAL buiten het traditionele e-commerce gebied toenemen, waaronder het betalen van digitale facturen die via een e-maillink worden ontvangen (Zie *Gebruik e-maillinks* op pagina 69) en voor de kaartverkoop voor evenementen. Ook organisaties voor goede doelen stimuleren donateurs steeds vaker hun giften via iDEAL te betalen.



De 250 miljoenste iDEAL-betaling op 15 december 2011.

Consument prefereert iDEAL als betaalmethode voor online-aankopen.

Consumenten vinden veiligheid, snelheid, gemak en kosten belangrijke factoren. Deze factoren zijn doorslaggevend voor de wijze waarop zij willen betalen voor hun online-aankopen. Uit een onderzoek van DNB blijkt dat iDEAL hierbij goed uit de bus komt⁴. Van de vijf onderscheiden betaalmiddelen (PayPal, creditcard, overschrijving, Acceptgiro en iDEAL) tonen consumenten zich het meest tevreden over iDEAL. Dit vertaalt zich ook in de voorkeur van consumenten voor het betaalmiddel voor hun online-aankopen. Bijna 60% prefereert hierbij iDEAL. Ongeveer 20% betaalt liever achteraf met Acceptgiro, terwijl rond 5% als eerste keus kiest voor overige betaalmiddelen (grafiek 27). Ondanks een bestaande voorkeur voor een betaalmiddel komt het voor dat consumenten bij een online-aankoop toch anders betalen. Zo kan een consument met een voorkeur voor iDEAL ervoor kiezen met Acceptgiro te betalen, bijvoorbeeld als hij het product eerst wil zien, of met zijn creditcard als hij op dat moment op zijn betaalrekening onvoldoende saldo heeft. In andere gevallen is het soms niet mogelijk met iDEAL te betalen, bijvoorbeeld bij de aankoop op een buitenlandse website. Andersom komt natuurlijk ook voor, bijvoorbeeld omdat een webwinkelier aangeeft een voorkeur voor iDEAL te hebben. In 2011 heeft 88% van de onlinekopers één of meerdere keren iDEAL gebruikt (2010: 84%). Het aandeel van onlinekopers dat de laatst gedane aankoop met iDEAL heeft betaald is van 50% in 2010 toegenomen tot 58% in 2011 (grafiek 28).

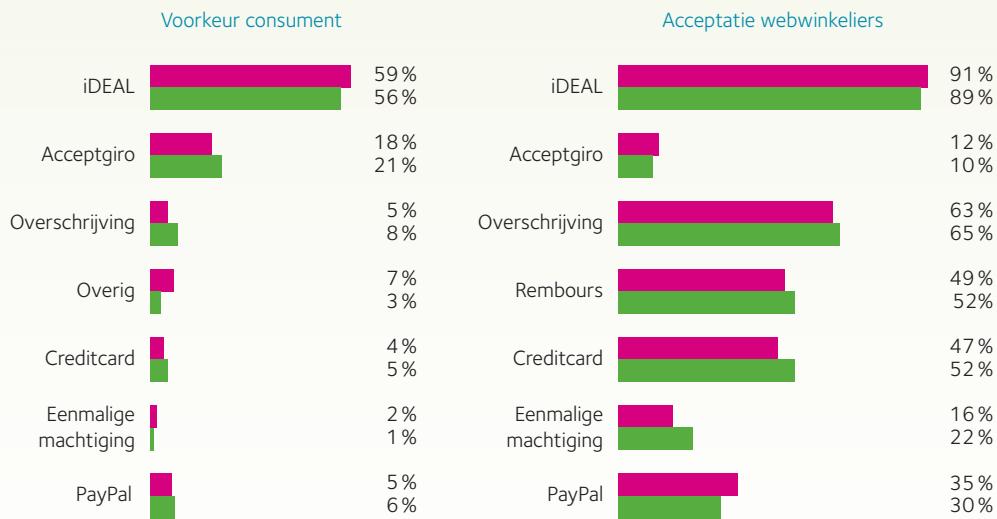
⁴Bron: DNB – ‘Betaling van online-aankopen in het buitenland: gedrag, beleving en wensen’, 2011.

Betaalmiddelen online winkelen

Ultimo 2011

 2011

 2010

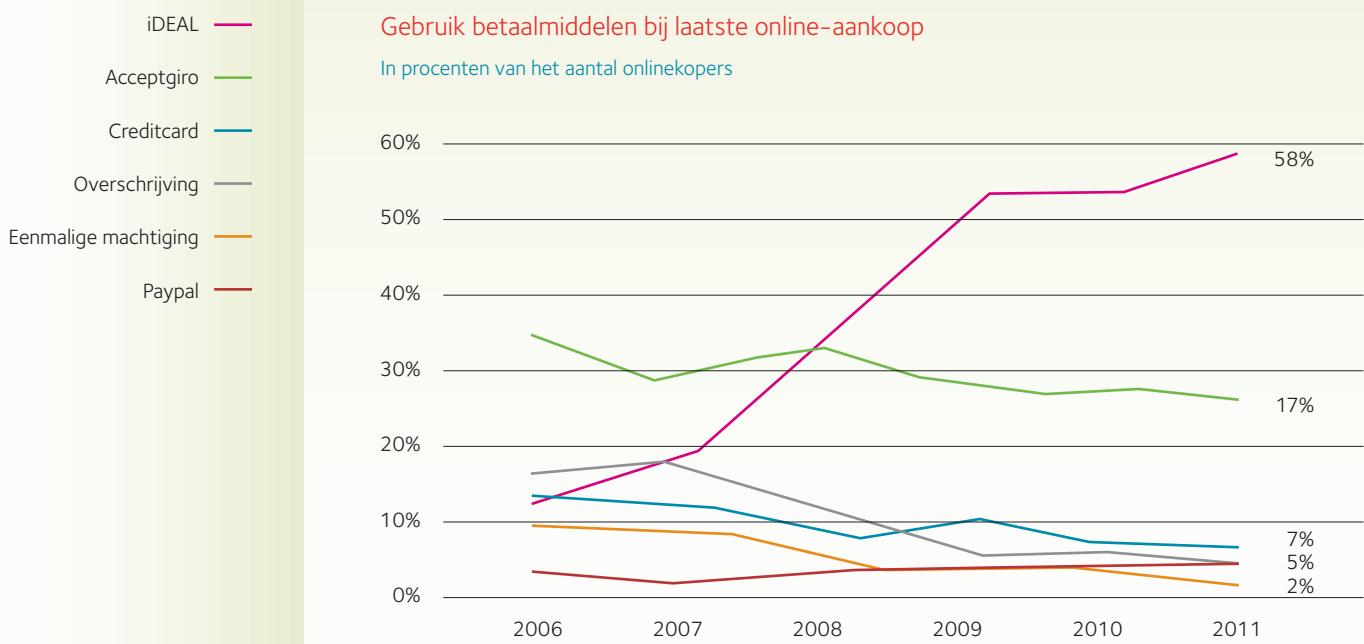


Consumenten besteden hun geld voor online-aankopen vooral aan reizen, mobiele telefonie, kleding en elektronica. Deze aankopen namen in 2011 meer dan 60% van de online-omzet voor hun rekening. Daarnaast zijn boeken, producten voor persoonlijke verzorging, levensmiddelen, films en muziek populaire producten die veel via het internet worden gekocht.

Ondernemers beschouwen het internet inmiddels als een onmisbaar verkoopkanaal. Het aantal bedrijven dat goederen of diensten via het internet aanbiedt, is de afgelopen jaren fors toegenomen. Rekening houdend met iDEAL-acceptanten buiten het traditionele e-commerce gebied, zoals goede doelenorganisaties en buitenlandse webondernemers die iDEAL accepteren, is vastgesteld dat iDEAL door meer dan 70.000 ondernemers als betaalmiddel wordt gebruikt.

iDEAL ook bij ondernemers buiten traditionele e-commerce gebied populair.

Grafiek 28



Bron: Blauw Research.

Gebruikers kunnen bij meer dan 90% van alle Nederlandse webwinkels met iDEAL betalen (grafiek 27). Webwinkels die iDEAL niet aanbieden, hebben doorgaans geen onlinebetaalmogelijkheden op hun website opgenomen. Daarnaast zijn de overschrijving, levering onder rembours, creditcards en PayPal veel geaccepteerde betaalmiddelen. Hierdoor hebben consumenten een ruime keuze uit alternatieven. Gemiddeld accepteren webwinkeliers 4,4 betaalmiddelen. Een derde biedt er zes of zelfs meer aan.

Webwinkelier stuurt op favoriete betaalmiddel door kosten in rekening te brengen.

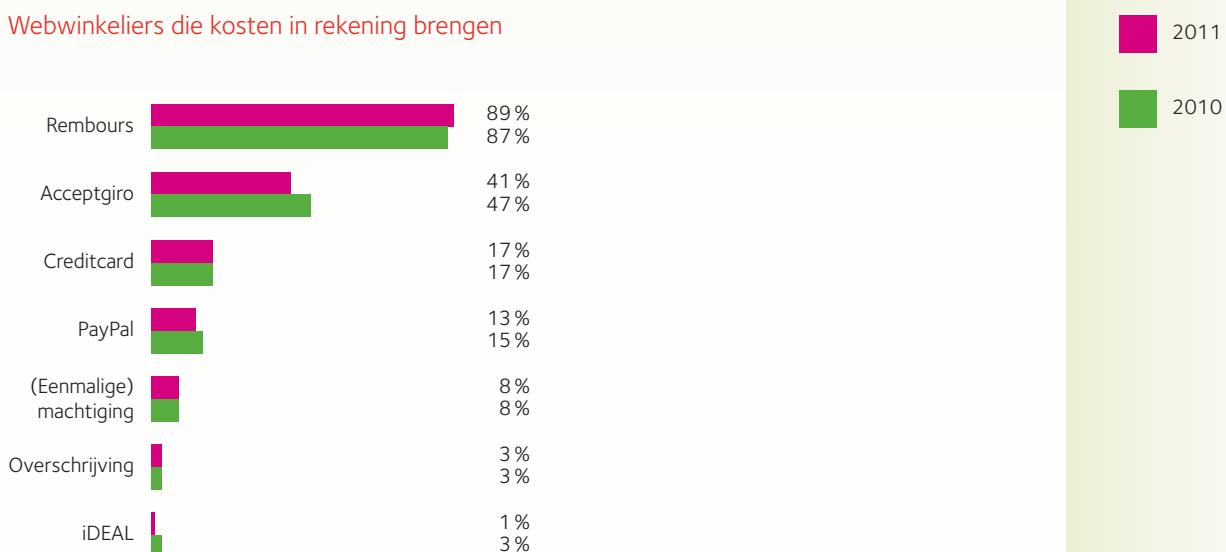
Ongeveer 80% van de webwinkels stuurt consumenten op het gebruik van betaalmiddelen. Ten opzichte van 2010 is dit ongewijzigd gebleven. Ongeveer drie kwart hiervan doet dit door het ontmoedigen van het gebruik van betaalmogelijkheden waar de voorkeur niet naar uit gaat, voornamelijk door het in rekening brengen van kosten. Naarmate betaalproducten inefficiënter zijn, brengen meer webwinkeliers voor gebruik hiervan kosten in rekening (grafiek 29). Vooral vormen van achteraf betalen door middel van rembours en, in mindere mate, Acceptgiro worden getarifeerd. Bij iDEAL komt dit nauwelijks voor. Daarnaast selecteert een derde van de webwinkeliers alvast de door hen geprefereerde betaalmogelijkheid vooraf. In de meeste gevallen is dit iDEAL. Circa 10% van de ondernemers beloont de consument bij het gebruik van het favoriete betaalmiddel, veelal door geen verzendkosten in rekening te brengen of korting te geven op het aankoopbedrag.

Opvallend is dat in 2011 het aantal webwinkeliers dat de consument voorafgaand aan het bestelproces informeert over de kosten die met een aankoop gepaard gaan, met name de kosten van het betaalmiddel en de verzendkosten, fors is gedaald (50% in 2010 tot 25% in 2011).

Door deze informatie niet vooraf te tonen, maar pas aan het einde van het bestelproces, neemt het risico toe dat consumenten later alsnog besluiten van de aankoop af te zien. Zo'n besluit gaat dan gepaard met een minder positieve gebruikerservaring, omdat de consument voor niets moeite heeft gedaan om alle gevraagde informatie in te vullen. Voor de webwinkelier resulteert dit niet alleen in een gemiste verkoop, maar mogelijk ook in een ontevreden klant. Meer transparantie en klantvriendelijkheid kunnen bijdragen aan een efficiënter en tevreden aankoopproces.

Grafiek 29

Webwinkeliers die kosten in rekening brengen



Toelichting: Bij deze grafiek geldt dat dit alleen van toepassing is voor webwinkels die betreffend betaalmiddel aanbieden.

Net als in 2010 kende het European Institute for Brand Management in 2011 de eerste plaats toe aan iDEAL op de lijst van de meest onmisbare financiële merken. Van alle door consumenten gewaardeerde merken behaalde iDEAL zelfs de negende positie.

iDEAL opnieuw nummer één.

In 2011 herhaalde DNB in het kader van haar oversight-taak haar toetsing op iDEAL. DNB concludeerde dat ook in 2011 volledig voldaan werd aan de gestelde (internationale) normen.

Toenemende rol Collecting Payment Service Providers.

32 Betaalinstellingen gecertificeerd voor iDEAL.

Grafiek 30



¹ Inclusief PSP's die zich uitsluitend op het technische deel van het betaalproces richten en niet tevens op de afwikkeling van de betaling (CPSP).

In 2011 maakte drie kwart van de webwinkels die iDEAL voeren voor de afhandeling van betalingen gebruik van de diensten van een Payments Service Provider, meer dan in 2010 (67%; grafiek 30). Met het toenemen van het aantal iDEAL-betalingen verlopen steeds grotere financiële stromen via CPSP's. Om te voorkomen dat eventuele liquiditeit- en solvabiliteitsrisico's van CPSP's niet op webwinkeliers worden afgewenteld, is het noodzakelijk dat CPSP's de financiële stromen horend bij de verwerking van transacties adequaat scheiden van hun bedrijfsmatige activiteiten. De regelgeving voor iDEAL voorziet hierin. In de praktijk geschieft dit veelal door de creditgelden via een separate Stichting Derdengelden te laten verlopen. Een adequaat toezicht hierop door een (deels) van het bedrijf onafhankelijk bestuur acht Currence noodzakelijk. In het kader van haar certificering toetst Currence, voorafgaand aan het verstrekken van een certificaat, of betaalinstellingen hieraan voldoen. In 2012 neemt Currence zich voor, na te gaan of CPSP's blijvend deze regelgeving naleven.

Adequaat toezicht
op financiële stromen
is noodzakelijk.

Fraude met iDEAL

Betalen met iDEAL is een veilige wijze van betalen. Er zijn geen gevallen bekend waarbij kwaadwillenden erin zijn geslaagd inbreuk te maken op het iDEAL-berichtenverkeer. Een iDEAL-betaling is gebaseerd op internetbankieren, waarbij de voor de betaling benodigde persoonlijke gegevens binnen een veilige omgeving blijven. Consumenten zijn er via voorlichtingscampagnes nadrukkelijk over geïnformeerd nooit hun toegangscodes voor internetbankieren aan derden te verstrekken.

iDEAL is veilig betaalmiddel,
geen keurmerk voor veilig
zaken doen op internet.

iDEAL wordt door het publiek gepercipieerd als een zeer veilig betaalmiddel. iDEAL is evenwel geen keurmerk voor veilig zaken doen op internet, wel voor de betaling daarvoor. In 2011 is gebleken dat in een klein aantal gevallen met iDEAL betaalde goederen door de desbetreffende webwinkeliers niet aan consumenten zijn geleverd. Hoewel dit los staat van het gebruik van iDEAL als betaalmiddel, kan een dergelijke fraude toch het imago van het merk aantasten. In de iDEAL-regelgeving zijn dan ook acceptatiecriteria opgenomen waaraan webwinkeliers moeten voldoen alvorens zij in het bezit kunnen komen van een iDEAL-contract bij hun bank of CPSP. Banken en CPSP's zijn verplicht deze regelgeving toe te passen. Indien zich na toetreding tot het iDEAL-betalsverkeer klachten voordoen over een webwinkelier kan de bank of CPSP het iDEAL-contract ontbinden.

Consument kan betrouwbaarheid webwinkelier vooraf checken.

In 2011 ontving Currence 67 klachten over webwinkeliers waaraan opvolging is gegeven. Deze betroffen met name het niet of te laat leveren door webwinkeliers. Hoewel elke klacht er één teveel is, is dat op een totaal aantal betalingen van 94 miljoen gering. Voor 2012 neemt Currence zich voor de acceptatiecriteria voor webwinkeliers aan te scherpen. Als die niet worden nageleefd, kan Currence een boete opleggen aan de bank of CPSP. Consumenten is aangeraden vooraf na te gaan of de webwinkelier waarmee zij zaken willen doen voldoende betrouwbaar is, bijvoorbeeld aan de hand van een logo van één van de keurmerken voor webwinkeliers.

Fysieke winkels en webwinkels integreren steeds meer

iDEAL mobiel gepositioneerd voor online betalen in winkels

Het koopgedrag van consumenten is de afgelopen jaren aanzienlijk veranderd. Waar jaren geleden consumenten zich vrijwel uitsluitend in winkels op een aankoop oriënteerden en daar kochten, zijn met de opkomst van het internet het oriëntatieproces op de aankoop en de aankoop zelf steeds vaker gescheiden gaan verlopen. Uit onderzoek door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en Thuiswinkel.org¹ blijkt dat de meerderheid van de consumenten zich voorafgaand aan een aankoop op het internet oriënteert. Onder invloed hiervan zijn ondernemers met een fysieke winkel steeds vaker ook een website gaan voeren. In 2011 beschikte 90% van de winkelketens over een website. Het aantal ondernemers dat naast een fysieke winkel ook een webwinkel had, is tussen 2007 en 2011 verdubbeld van 20% tot 40%².

Hoewel consumenten steeds meer online zijn gaan kopen vanwege de prijs, het gemak en het ruimere assortiment, geeft een groot deel van de consumenten aan toch ook van de diensten van fysieke winkels gebruik te willen blijven maken. Dit met name vanuit de behoefte om het product eerst te willen zien, voelen of passen. De kanaalspecifieke voor- en nadelen van fysieke winkels en onlineshops zijn dan ook voor consumenten reden om tijdens het oriëntatie- en aankoopproces van kanaal te wisselen. Zo geeft een gedeelte van hen aan dat zij zich voor een concrete aankoop eerst op het internet heeft georiënteerd, waarna de aankoop in de fysieke winkel plaatsvond. Andersom, het oriënteren in de fysieke winkel en bestellen op internet, komt in de praktijk ook voor. Verwacht wordt dat in 2015 circa 55% van de consumenten tussen deze kanalen zal switchen³.

Ondernemers spelen hier steeds meer op in door hun fysieke winkel en hun webwinkel te integreren. Voorbeelden hiervan zijn het thuis online bestellen en afhalen in de fysieke winkel of het voor de consument mogelijk maken in de fysieke winkel online te bestellen. Hierdoor verwachten ondernemers beter in te kunnen spelen op individuele wensen van klanten en service op maat te bieden. Met het online kunnen bestellen in de winkel kunnen ondernemers bovendien een aanzienlijk ruimer assortiment aanbieden. Deze vormen van dienstverlening zullen naar verwachting de komende jaren aanzienlijk toenemen. De sterke opmars van de smartphone, die de consument in staat stelt overall online te zijn, zal deze ontwikkeling alleen nog maar verder ondersteunen. Betalen via iDEAL mobiel zal de komende jaren dan ook een belangrijke rol kunnen gaan vervullen bij online aankopen in fysieke winkels.

¹ Bron: HBD en Thuiswinkel.org, Multichannel Monitor 2011

² Kega

³ ABNAMRO, cross channel retail (2011)

Beschikbaarheid iDEAL

Met het toenemen van het gebruik van iDEAL worden webwinkeliers en consumenten kritischer over een tijdelijke onbeschikbaarheid van iDEAL. iDEAL wordt aan eindgebruikers aangeboden door individuele banken, waarbij iDEAL gebaseerd is op hun internetbankiersystemen. In zijn geheel bezien kenmerkt het internetbankieren zich in ons land door een structureel hoge beschikbaarheid. Dit voorkomt echter geen incidentele verstoringen. Ook verrichten banken in de nachtelijke uren regelmatig onderhoud aan hun internetbankiersystemen, waardoor iDEAL bij deze banken tijdelijk onbeschikbaar is.

De kans dat een verstoring zich bij alle banken tegelijk voordoet, is beperkt. Indien zich een storing voordoet, stellen consumenten veelal hun aankoop uit of betalen zij op een andere wijze waartoe de meeste webwinkeliers de mogelijkheid bieden.

In 2011 deed zich een aantal verstoringen voor, waardoor de gestelde norm van een gemiddelde beschikbaarheid van 99% tijdens de daguren niet altijd werd gehaald (grafiek 31). Ten opzichte van dit gemiddelde waren er banken die beter en die minder goed scoorden. Aan deze verstoringen lagen in de meeste gevallen ingevoerde wijzigingen in de infrastructuur van de bancaire betaalsystemen ten grondslag, waarmee het incidentele karakter is aangegeven.

Elke storing, hoe kort deze ook duurt, is natuurlijk erg hinderlijk voor webwinkeliers en consumenten. Currence heeft dan ook in 2011 in haar overleg met de licentiehouders van iDEAL de beschikbaarheid van iDEAL voortdurend op de agenda gehad. Daarbij is aangedrongen op verbetering van de performance van de bancaire systemen. Ook heeft Currence veel aandacht besteed aan het verbeteren en monitoren van het iDEAL Notificatie Systeem, het centrale meldpunt voor onbeschikbaarheid. Banken zijn verzocht onbeschikbaarheid eerder en tijdig in dit systeem te melden, zodat alle betrokkenen snel over de juiste informatie beschikken. Ook webwinkeliers kunnen toegang verkrijgen tot deze informatie.

In 2012 zal Currence met haar licentiehouders en met Thuiswinkel.org, de koepelorganisatie van webwinkeliers, in gesprek blijven over mogelijkheden om de beschikbaarheid van iDEAL verder te verbeteren. Dit laat onverlet dat het zinvol is dat webwinkeliers beschikken over een alternatief betaalmiddel in geval iDEAL niet beschikbaar is.

Hoge beschikbaarheid
internetbankieren
voorkomt geen
incidentele verstoringen.

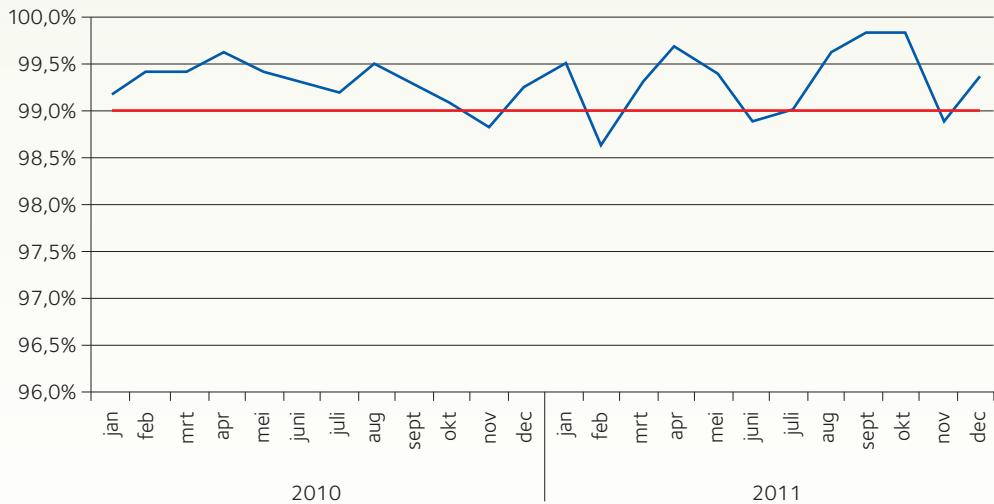
Beschikbaarheid iDEAL
belangrijk aandachtspunt.

Grafiek 31

Gewogen
beschikbaarheid in %
Norm

Beschikbaarheid iDEAL
2010-2011; in procenten

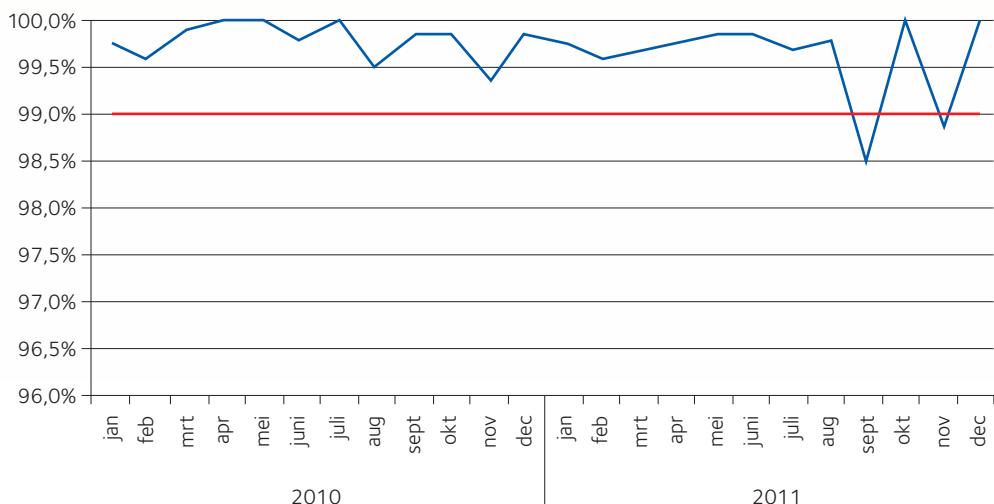
Consumentenbanken



Toelichting: Betreft de beschikbaarheid van de iDEAL consumentenbanken gewogen naar het aantal transacties.

Norm: betreft de periode van 07.00 tot 01.00 uur.

Ondernemersbanken



Toelichting: Betreft de beschikbaarheid van de iDEAL ondernemersbanken gewogen naar het aantal transacties.

Norm: betreft de periode van 07.00 tot 01.00 uur.

Gebruik e-maillinks

In 2010 heeft Currence regelgeving geïntroduceerd om iDEAL-betalingen mogelijk te maken door middel van een via e-mail verzonden betalingsverzoek. Door op de in deze e-mail opgenomen hyperlink te klikken, wordt de gebruiker naar de website van zijn leverancier geleid, waarna hij met iDEAL kan betalen. E-maillinks worden gebruikt om de aankoop van een product achteraf met iDEAL te betalen. Ook worden deze toegepast voor gespreide (deel)betalingen of voor de betaling van bijvoorbeeld periodiek terugkerende rekeningen.

De door Currence geformuleerde regelgeving op dit gebied beoogt waarborgen te geven voor de veiligheid van de iDEAL-betaling en consumenten eenduidige informatie te verstrekken, waardoor deze dergelijke betalingsverzoeken kunnen vertrouwen.

In 2011 heeft Currence in overleg met marktpartijen deze wijze van betalen geëvalueerd. Het ging hierbij met name om de vraag of zich bij het toepassen van e-maillinks veiligheidsincidenten hadden voorgedaan. De conclusie was dat dit niet het geval is geweest. Wel is op verzoek van marktpartijen de regelgeving verduidelijkt. De geconsulteerde marktpartijen hebben aangegeven in het gebruik van e-maillinks voldoende potentieel te zien bij het verder digitaliseren van papieren facturen.

SEPA-release

In 2010 is een nieuwe versie van de iDEAL-standaard vastgesteld, gebaseerd op SEPA-standaarden. Deze is in de loop van 2011, op grond van recente ontwikkelingen, nog enigszins aangepast. Voorzien wordt dat de nieuwe standaard vanaf de zomer van 2012 gefaseerd door de licentiehouders wordt ingevoerd. Besloten is elke licentiehouder de gelegenheid te bieden volgens eigen planning de release door te voeren. Hierbij zullen eerst de licentiehouders waarbij de webwinkels en CPSP's zijn aangesloten, overgaan op de nieuwe versie. Daarna volgen de banken aan de consumentenzijde (de internetbankieromgeving), de CPSP's en de webwinkeliers.

Deze volgtijdelijke migratie houdt in dat er gedurende een beperkte tijd een duale periode zal zijn van niet met elkaar compatible standaarden. Om ervoor te zorgen dat in deze migratiefase het iDEAL-betalingsverkeer ongehinderd doorgang vindt, is voorzien in een vertaalfunctionaliteit. Deze zorgt ervoor dat de iDEAL-berichten van de oude versie van de standaard worden overgezet in de nieuwe en vice versa. Voorzien wordt dat begin 2013 alle partijen gemigreerd zullen zijn naar de SEPA-versie van de standaard. Door deze aanpassingen is het mogelijk dat ook buitenlandse banken in het eurogebied gemakkelijk op iDEAL kunnen aansluiten, omdat een Nederlandse bankrekening (met zijn eigen nationale kenmerken) dan niet langer noodzakelijk is.

E-maillinks vergroten
gebruik iDEAL.

Marktpartijen zien
potentieel in gebruik
e-maillinks.

SEPA-release maakt iDEAL
in 2013 geschikt
en bruikbaar in Eurozone.

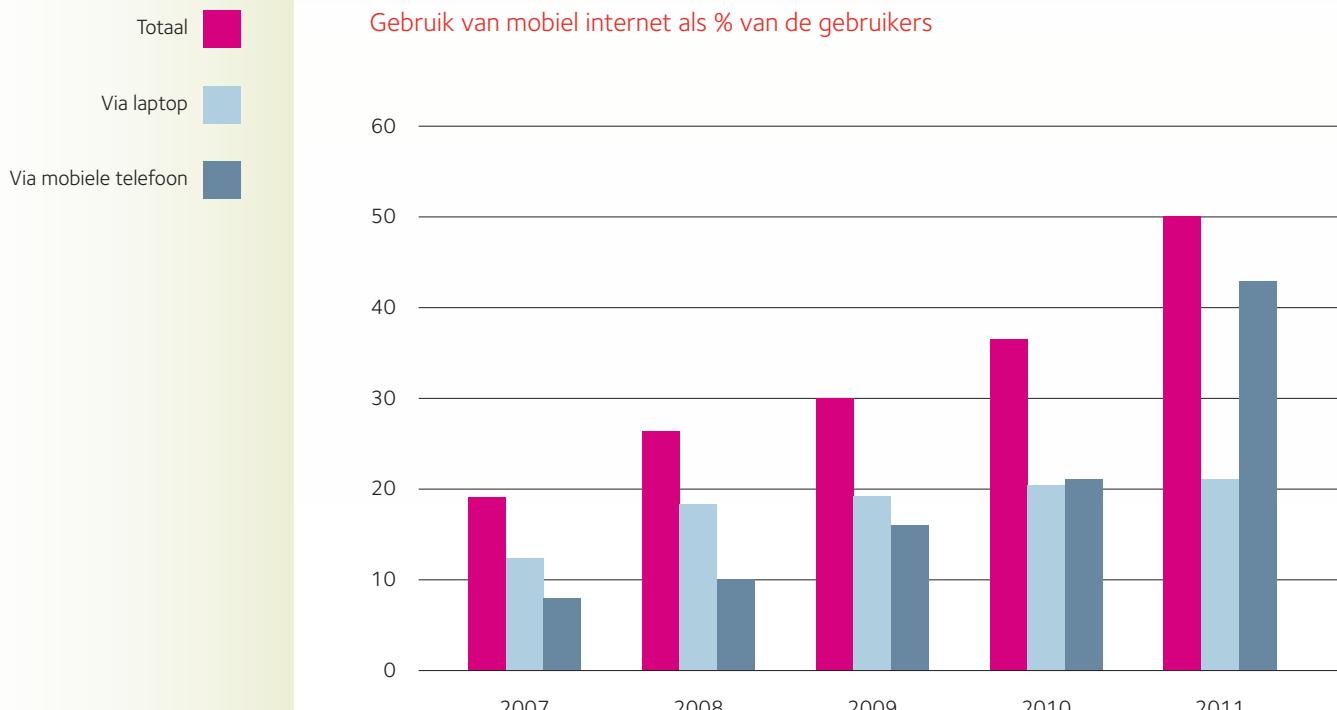
Sterke toename
mobiel internet.

iDEAL mobiel

De afgelopen jaren is het gebruik van mobiel internet aanzienlijk toegenomen. Volgens gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) telde Nederland in 2011 zes miljoen mobiele internetters. Dat is de helft van het aantal personen dat in dat jaar internet gebruikte (grafiek 32). In 2009 was dit nog een derde. Deze sterke toename is vooral toe te schrijven aan de opkomst van de smartphone. In 2011 gaf 43% van de internetgebruikers aan met de mobiele telefoon online te gaan, tweemaal zoveel als in 2010. De verwachting is dat het gebruik van mobiel internet de komende jaren aanzienlijk verder zal toenemen.

In 2011 heeft Currence samen met de licentiehouders van iDEAL en Thuiswinkel.org de mogelijkheden verkend van een mobiele iDEAL-toepassing. Belangrijke uitgangspunten hierbij waren veiligheid, het zoveel mogelijk ongewijzigd laten van de iDEAL-standaard aan de zijde van de webwinkeliers en het nastreven van een zo maximaal mogelijk bereik van het gebruik. Dit laatste betekent dat de toepassing zo mogelijk moet voorzien in alle combinaties van app- en browseroplossingen.

Grafiek 32



Bron: CBS.

Onderzoek wees uit dat aan voorgenomen uitgangspunten voldaan kon worden. Op basis hiervan heeft Currence een aanvulling op de iDEAL-standaard ontwikkeld, die beperkt kon worden tot de consumentenbanken die iDEAL mobiel aanbieden. Daarnaast is de regelgeving aangepast. Deze richt zich met name op de implementatie van voldoende veiligheidsmaatregelen.

Overigens ligt het waarborgen van een voldoende mate van veiligheid ook voor een belangrijk deel in handen van consumenten zelf. Dit door bijvoorbeeld zorgvuldig om te gaan met de mobiele telefoon en attent te zijn op het voorkomen dat anderen toegangscodes kunnen afkijken.

Op de website www veiligbankieren nl heeft Currence een aantal tips voor een zorgvuldig mobiel iDEAL-gebruik opgenomen.

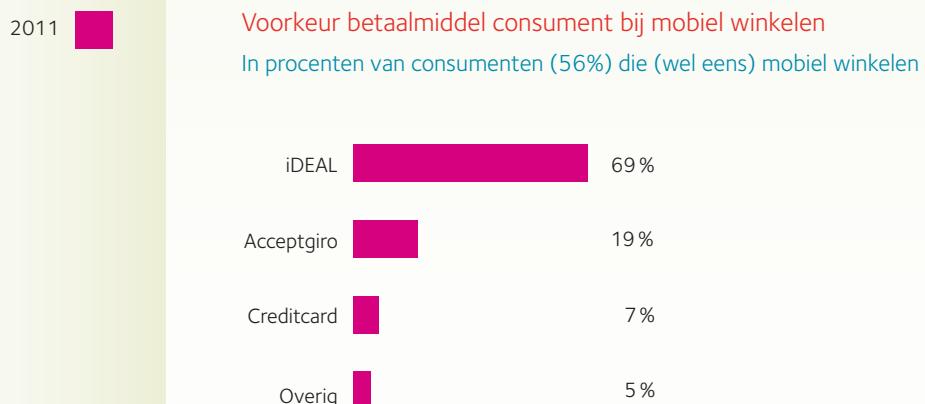
iDEAL mobiel speelt in op toenemend gebruik smartphone.



iDEAL als mobiele applicatie in een iPhone.

In 2011 heeft één licentiehouder deze mobiele versie van iDEAL geïmplementeerd en aan zijn klanten aangeboden. Verwacht wordt dat in 2012 een groot aantal andere licentiehouders volgt. In het licht van het verwachte groeiende gebruik van mobiel internet en het hiermee samenhangende gebruik van mobiel winkelen, wordt van de mobiele toepassing van iDEAL veel verwacht. Van de consumenten die mobiel winkelen gaf bijna 70% aan hierbij een voorkeur voor iDEAL als betaalmiddel te hebben (grafiek 33).

Grafiek 33



Nog geen uniforme
Europese oplossing
voor online betalen.

iDEAL en Europa

In 2011 bleef een in geheel Europa uniforme bruikbare methode voor veilig betalen via het internet uit. De fragmentatie op de Europese markt, die zich kenmerkt door tientallen betaalmethoden voor internetaankopen met een beperkt en lokaal gebruik, bleef bestaan. Internationaal worden creditcards en PayPal breed geaccepteerd, maar deze betaalmethoden komen echter onvoldoende tegemoet aan de wensen van consumenten en webwinkeliers. Daarom bepleit de Europese Centrale Bank al enkele jaren een Europese oplossing voor online betalen die vergelijkbaar is met iDEAL.

Uit onderzoek van DNB blijkt dat 40% van de Nederlandse kopers bij een buitenlandse webwinkel een voorkeur heeft om te betalen met iDEAL⁵. Ook Europees georiënteerde webwinkels en hun koepelorganisaties hebben in 2011 aangedrongen op een Europees brede mogelijkheid webaankopen online via banken te kunnen betalen. Hoewel iDEAL beschikbaar is voor gebruik in andere landen, is er voor deze Nederlandse oplossing bij buitenlandse banken, ondanks de ontvangen warme sympathie voor het succes van iDEAL, vooralsnog weinig effectieve belangstelling getoond. Wel zijn CPSP's zeer actief met iDEAL op buitenlandse markten. Hierdoor kunnen Nederlandse consumenten bij een groot aantal buitenlandse webwinkels met iDEAL betalen.

⁵Bron: DNB - 'Betaling van online-aankopen in het buitenland: gedrag, beleving en wensen', 2011.

In 2011 heeft Currence samen met het Duitse giropay en het Oostenrijkse eps onderzocht of interoperabiliteit tussen deze systemen en iDEAL mogelijk is. Hierbij is gebruikt gemaakt van het concept raamwerk dat is opgesteld door de European Payments Council (EPC). Interoperabiliteit richt zich erop dat landen de verschillende betaalmethoden aan elkaar koppelen. Hierdoor kunnen consumenten online-aankopen doen in een webwinkel in een ander land, waarna zij op de vertrouwde manier, via de eigen bank online kunnen betalen. In het onderzoek is geconcludeerd dat interoperabiliteit technisch mogelijk is, maar dat een aantal juridische en zakelijke aspecten een nadere uitwerking verdienen. Waar het gaat om de technische aspecten hebben de drie partners de EPC een aantal suggesties gedaan voor aanpassingen. Gelet op het uitblijven van de vaststelling van dit raamwerk door de EPC en het ontbreken van belangstelling uit andere landen, zijn de vervolgwerkzaamheden voorlopig stopgezet.

In juni 2011 is door EBA Clearing, een Europese clearingorganisatie, eigendom van 66 Europese banken, een initiatief aangekondigd dat gericht is op het creëren van een Europese oplossing voor het online kunnen betalen van webaankopen, het project MyBank. In dit kader heeft EBA Clearing in 2011 hiervoor een marktconsultatie verricht. Hier is door een groot aantal belangstellende partijen op gereageerd. Inmiddels heeft de EBA-organisatie de technische specificaties voor MyBank opgesteld, bereidt zij regelgeving voor en is zij voornemens medio 2012 een pilot met belangstellende banken te organiseren. Dit initiatief biedt perspectieven, maar het daadwerkelijk kunnen gebruiken van deze betaalmethode, die in essentie veel lijkt op iDEAL, hangt af van de effectieve belangstelling hiervoor bij de Europese banken en de bij deze banken beschikbare capaciteit voor implementatie ervan.

Currence zal in 2012 in overleg blijven met gelijksoortige betaalmethoden uit andere landen, teneinde mogelijkheden voor interoperabiliteit te blijven onderzoeken die toegevoegde waarde bieden voor de licentiehouders van iDEAL en haar overige stakeholders.

Alternatieven voor Europese oplossingen gaande.

Het Currence congres

Op 22 november organiseerde Currence haar jaarlijkse congres met als titel: 'Out of the box, daring to think differently about payment transactions'. Alistair Newton (Gartner Group) presenteerde een overzicht van toekomstige ontwikkelingen in het betalingsverkeer, David Birch (Consult Hyperion) gaf een kritisch commentaar op de huidige stand van zaken en op de weg naar de toekomst, terwijl Frits Spangenberg (Motivaction) inging op sociologische aspecten van betalen. Luc Schamhart (Microsoft) besprak de toekomst van digitalisering. Harry Smorenberg (SCC) vervulde de rol van dagvoorzitter.



Sprekers van het Currence Jaarcongres gehouden op 22 november 2011.

Vlnr: David Birch, Alistair Newton, Harry Smorenberg, Piet Mallekoote.

Toelichting op de structuur, organisatie en governance van de onderneming

1. Structuur

1.1 Structuur van de onderneming

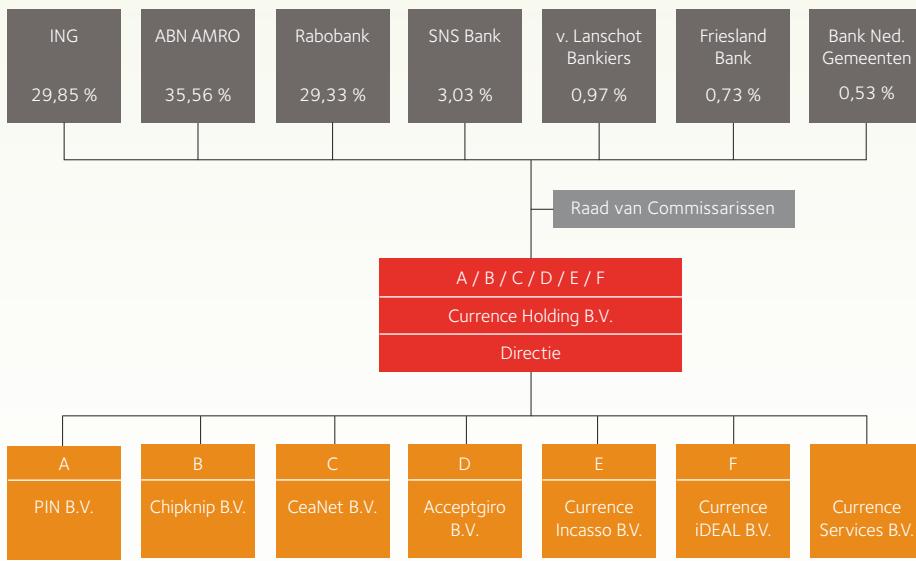
Currence heeft bij haar oprichting een bijzondere structuur gekregen om maximale transparantie en flexibilisering te kunnen bereiken. Currence Holding B.V. heeft verschillende product-B.V.'s als dochteronderneming. Currence Holding B.V. heeft zogenoemde letteraandelen aan haar aandeelhouders uitgegeven (aandelen A t/m F). Iedere soort letteraandeel is verbonden met een specifieke product-B.V.

Deze structuur heeft voor Currence een aantal voordelen. Enerzijds kan hierdoor het beleid van het collectieve betalingsverkeer en de externe profilingering van de onderneming als geheel beter worden verankerd. Anderzijds is er voor de verschillende producten voldoende ruimte om met bijbehorende rechten en verplichtingen in verschillende aandeelhoudersbelangen te kunnen differentiëren. Een aandeelhouder hoeft niet te participeren in alle product-B.V.'s. Per product-B.V. kunnen de belangen van aandeelhouders verschillen.

Om de toetreding van nieuwe aandeelhouders mogelijk te maken, zijn voorwaarden vastgelegd waaraan nieuwe (en bestaande) aandeelhouders moeten voldoen. Hierdoor ontstaat voor alle partijen een transparante marktsituatie. Zo zou bijvoorbeeld ook een niet-bank die in een bepaald betaalproduct een rol speelt in een product-B.V. kunnen deelnemen. Deze niet-bank zou dan bij Currence Holding B.V. mede-aandeelhouder kunnen worden en dan alleen voor dat specifieke product financieel risico lopen en als aandeelhouder het lange termijn beleid voor dat product kunnen goedkeuren. Door deze inrichting kunnen verschillende partijen investeren in de innovatie van betalingsverkeer.

1.2 Juridische structuur

Juridische structuur



Ieder betaalproduct is in een afzonderlijke B.V. ondergebracht. Deze product-B.V.'s zijn eigenaar van de (beeld)merkrechten, de auteursrechten en de overige (intellectuele) eigendomsrechten. Dit betekent tevens dat deze B.V.'s de contractspartijen zijn met de licentie- en certificaathouders en verantwoordelijk zijn voor de afgifte van licenties en certificaten en de daarbij behorende (nalevings)procedures. De product-B.V.'s hebben boven dien eigen financiële rechten en verplichtingen.

2. Organisatie

2.1 Karakter van de organisatie

Currence is een professionele, kennisgeoriënteerde organisatie die zich in een dynamische omgeving bevindt. Het is daarom van groot belang dat zij over de juiste mensen kan blijven beschikken en dat de kennis en kunde van de medewerkers zich op een blijvend hoog niveau bevindt. Aan deze aspecten besteedt Currence veel aandacht.

Currence Services B.V. had ultimo 2011 30 medewerkers in dienst (28 fte's). Daarnaast maakt Currence gebruik van enkele tijdelijke gespecialiseerde krachten. Omdat Currence Services B.V. ook de uitvoeringsorganisatie is van de in 2011 opgerichte Betaalvereniging Nederland, is ten opzichte van ultimo 2010 het personeelsbestaand met 2,5 fte toegenomen. Daarnaast zijn in dit kader per 1 januari 2012 vier medewerkers, die in dienst waren van de Nederlandse Vereniging van Banken, in dienst getreden van Currence Services B.V. als gevolg van een overdracht van onderneming.

2.2 Aansturing van de organisatie

Voor de interne besturing heeft Currence een jaarlijkse Planning & Control-cyclus ingericht. Hierin worden de door de directie geformuleerde doelstellingen verbijzonderd naar afdelingsplannen en vervolgens naar persoonsgebonden plannen.

Om de eventuele aan de ondernemingsactiviteiten verbonden risico's en de controle op de mate waarin bovengenoemde doelstellingen worden gerealiseerd inzichtelijk te maken, werkt Currence onder meer met kwartaalrapportages. Deze dienen er mede toe om de realisatie van de voorgenomen doelstellingen te beoordelen en de bedrijfsplannen eventueel bij te sturen. Hierbij wordt, indien van toepassing, ook aandacht besteed aan ziekteverzuim. Voorts wordt de ontwikkeling van de begroting en de eventueel daarmee samenhangende risico's per kwartaal geanalyseerd en beoordeeld. Deze interne risicobeheersings- en controlesystemen hebben in het verslag jaar naar behoren gewerkt. De Nederlandsche Bank oefent uit hoofde van haar taak de veiligheid en efficiency van het betalingsverkeer te bevorderen "oversight" uit op Currence en haar producten.

3. Corporate Governance

3.1 Corporate Governance Code

Currence hecht veel waarde aan een goed ondernemingsbestuur. Currence volgt in overwegende mate de Corporate Governance Code. Een aantal principes en best practice bepalingen van de Code is niet op Currence van toepassing, omdat Currence een niet-beursgenoteerde onderneming van beperkte omvang is.

3.2 Onafhankelijke governance

Onafhankelijk opereren is een randvoorwaarde voor het uitvoeren van de missie en het functioneren van Currence. De governancestructuur van Currence waarborgt haar onafhankelijkheid. De statutaire directie opereert zelfstandig. Geen enkele marktpartij kan invloed uitoefenen op besluiten van de directie tot toelating van (potentiële) concurrenten tot de markt. Evenmin kunnen marktpartijen zodanige invloed uitoefenen dat er sprake zal zijn van een oneigenlijke uitsluiting van (potentiële) marktpartijen of een belemmering van de innovatie.

De onafhankelijke Raad van Commissarissen adviseert en houdt toezicht op de directie. De Raad functioneert in het belang van de onderneming en haar dochtermaatschappijen en houdt daarbij de belangen van alle stakeholders in het oog. Omdat de aandeelhouders zelf partij zijn op de markt van het betalingsverkeer hebben zij naast de wettelijke bevoegdheden, mede gelet op de mededingingseisen, geen bevoegdheden ten aanzien van het commerciële beleid van Currence, de toelating van nieuwe toetreders en de vaststelling van de regelgeving en productwijzigingen. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft alleen in uitzonderlijke gevallen een specifieke goedkeuringsbevoegdheid indien productwijzigingen leiden tot ingrijpende veranderingen, en daarmee investeringen, in de infrastructuur van het betalingsverkeer.

De onafhankelijkheid van Currence wordt nog eens extra gewaarborgd door een onafhankelijke beroeps mogelijkheid bij het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI). Hier kunnen licentie- en certificaathouders en toetreders tegen een uitspraak of sanctie van Currence in beroep gaan. Tot nu toe hebben geen beroepszaken gediend.

De Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) heeft in het kader van haar op 19 april 2005 afgegeven positieve informele zienswijze de governance van Currence met het oog op de mededingingseisen positief beoordeeld.

Met haar onafhankelijke governance vervult Currence een, ook in Europa, unieke neutrale rol die voor de marktwerking en de regievoering in het collectieve betalingsverkeer zijn nut heeft bewezen.

3.3 Rol voor marktpartijen

Voorafgaand aan de besluitvorming over de wijziging van producten en/of de regelgeving consulteert Currence marktpartijen. Deze wijzigingen kunnen immers direct invloed hebben op de bedrijfsvoering van stakeholders, met name die van licentie- en certificaathouders. Marktconsultaties en een structurele dialoog met stakeholders in de betaalketten van haar producten, zijn van groot belang voor het goed functioneren van Currence. Dit wordt onder meer gewaarborgd door adviesorganen van licentiehouders en groepen van certificaathouders. Deze vertegenwoordigen de klanten van Currence. Verder onderhoudt Currence met koepel-, branche- en consumentenorganisaties op regelmatige basis contacten.

100%
100%
100%

Vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders d.d. 10 mei 2012

2012

Jaarrekening 2011

CurrenCe Holding B.V. Amsterdam

Geconsolideerde balans per 31 december 2011
 (voor resultaatbestemming)

In duizenden euro's

31-12-2011

31-12-2010

			31-12-2011		31-12-2010
	Activa				
	Vaste activa				
Immateriële vaste activa	4.1.1	1.591		3.175	
Materiële vaste activa	4.1.2	95		29	
Financiële vaste activa	4.1.3	6.384	8.070	3.248	6.452
	Vlottende activa				
Handelsdebituren	4.1.4	378		2.736	
Belastingen	4.1.4	576		-	
Overige vorderingen en overlopende activa	4.1.4	1.538		2.666	
Liquide middelen	4.1.5	26.090	28.582	24.010	29.412
	Totale activa		36.652	35.864	35.864
	Passiva				
	Eigen vermogen				
Geplaatst kapitaal	4.2.1	30		30	
Agioreserve		16.906		21.910	
Wettelijke reserves		214		429	
Statutaire reserves		5.946		-	
Overige reserves		5.578		2.105	
Resultaat boekjaar		4.729	33.403	4.204	28.678
	Voorzieningen				
Voorziening latente belastingverplichting	4.2.2	330		668	
Voorziening pensioenen		621	951	542	1.210
	Kortlopende schulden				
Crediteuren	4.2.3	558		1.945	
Belastingen		545	2.298	2.476	1.555
Overige schulden en overlopende passiva		1.165	36.652	5.976	35.864
	Totale passiva				

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2011

	2011		2010		In duizenden euro's
15.761		19.491		5.1	Bedrijfsopbrengsten
99		1.607			Licentie-inkomsten
	15.860		21.098		Overige inkomsten
3.159		3.153		5.2	Bedrijfslasten
1.170		1.065		5.3	Lonen, salarissen en sociale lasten
1.610		6.902		5.4	Overige personeelskosten en uitbesteed werk
1.210		2.252		5.5	Afschrijvingen
3.086		2.786		5.6	Kosten merkonderhoud
	-10.235		-16.158		Overige bedrijfskosten
	5.625		4.940		Som der bedrijfslasten
722		644		5.7	Bedrijfsresultaat
	722		644		Rentebaten en -lasten
	6.347		5.584		Financiële baten en lasten
	-1.618		-1.380		Resultaat voor belastingen
	4.729		4.204		Belasting over resultaat
					Resultaat na belastingen

Geconsolideerde kasstroomoverzicht 2011

(volgens de indirecte methode)

In duizenden euro's	2011	2010
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	5.625	4.940
Aanpassingen voor:		
Afschrijvingen (im)materiële vaste activa	1.611	6.902
Mutaties voorzieningen	<u>-264</u>	<u>-1.597</u>
Veranderingen in werkcapitaal:		
Mutatie vorderingen en overlopende activa	2.911	-1.786
Mutatie kortlopende schulden en overlopende passiva	<u>-1.393</u>	<u>3.562</u>
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	<u>1.518</u>	<u>1.776</u>
Ontvangen interest	734	688
Betaalde vennootschapsbelasting	<u>-3.903</u>	<u>-1.994</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	5.321	10.715
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investeringen in (im)materiële vaste activa	<u>92</u>	<u>27</u>
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Investering in effecten	-3.149	-
Uitgekeerd kapitaal	-	-7.703
Informele kapitaalstortingen	<u>-</u>	<u>-</u>
Mutatie saldo liquide middelen	<u>-3.149</u>	<u>-7.703</u>
Saldo liquiditeiten bij aanvang boekjaar	24.010	21.025
Saldo liquiditeiten per einde boekjaar	26.090	24.010

Onder de mutaties voorzieningen is ook de mutatie in de agio als gevolg van de contante waardeverandering van de toekomstige belastingverplichting opgenomen.

Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening

1.1 Inleiding

Currence is eigenaar van de collectieve betaalproducten PIN, Chipknip, Acceptgiro, Incasso en iDEAL. De activiteiten van Currence hebben betrekking op:

- het faciliteren van marktwerking en het bevorderen van transparantie in het collectieve betalingsverkeer. In dit kader ontwikkelt en onderhoudt Currence regels (Rules & Regulations) teneinde de efficiency, veiligheid en betrouwbaarheid van haar producten te waarborgen;
- het certificeren van toetreders tot de markt en van in de markt gebruikte apparatuur (waaronder betaalautomaten) en het in dit kader verstrekken van licenties en certificaten;
- het houden van toezicht op naleving van de regels;
- het onderhouden, dat wil zeggen het handhaven en vergroten van de waarde van de collectieve betaalproducten in de markt. Hierbij moet worden gedacht aan bevordering van het productgebruik (voorlichting en promotie), productaanpassingen in antwoord op behoeften uit de markt en eventuele maatregelen ter beperking van fraude;
- het verrichten van (projectmatige) werkzaamheden ter bevordering van het collectieve betalingsverkeer in Nederland.

De opbrengsten van Currence worden gevormd door vergoedingen die licentiehouders en derden aan Currence betalen voor het gebruik van bovengenoemde collectieve betaalproducten en voor verrichte projectmatige werkzaamheden.

Dit jaarverslag heeft betrekking op het boekjaar 2011 van Currence en omvat de periode 1 januari 2011 tot en met 31 december 2011. Ter vergelijking zijn de cijfers over het boekjaar 2010 opgenomen.

1.2 Consolidatie

De geconsolideerde jaarrekening omvat de financiële gegevens van Currence Holding B.V., gevestigd te Amsterdam, en haar groepsmaatschappijen. Groepsmaatschappijen zijn deelnemingen waarin Currence Holding B.V. direct of indirect meer dan de helft van het stemgerechtigde aandelenkapitaal bezit of overheersende zeggenschap kan uitoefenen. In de geconsolideerde jaarrekening zijn de onderlinge schulden, vorderingen en transacties geëlimineerd. De groepsmaatschappijen zijn integraal geconsolideerd. Het betreft de volgende 100% deelnemingen:

- PIN B.V.
- Chipknip B.V.
- CeaNet B.V.
- Acceptgiro B.V.
- Currence Incasso B.V.
- Currence iDEAL B.V.
- Currence Services B.V.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

2.1 Algemeen

De jaarrekening en het jaarverslag zijn opgesteld in overeenstemming met de bepalingen van Titel 9, Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek en de Nederlandse Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ-richtlijnen).

De waarderingsgrondslagen zijn gebaseerd op de historische kosten en kostprijzen.

Alle bedragen in de tabellen luiden in € 1.000,-, tenzij anders wordt aangegeven.

Alle activa en passiva worden gewaardeerd tegen de verkrijging- of vervaardigingprijs, tenzij anders vermeld. De voorgestelde winstbestemming is niet verwerkt in de balans.

2.2 Vaste activa

2.2.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa hebben betrekking op de intellectuele eigendomsrechten, hierna te noemen IE-rechten. Dit staat voor het geheel aan woordmerken, beeldmerken, documentatie, formulieren, vastgelegde standaarden, software en Rules & Regulations van de collectieve betaalproducten PIN, Chipknip, Acceptgiro, Incasso en iDEAL.

Bij eerste waardering zijn de collectieve betaalproducten gewaardeerd tegen de reële waarde op het moment van verkrijging. Daarbij is deze waarde gebaseerd op de contante waarde van de te verwachten toekomstige bedrijfsresultaten. De contante waarde van de toekomstig af te dragen belastingen als gevolg van verschillen tussen commerciële en fiscale verwerking van bedrijfslasten (afschrijvingen) zijn in een latente belastingplicht opgenomen.

Van investeringen in immateriële vaste activa wordt per keer afgewogen of deze geactiveerd zullen worden. Hierbij dient aantoonbaar te zijn dat de investering leidt tot hogere toekomstige opbrengsten. Afschrijving van de immateriële vaste activa vindt lineair plaats gedurende de geschatte levensduur van het betaalproduct of van de geactiveerde investering, vanaf het moment van ingebruikname.

2.2.2 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijging- of vervaardigingprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen op basis van de verwachte economische levensduur per categorie zonder rekening te houden met restwaarden.

2.2.3 Financiële vaste activa

Financiële vaste activa worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde. Vervolgens worden deze gewaardeerd tegen gearchiveerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode, verminderd met bijzondere verliezen als gevolg van waardevermindering.

2.2.4 Impairment of vervreemding van vaste activa

Door de vennootschap wordt op iedere balansdatum per actief een inschatting gemaakt van de in de toekomst te genereren kasstromen. Hierbij wordt een aantal relevante grootheden in het Nederlandse en (indien van toepassing) het Europese betalingsverkeer zo goed mogelijk ingeschat. Ondanks dat hierbij zoveel mogelijk van objectieve informatie gebruik wordt gemaakt, bevat deze inschatting deels een subjectief karakter. Wanneer de boekwaarde van een actief hoger is dan de contante waarde van de geschatte toekomstige kasstromen wordt het verschil ten laste van het resultaat geboekt. Bij het bepalen van de contante waarde is een disconteringsvoet gehanteerd van 6,5% (in 2010 bedroeg deze eveneens 6,5%).

2.3 Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen worden gewaardeerd op de gearchiveerde kostprijs. Belastinglatenties, voortkomend uit de opbouw van de pensioenvoorziening, zijn opgenomen tegen de contante waarde.

2.4 Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd op de nominale waarde. Tenzij anders vermeld, staan deze vrij ter beschikking aan de vennootschap.

2.5 Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

2.5.1 Pensioenvoorziening

Currence heeft voor haar personeel een collectief pensioencontract afgesloten met een verzekeraar. Deze pensioenregeling is te karakteriseren als een zogenaamde toegezegd-pensioenregeling, gebaseerd op het middelloonstelsel. Onder een toegezegd-pensioenregeling wordt verstaan een regeling waarbij aan de werknemers een pensioen wordt toegezegd, waarvan de hoogte afhankelijk is van leeftijd, salaris en dienstjaren.

Currence berekent vanaf het boekjaar 2008 haar pensioenverplichtingen conform RJ-richtlijnen (RJ 271.307), waarbij de verwachte toekomstige indexatieverplichtingen voor opgebouwde pensioenrechten van actieve deelnemers wordt berekend. Op basis van de uitkomsten van deze berekening is een voorziening voor indexatie gevormd.

2.5.2 Latente belastingverplichting

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds. De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschieft tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld. Deze belastinglatenties worden gewaardeerd tegen contante waarde.

2.6 Overige schulden en overlopende passiva

De overige schulden en overlopende passiva worden gewaardeerd op de geadjusteerde kostprijs.

Grondslagen voor resultaatbepaling

3.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. Bij de toepassing hiervan wordt voorzichtigheid betracht. Winsten worden slechts opgenomen, voor zover zij op de balansdatum zijn verwezenlijkt. Verplichtingen die hun oorsprong vinden vóór het einde van het boekjaar, worden in acht genomen, indien zij vóór het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Voorzienbare verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden vóór het einde van het boekjaar worden eveneens in acht genomen, indien zij vóór het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

3.2 Opbrengstverantwoording

De licentie-inkomsten bestaan uit vergoedingen die Currence ontvangt van licentiehouders voor het gebruik van de collectieve betaalproducten waarvan Currence eigenaar is.

De licentievergoedingen bestaan uit vergoedingen per transactie, een jaarlijkse vergoeding per licentiehouder en een toetredingsvergoeding voor nieuwe partijen die gebruik willen gaan maken van één van de collectieve betaalproducten van Currence. De opbrengsten van transacties worden verantwoord in het jaar waarin de transacties zijn uitgevoerd.

De toetredingsvergoeding wordt verantwoord in het jaar waarin de licentieovereenkomst wordt ondertekend.

De overige inkomsten bestaan uit vergoedingen voor diensten die Currence verricht voor derden ten behoeve van het collectieve betalingsverkeer in Nederland.

3.3 Bedrijfslasten

De bedrijfslasten worden bepaald op historische basis en worden toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben.

Immateriële vaste activa en materiële vaste activa worden vanaf het moment van ingebruikneming afgeschreven over de verwachte economische levensduur van het actief. Indien een schattingwijziging plaatsvindt van de economische levensduur worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. De personeelskosten omvatten salarissen, sociale lasten, pensioenlasten, kosten voortvloeiende uit overige secundaire arbeidsvoorwaarden, dotaties aan voorzieningen in de personele sfeer, kosten van interim-krachten en overige personeelskosten.

3.4 Financiële baten en lasten

Rentebaten zijn de van derden en banken ontvangen en nog te ontvangen rente. Rentelasten zijn de aan derden en banken betaalde en nog te betalen rente, voor zover deze betrekking hebben op het verslagjaar.

3.5 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening na aftrek van vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Hierbij wordt rekening gehouden met een vrijval van de voorziening latente belastingen en overige latente belastingverplichtingen als gevolg van (tijdelijke) verschillen tussen de fiscale voorschriften en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen.

Toelichting op de geconsolideerde balans

4.1 Activa

4.1.1 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa kennen het volgende verloop:

Investering t/m 2009	Afschrijving t/m 2009	Afschrijving 2010	Boekwaarde 31-12-'10	Afschrijving 2011	Boekwaarde 31-12-'11	Resterende afschrijvingstermijn	
19.600	12.880	6.000	720	720	-	0 jaar	IE-rechten PIN
4.000	1.666	600	1.734	600	1.134	2 jaar	IE-rechten Incasso
1.214	228	265	721	264	457	1-5 jaar	IE-rechten iDEAL
24.814	14.774	6.865	3.175	1.584	1.591		Totaal immateriële vaste activa

De boekwaarde van de immateriële vaste activa heeft betrekking op de collectieve betaalproducten PIN, Incasso en iDEAL. PIN is eind 2011 volledig afgeschreven. De afschrijvingstermijn van de overige producten is gelijk gebleven.

4.1.2 Materiële vaste activa

De materiële vaste activa bestaan voor € 12.000 uit computerapparatuur en softwarelicenties (in 2010 € 23.000) en voor € 83.000 uit kantoorinventaris (in 2010 € 6.000) met een afschrijvingsperiode van respectievelijk drie en vijf jaar.

De materiële vaste activa kennen het volgende verloop:

	2011	2010
Boekwaarde per 1 januari	29	39
bij: investeringen materiële vaste activa	92	27
af: afschrijvingen materiële vaste activa	-26	-37
boekwaarde per 31 december	95	29

4.1.3 Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestaan eind 2011 uit obligaties (van Nederlandse banken) voor nominaal € 6,0 miljoen (in 2010 € 3,0 miljoen). De resterende looptijd was eind 2011 één jaar. De reële waarde van de obligaties bedroeg eind 2011 € 6,060 miljoen (2010 € 3,102 miljoen). In de boekwaarde van deze obligaties is eind 2011 € 0,312 miljoen aan nog te ontvangen couponrente opgenomen.

De financiële vaste activa kennen het volgende verloop:

	2011	2010
Boekwaarde per 1 januari	3.248	3.292
bij: investeringen financiële vaste activa	3.149	-
bij: overige waardeveranderingen	40	-
af: amortisatie agio	-53	-44
boekwaarde per 31 december	6.384	3.248

4.1.4 Handelsdebitoren, belastingen, overige vorderingen en overlopende activa

De handelsdebitoren (€ 0,4 miljoen) betreffen vorderingen op licentiehouders van PIN, Chipknip, Acceptgiro, Incasso en iDEAL en nog te ontvangen bijdragen van derden voor projecten gericht op het verhogen van de kwaliteit en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland. De handelsdebitoren bestaan uit gefactureerde bedragen die nog niet zijn ontvangen, waarvan € 0,1 miljoen betrekking heeft op vorderingen op aandeelhouders (in 2010 € 2,5 miljoen).

De belastingen hebben betrekking op een vordering uit hoofde van de vennootschapsbelasting ad € 0,6 miljoen. Eind 2010 had Currence een schuld aan de belastingdienst van € 1,4 miljoen (zie ook 4.2.3 kortlopende schulden).

De overige vorderingen (€ 1,0 miljoen) bestaan uit vergoedingen voor transacties die in 2011 hebben plaatsgevonden en diensten die in 2011 zijn verricht, maar per ultimo van het boekjaar nog niet waren gefactureerd (in 2010 € 1,9 miljoen). Van bovengenoemde post heeft een bedrag van € 0,9 miljoen betrekking op nog te factureren bedragen aan aandeelhouders (in 2010 € 1,8 miljoen).

De overlopende activa (€ 0,5 miljoen) bestaat uit vooruitbetaalde facturen (in 2011 € 0,1 miljoen en in 2010 € 0,2 miljoen), nog te ontvangen rente (in 2011 € 0,3 miljoen en in 2010 € 0,3 miljoen) en een belastinglatentie die het gevolg is van het tijdelijke verschil tussen de commerciële en fiscale verwerking van de pensioenlast. Deze latentie bedraagt eind 2011 € 0,1 miljoen (in 2010 ook € 0,1 miljoen). Geen van bovengenoemde vorderingen heeft betrekking op een periode langer dan één jaar.

4.1.5 Liquide middelen

De liquide middelen betreffen tegoeden op bankrekeningen en depositorekeningen die direct opeisbaar zijn en termijndeposito's die binnen één jaar vrijvallen/opvraagbaar zijn.

4.2 Passiva

4.2.1 Eigen vermogen

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de balans in de enkelvoudige jaarrekening nader toegelicht.

4.2.2 Voorzieningen

Het totaal van de voorzieningen bestaat uit een voorziening pensioenen en een voorziening voor latente belastingen.

De voorziening pensioenen bestaat eind 2011 uit een geschatte verplichting uit hoofde van verwachte toekomstige indexatieverplichtingen van opgebouwde pensioenen.

De mutatie in de pensioenvoorziening betreft:

	2011	2010
	542	442
	<hr/> 79	<hr/> 100
	<hr/> 621	<hr/> 542

Boekwaarde per 1 januari
bij: mutatie verplichting uhv verwachte
toekomstige toeslagen
boekwaarde per 31 december

Uitgangspunt voor de berekening van de pensioenvoorziening is de toeslagenmatrix van de Pensioenwet 2007, waarbij voor actieve deelnemers van Currence van een toegezegde indexering van opgebouwde pensioenrechten wordt uitgegaan. De volgende parameters zijn bij de berekening gehanteerd: marktrente 4,5% (in 2010 4,0%), een gemiddelde indexatie van 1,9% (in 2010 ook 1,9%) en een ontslagkans van 2,5% per jaar.

De voorziening voor latente belastingen is gevormd vanwege de fiscaal andere wijze van verwerking van de afschrijvingen op immateriële vaste activa. De nominale waarde van de belastinglatentie per 31 december 2011 is € 0,4 miljoen (in 2010 € 0,7 miljoen). De hoogte van de voorziening is berekend tegen het geldende tarief voor de vennootschapsbelasting van 25,0% (in 2010 25,5%) en een disconteringsvoet van 3,5% (in 2010 ook 3,5%).

De contante waarde van de resterende toekomstige belastingplicht als gevolg van verschillen tussen commerciële en fiscale verwerking van bedrijfslasten (afschrijvingen) is door verschuiving van het meetmoment (eind 2011 in plaats van eind 2010) toegenomen met € 4.000.

	2011	2010
Boekwaarde per 1 januari	668	2.177
bij: aanpassing CW belastinglatentie	4	187
af: vrijval inzake Vpb-verplichting	-342	-1.696
boekwaarde per 31 december	330	668

4.2.3 Kortlopende schulden

De uitstaande crediteuren (€ 0,6 miljoen) hebben betrekking op facturen die eind 2011 zijn ontvangen en begin 2012 zijn uitbetaald.

De verplichting uit hoofde van belastingen bestaat uit verplichtingen opgenomen inzake loonbelasting ad € 0,2 miljoen (in 2010 ook € 0,2 miljoen) en omzetbelasting ad € 0,4 miljoen (in 2010 was dit € 0,9 miljoen). De vordering eind 2011 uit hoofde van de vennootschapsbelasting is opgenomen onder de vlottende activa (zie 4.1.4). In 2010 was dit nog een schuld ad € 1,4 miljoen.

De overige schulden en overlopende passiva bestaan eind 2011 uit kosten die betrekking hebben op het boekjaar 2011, maar waarvan de facturen op 31 december 2011 nog niet waren ontvangen. Geen van de schulden heeft een looptijd langer dan één jaar.

4.3 Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Currence heeft voor de omzetbelasting een fiscale eenheid gevormd met al haar dochtervennootschappen. Voor de vennootschapsbelasting is in 2011 alleen een fiscale eenheid gevormd tussen Currence Holding B.V., Currence Services B.V., CeaNet B.V. en Currence iDEAL B.V.

Het vormen van een fiscale eenheid zorgt er voor dat alle ondernemingen die deel uit maken van de fiscale eenheid (zie ook paragraaf 5.2 Consolidatie) aansprakelijk zijn voor respectievelijk de omzetbelasting- en vennootschapsbelastingschulden van de fiscale eenheid.

Leasecontracten (looptijd één tot vier jaar) worden verantwoord als operationele leasing. De verplichtingen inzake de leasecontracten (lease van auto's), het huurcontract van de bedrijfsruimte en afgesproken werkzaamheden bedragen ultimo 2011 tezamen € 2,9 miljoen (in 2010 € 3,3 miljoen). Hiervan heeft € 0,6 miljoen (in 2010 € 0,7 miljoen) betrekking op het volgende boekjaar.

De vennootschap heeft zich hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor schulden voortvloeiende uit rechtshandelingen van haar dochtervennootschappen, als vermeld in paragraaf 1.2 (artikel 2:403 BW).

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening

5.1 Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten over 2011 hebben betrekking op licentie-inkomsten PIN, Chipknip, Acceptgiro, Incasso en iDEAL en vergoedingen voor verrichte diensten door Currence voor licentiehouders en derden die niet direct samenhangen met het producteigendom van de collectieve betaalproducten. Ten opzichte van 2010 komen deze laatstgenoemde opbrengsten lager uit omdat in 2011 de projectmanagementkosten van de invoering van het nieuwe pinnen (het EMV-project) als kosten bij PIN B.V. zijn ondergebracht en niet apart aan de banken in rekening zijn gebracht (zoals in 2010 wel het geval was).

5.2 Lonen, salarissen en sociale lasten

Aan het einde van het boekjaar 2011 waren 30 medewerkers in dienst bij Currence Services B.V., die 28,0 volledige dagtaakeenheden vervulden. Een medewerker heeft een tijdelijk dienstverband voor een beperkte periode. Eind 2010 waren 27 medewerkers in dienst die 25,5 volledige dagtaakeenheden vervulden.

	2011	2010	
	2.382	2.374	Lonen en salarissen
	207	187	Sosiale lasten
	570	592	Pensioenlasten
	<u>3.159</u>	<u>3.153</u>	Totaal

5.3 Overige personeelskosten en uitbesteed werk

De beloning voor commissarissen over 2011 bedroeg € 60.000 (in 2010 € 54.000).

Aan het eind van het boekjaar bestond de Raad van Commissarissen weer uit drie personen.

Begin 2011 is de invulling van de openstaande vacature afgerond. De beloning voor bestuurders is op grond van artikel 2:383, lid 1 BW niet vermeld. De Directie bestond eind 2011 uit één lid.

	2011	2010
Overige personeelskosten	515	388
Uitbesteed werk	655	677
Totaal	1.170	1.065

Onder de kosten voor uitbesteed werk wordt de inhuur van interim-krachten en uitbesteed werk aan externe bedrijven verantwoord.

5.4 Afschrijvingen inzake (im)materiële vaste activa

De afschrijvingen op de vaste activa kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	2011	2010
Afschrijvingen immateriële vaste activa	1.584	6.865
Afschrijvingen materiële vaste activa	26	37
Totaal afschrijvingen	1.610	6.902

5.5 Kosten merkonderhoud

De kosten voor merkonderhoud bestaan hoofdzakelijk uit kosten voor massamedia promotie- en voorlichtingscampagnes, promotiemateriaal, voorlichting en registratie en bescherming van merknamen. Ook kosten van beveiliging van betaal- en opladautomaten zijn hieronder begrepen evenals kosten voor aanpassingen van producten.

5.6 Overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten bestaan onder andere uit kosten voor huisvesting, ICT, advieskosten, bureukosten en kosten voor bijzondere projecten. De toename van deze kosten is voor een groot deel het gevolg van het verrichten van collectieve werkzaamheden betrekking hebbend op het betalingsverkeer en die niet direct samenhangen met het collectieve producteigendom.

5.7 Rentebaten en -lasten

De rentebaten hebben betrekking op opbrengsten op uitgezette tegoeden en aangekochte effecten (obligaties).

5.8 Belasting over het resultaat

De effectieve belastingdruk bedraagt 25,5%. Het verschil tussen de effectieve belastingdruk (25,5%) en het tarief vennootschapsbelasting 2011 (25,0%) wordt veroorzaakt door het (tijdelijke) waardeverschil in contante en nominale waarde van de Vpb-latentie inzake de pensioenvoorziening. Dit verschil (€ 31.000) is in de belastinglast verwerkt.

5.9 Financiële risico's

Currence is in zeer beperkte mate blootgesteld aan financiële risico's. Inzake het liquiditeitsrisico zorgt Currence voor een vaste hoeveelheid permanent beschikbare middelen.

Inzake het kredietrisico zorgt Currence voor een risicospreiding door de liquiditeiten en/of effecten bij verschillende Nederlandse banken aan te houden.

5.10 Verbonden partijen

Alle groepsmaatschappijen, zoals opgenomen in paragraaf 1.2, worden aangemerkt als verbonden partij. Transacties tussen groepsmaatschappijen worden in de consolidatie geëlimineerd.

De licentievergoedingen die in rekening zijn gebracht aan licentiehouders die tevens aandeelhouder zijn, zijn gelijk aan de tarieven voor niet-aandeelhouders. Voor het collectieve betaalproduct Chipknip is in het jaar 2000 Chipknip C.V. opgericht. De commanditaire vennoten van Chipknip C.V. zijn ABN-AMRO Bank, Bank Nederlandse Gemeenten, Van Lanschot Bankiers, Friesland Bank, ING Bank, Rabobank en SNS Bank. De beherend vennoot van Chipknip C.V. is CeaNet B.V. Chipknip C.V. maakt geen deel uit van de Groep, maar is wel aan te merken als verbonden partij. Vanaf augustus 2005 vinden er geen activiteiten meer in Chipknip C.V. plaats.

Amsterdam, d.d. 23 april 2012

De directie

P.M. Mallekoote

Venootschappelijke jaarrekening

Venootschappelijke balans

(voor resultaatbestemming)

In duizenden euro's

31-12-2011

31-12-2010

Activa				
Vaste activa				
Financiële vaste activa	7.1		23.947	25.243
Vlottende activa				
Handelsdebiteuren		-		-
Vorderingen op groepsmaatschappijen		9.496		3.441
Overige vorderingen en overlopende activa	7.2	-		-
Liquide middelen		1		1
Totale activa			<u>9.497</u>	<u>3.442</u>
			<u>33.444</u>	<u>28.685</u>
Passiva				
Eigen vermogen	7.3			
Geplaatst kapitaal		30		30
Agioreserve		16.906		21.910
Wettelijke reserves		214		429
Statutaire reserve		5.946		-
Overige reserves		5.578		2.105
Resultaat boekjaar		4.729		4.204
			<u>33.403</u>	<u>28.678</u>
Voorzieningen			-	-
Kortlopende schulden				
Crediteuren		-		-
Schulden aan groepsmaatschappijen		-		-
Belastingen		41		7
Overige schulden en overlopende passiva		-		-
Totale passiva			<u>41</u>	<u>7</u>
			<u>33.444</u>	<u>28.685</u>

Venootschappelijke winst- en verliesrekening

	2011	2010
	4.654	4.182
	75	22
	<u>4.729</u>	<u>4.204</u>

In duizenden euro's

Resultaat deelnemingen na belastingen

Overige resultaten na belastingen

Netto resultaat

Toelichting op de venootschappelijke jaarrekening

6.1 Algemeen

Currence Holding B.V. is statutair gevestigd op de Beethovenstraat 300 te Amsterdam.

De financiële gegevens van Currence Holding B.V. zijn in de opgenomen geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening verwerkt. Dientengevolge is voor de winst- en verliesrekening van Currence Holding B.V. gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot een vereenvoudigde opstelling conform artikel 2:402 BW.

Voor de gehanteerde grondslagen van balanswaardering en resultaatbepaling wordt verwezen naar de toelichting behorende bij de geconsolideerde jaarrekening. Voor nadere toelichting met betrekking tot de in de balans en de winst- en verliesrekening opgenomen posten wordt verwezen naar de toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening, tenzij hierna een nadere analyse is opgenomen.

Financiële vaste activa

Deelnemingen waarop direct of indirect invloed van betekenis wordt uitgeoefend op het zakelijke en financiële beleid worden gewaardeerd tegen netto-vermogenswaarde op basis van de waarderingsgrondslagen van de groep.

Toelichting op de vennootschappelijke balans

7.1 Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa was als volgt:

	2011	2010
Waarde per 1 januari	25.243	28.952
bij: Kapitaalstorting deelnemingen	-	-
bij: Resultaat deelnemingen na Vpb	4.654	4.182
af: Aanpassing CW belastinglatentie	-4	-187
af: Uitkering dividend aan Currence Holding B.V.	<hr/> -5.946	<hr/> -7.704
Boekwaarde per 31 december	<u>23.947</u>	<u>25.243</u>

De aanpassing van de contante waarde (CW) van de belastinglatentie bij de deelnemingen heeft betrekking op een herberekening van de toekomstige belastingverplichting als gevolg van verschillen tussen de commerciële en fiscale verwerking van bedrijfslasten (afschrifvingen) bij de deelnemingen. Een nadere toelichting hierop is opgenomen bij de verklaring van de mutatie in de agioreserve bij het eigen vermogen (zie 7.3).

7.2 Vordering op groepsmaatschappijen

De tegoeden van Currence Holding B.V. worden, evenals de tegoeden van de overige entiteiten binnen de groep, beheerd door Currence Services B.V. Over de vorderingen tussen groepsmaatschappijen wordt een rente vergoed van Euribor 12-maanden minus 0,5%.

7.3 Eigen vermogen

Het eigen vermogen kent het volgende verloop:

Aandelen kapitaal	Agio reserve	Wettelijke reserve	Statutaire reserve	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal	In duizenden euro's
30	27.097	643	-	645	3.950	32.365	Stand per 1 januari 2010
-	-	-	-	-	-	-	Kapitaalstorting
-	-187	-	-	-	-	-187	Aanvulling CW voorziening
-	-	-214	-	214	-	-	latente belastingplicht
-	-	-	-	-	-2.664	-2.664	Afschrijving investering immateriële activa iDEAL
-	-5.000	-	-	-40	-	-5.040	Resultaatbestemming 2009, uitkering dividend
-	-	-	-	1.286	-1.286	-	Uitkering Agio en overige reserves PIN
-	-	-	-	-	-	-	Overige resultaatbestemming 2009
-	-	-	-	-	4.204	4.204	Onverdeeld resultaat 2010
30	21.910	429	-	2.105	4.204	28.678	Stand per 1 januari 2011
Specificatie vermogensmutatie							
-	-	-	-	-	-	-	Kapitaalstorting
-	-4	-	-	-	-	-4	Aanvulling CW voorziening
-	-	-215	-	215	-	-	latente belastingplicht
-	-	-	946	-	-946	-	Afschrijving investering immateriële activa iDEAL
-	-5.000	-	5.000	-	-	-	Resultaatbestemming 2010, uitkering dividend
-	-	-	-	3.258	-3.258	-	Uitkering Agio en overige reserves PIN
-	-	-	-	-	4.729	4.729	Overige resultaatbestemming 2010
30	16.906	214	5.946	5.578	4.729	33.403	Onverdeeld resultaat 2011
Stand per 31 december 2011							

Aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 90.000, verdeeld in 1.500.000 aandelen A (inzake PIN B.V.), 1.500.000 aandelen B (inzake Chipknip B.V.), 1.500.000 aandelen C (inzake CeAnet B.V.), 1.500.000 aandelen D (inzake Acceptgiro B.V.), 1.500.000 aandelen E (inzake Currence Incasso B.V.) en 1.500.000 aandelen F (inzake Currence iDEAL B.V.) à € 0,01. Ultimo 2011 waren 600.000 aandelen A, 600.000 aandelen B, 600.000 aandelen C, 600.000 aandelen D, 600.000 aandelen E en 6.000 aandelen F geplaatst en volgestort.

Agioreserve

De collectieve betaalproducten zijn tegen uitgifte van aandelenkapitaal verkregen. De waarde maakt deel uit van het agio. Dit vermogen is fiscaal niet erkend. De waarde van de IE-rechten wordt fiscaal niet gewaardeerd. Als gevolg hiervan is een voorziening latente belastingen gevormd ten laste van de agioreserve.

De voorziening latente belastingverplichting, zijnde de CW van de resterende toekomstige belastingplicht als gevolg van verschillen tussen commerciële en fiscale verwerking van bedrijfslasten (afschrijvingen), is vanuit de agioreserve aangevuld met € 4.000. De CW is gewijzigd door verschuiving van het meetmoment van eind 2010 naar eind 2011 (-/- € 17.000) en de verlaging van het tarief van de vennootschapsbelasting van 25,5% naar 25% (+ 13.000).

Zoals besloten in de AvA van PIN B.V. op 10 mei 2011 is in 2011 een deel van het opgebouwde vermogen van PIN B.V. (€ 5.000.000) vanuit de agioreserve uitgekeerd aan Currence Holding B.V. Deze uitkering is door Currence Holding B.V. opgenomen in de statutaire reserve en is in 2012 aan de aandeelhouders uitgekeerd.

Wettelijke en statutaire reserves

Door het activeren van de investering om iDEAL aan Europese standaarden aan te passen is voor dit deel een wettelijke reserve gevormd ten laste van de overige reserves. De wettelijke reserve, die door afschrijving van de investering in komende jaren verder zal afnemen, is niet vrij uitkeerbaar aan de aandeelhouders.

In de statuten van Currence is opgenomen dat uitgekeerde resultaten van dochtervennootschappen van Currence Holding B.V., waarvoor letteraandelen zijn uitgegeven, zullen worden toegevoegd aan een daarvoor gevormde dividendreserve per letteraandeel. Over 2010 is een dividendumtakking gedaan door PIN B.V. ten behoeve van de houders van letteraandelen A. Deze uitkering is door Currence Holding B.V. opgenomen in de statutaire reserve en is in 2012 uitgekeerd aan de aandeelhouders (zie ook overige reserves en onverdeeld resultaat).

Overige reserves en onverdeeld resultaat

Het resultaat over 2010 van PIN B.V. is, zoals besloten in de AvA van de productvennootschap op 10 mei 2011, uitgekeerd aan Currence Holding B.V. De resultaten van de overige vennootschappen zijn toegevoegd aan de overige reserves van de betreffende vennootschappen. Voor de productvennootschappen Chipknip B.V., Acceptgiro B.V. en Currence Incasso B.V. zullen de toevoegingen aan de reserves worden aangewend voor verlaging van de licentievergoeding door middel van een éénmalige korting op de licentievergoeding in 2012.

Hieronder volgt een overzicht van de vergoedingen die aan de externe accountant zijn betaald:

2011	2010
42,5	48,0
8,5	8,5
<hr/> 17,0	<hr/> 0,0
<hr/> <hr/> 68,0	<hr/> <hr/> 56,5

Vergoeding voor accountantscontrole
Vergoeding voor diensten gerelateerd aan accountantscontrole
Overige vergoedingen
Totaal vergoedingen

Bovengenoemde kosten zijn opgenomen onder de overige bedrijfskosten in de geconsolideerde jaarrekening.

7.4 Personeel

Er zijn geen werknemers in dienst van de vennootschap. De directie bestond uit één lid. De directie ontvangt uit hoofde van deze functie bij de vennootschap geen bezoldiging.

Amsterdam, d.d. 23 april 2012

De directie

P.M. Mallekoote

Overige gegevens

8.1 Statutaire bepaling inzake resultaatbestemming

De resultaatbestemming vindt plaats overeenkomstig artikel 18 van de statuten. Hierin is o.a. het volgende bepaald:

1. De winst staat ter beschikking van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders;
2. Uitkeringen kunnen slechts plaatshebben tot ten hoogste het vrij uitkeerbare deel van het eigen vermogen mits tevens wordt voldaan aan een solvabiliteitseis;
3. Uitkering van winst geschiedt na de vaststelling van de jaarrekening waaruit blijkt dat zij geoorloofd is;
4. De algemene vergadering kan, met inachtneming van het gestelde in lid 2, besluiten tot uitkering van interim-dividend en tot uitkeringen ten laste van een reserve;
5. De vordering van de aandeelhouder tot uitkering verjaart door een tijdsverloop van vijf jaren.

8.2 Resultaatbestemming

Aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders zal worden voorgesteld om het resultaat exclusief deelnemingen na belasting (€ 75.000) ter beschikking te stellen aan de vennootschap die dit resultaat zal toevoegen aan de overige reserves.

Aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt verder voorgesteld om het uit te keren dividend over 2011 van PIN B.V. (€ 1.747.000) toe te voegen aan dividendreserve A om dit vervolgens, voor zover van toepassing onder inhouding van dividendbelasting, uit te keren aan de houders van de betreffende letteraandelen. Daarnaast wordt voorgesteld om het uitgekeerde kapitaal (€ 4.000.000) van PIN B.V. toe te voegen aan dividendreserve A en uit te keren aan de houders van letteraandelen A. Tenslotte wordt voorgesteld het per saldo resterende resultaat van de overige deelnemingen (€ 2.907.000) toe te voegen aan de overige reserves van deze deelnemingen.

8.3 Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan die van invloed zijn op hiervoor vermelde cijfers.

8.4 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Currence Holding B.V.

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2011 van Currence Holding B.V. te Amsterdam gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening. De geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans per 31 december 2011, de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2011, het kasstroomoverzicht over 2011 en de toelichting waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen. De enkelvoudige jaarrekening bestaat uit de enkelvoudige balans per 31 december 2011 en de enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2011 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de vennootschap is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). De directie is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste ordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten. Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controle-werkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.

Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de vennootschap gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Currence Holding B.V. per 31 december 2011 en van het resultaat over 2011 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Amstelveen, 23 april 2012
KPMG ACCOUNTANTS N.V.

E.D.H. Vinke-Smits RA



Een stap over de Europese drempel

De ontwikkeling van de Nederlandse betaalproducten

Currence

Beethovenstraat 300
1077 WZ Amsterdam
Postbus 83073
1080 AB Amsterdam

Telefoon 020 305 19 00
www.currence.nl