

**De commissie voor Financiën
Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG**

Ons kenmerk: 13.028/TP/SH Uw contactpersoon: T. Ponjee
Bijlage: 1 E-mailadres: Tom.ponjee@dedetailhandel.nl
Betreft: Verbeteringen in het betalingsverkeer

Leidschendam, 8 april 2013

Geachte leden van de Kamercommissie Financiën,

Vorige week werd Nederland opgeschrikt door een reeks storingen in het betalingsverkeer. Klanten van ING en SNS ondervonden op woensdag en donderdag problemen met internetbankieren en pinbetalingen. Door een grote cyberaanval kwam vrijdag het gehele internetbetalingssysteem IDEAL stil te liggen.

De Nederlandse samenleving wordt steeds afhankelijker van elektronisch betalingsverkeer. Dit is een positieve ontwikkeling. Het maakt het betaalverkeer gemakkelijker, veiliger en voordeliger. Het maakt ons bovendien minder afhankelijk van onveilig contant geld. De toename van elektronische betalingsverkeer is dan ook positief te noemen. Het maakt echter ook investeringen door de bancaire sector in het functioneren hiervan noodzakelijk.

Deze storingen maakten duidelijk dat betalingsverkeer een maatschappelijke en bovenal cruciale infrastructuur is. Aan kassa's ontstonden rijen doordat pinpassen niet werkten. Ondernemers liepen omzetten mis en bovendien ontstond er maatschappelijke onrust. Op Facebook en Twitter uitten duizenden mensen hun onvrede over de situatie. Via de media gaven veel consumenten aan het vertrouwen te hebben verloren in het betalingsverkeer en de financiële sector.

Ook werd inzichtelijk dat storingen doorwerken in de gehele betaalketen en het economische verkeer. Problemen met internetbankieren van ING legden via negatieve saldo's een deel van het pinverkeer stil.

Deze storingen staan niet op zichzelf. Regelmatig doen zich grote en kleine storingen voor. Bovendien kunnen de gevolgen hiervan nog groter zijn indien deze zich verspreiden over meerdere banken, een langere periode of een piekmoment in het betalingsverkeer.

Detailhandel Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en de benzinebranches hebben zich op het gebied van betalingsverkeer verenigd in de Gezamenlijke Toonbankinstellingen. Gezamenlijk strijden zij ervoor dat dit soort problemen in de toekomst wordt voorkomen. Hiervoor dient het Nederlandse betalingsverkeer te worden aangepast aan de huidige economische en maatschappelijke ontwikkelingen. Het dient snel, veilig en beschikbaar te zijn.

In de bijlage lichten wij een aantal concrete suggesties voor de verbetering van het betalingsverkeer toe. Belangrijkste is het verbeteren van communicatieprotocollen en de realisatie van noodsystemen. Bovendien moet De Nederlandsche Bank strenger optreden indien banken aantoonbaar nalatig zijn gebleken.

Hoogachtend,
Namens de Gezamenlijke Toonbankinstellingen¹



S. van Golberdinge
Directeur Detailhandel Nederland

¹ De Gezamenlijke Toonbankinstellingen is een samenwerkingsverband van Detailhandel Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en de benzinebranches (BETA, BOVAG, NOVE en de VNPI).

Bijlage: Verbetering betalingsverkeer

Maatschappelijke en vitale infrastructuur

De Gezamenlijke Toonbankinstellingen zijn van mening dat elektronisch betalingsverkeer een cruciale infrastructuur is voor het functioneren van onze samenleving. Klanten en winkeliers moeten erop kunnen vertrouwen dat dit altijd goed functioneert. De bancaire sector moet zich daarom ten doel stellen volledige beschikbaarheid te bieden. Hierdoor worden noodzakelijke investeringen afdwingbaar. De bancaire sector is te allen tijde regisseur van structurele oplossingen, ook als het om de telecomsector en betaalterminals gaat.

Doel 1: Streven naar volledige beschikbaarheid en storingen voorkomen.

Positieve afhankelijkheid

De Nederlandse samenleving wordt steeds afhankelijker van elektronisch betalingsverkeer. Dit is een positieve ontwikkeling. Het maakt het betaalverkeer gemakkelijker, veiliger en voordeliger. Het maakt ons bovendien minder afhankelijk van onveilig contant geld. De toename van elektronisch betalingsverkeer is dan ook positief te noemen. Maar het maakt investeringen door de bancaire sector in het functioneren hiervan noodzakelijk. Het toezicht en de criteria moeten dus worden gemoderniseerd.

Doel 2: Regelgeving en toezicht aanpassen aan toenemend belang elektronisch betalingsverkeer.

De individuele banken

De primaire rol van banken is het beheren van geldstromen. Dit is een maatschappelijke taak waarop zij niet mogen bezuinigen. Er moet dan ook op worden toegezien dat banken tijdig en voldoende investeren in hun systemen. Banken moeten hiervoor hun maatregelen transparant maken aan de toezichthouder en zich spiegelen aan andere banken. Dit geldt voor de gehele keten. Denk aan de verwerking, het beheer en controle. De toezichthouder moet dus individuele doelen en maatregelen stellen.

Doel 3: Tijdig en voldoende investeren in systemen en transparant maken voor toezichthouder.

Noodprocedures

Als zich een storing voordoet moet een noodprocedure in werking worden gesteld, waardoor de gevolgen maximaal worden beperkt. Indien banken gezamenlijk optrekken kunnen zij investeren in voldoende back-upsystemen. Voor pinverkeer bestaan bijvoorbeeld diverse technische mogelijkheden, waardoor het betalingsverkeer doorgang kan vinden gedurende een storing. Bovendien moeten de draaiboeken voor crisiscommunicatie gedurende een storing worden herzien. Ook moet De Nederlandsche Bank toezien op de uitvoering van het plan. De noodprocedures moeten non-competitief zijn en niet binnen het commerciële domein vallen.

Doel 4: Noodprocedures met communicatieplan en back-upsystemen.

De Nederlandsche Bank

De Nederlandsche Bank is de officiële toezichthouder van het financiële verkeer. De Gezamenlijke Toonbankinstellingen zijn van mening dat zij scherpere criteria kan stellen aan het functioneren van het betalingsverkeer. Gecontroleerd moet worden of de bancaire sector voldoende maatregelen heeft genomen om volledige beschikbaarheid te bewerkstelligen. Dit toezicht moet per individuele bank en per individueel betaalproduct plaatsvinden. In geval van aantoonbare nalatigheid moet De Nederlandsche Bank voldoende corrigerende middelen inbouwen.

Doel 5: Strengere criteria en corrigerende maatregelen Nederlandsche Bank.

De telecomsector

De telecomsector heeft een unieke rol in het betalingsverkeer. Veel storingen worden namelijk veroorzaakt door falende communicatieverbindingen. Ook deze sector moet daarom door De Nederlandsche Bank in samenwerking met Agentschap Telecom strenger gecontroleerd en gecorrigeerd worden. Dit past ook in de Nieuwe Telecommunicatiewet.

Doel 6: De telecomsector controleren op invloed op de betaalketen.

Betalingsverkeer op weekend- en feestdagen

Het oplossen van de storingen bij ING en SNS duurde volgens beide banken extra lang vanwege de grote hoeveelheid betaalopdrachten uit de Paasperiode. Op Europese feestdagen en in het weekend vindt er namelijk geen interbancair betalingsverkeer plaats. Steeds meer winkeliers maken op deze dagen echter hun grootste omzetten. Er wordt dan volop gepind of overgeboekt. Sluiting van het interbancaire verkeer op deze dagen maakt het systeem kwetsbaar.

Doel 7: Het interbancaire systeem ook openen op weekend- en feestdagen.