

Een onderzoek naar de invloed van technologische ontwikkelingen op het overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB

Juni 2016, Den Haag

Accenture



Accenture is een toonaangevende wereldwijd opererende professionele dienstverlener. Accenture biedt een breed pallet aan diensten en oplossingen binnen strategie, consulting, digital, technologie en operations. Accenture combineert specialistische vaardigheden en ervaring in meer dan 40 industrieën met het grootste deliverynetwerk in de wereld.

Accenture opereert op het kruispunt van business en technologie om de prestaties van klanten te verbeteren en zodoende duurzame waarde voor stakeholders te genereren. Met meer dan 373.000 medewerkers die klanten bedienen in meer dan 120 landen, stimuleert Accenture innovatie om de manier waarop de wereld werkt en leeft te verbeteren.

Voor meer informatie bezoek www.accenture.com.

Accenture Strategy



Accenture Strategy opereert op het kruispunt van business en technologie. We brengen kennis en ervaring in business-, technologie-, operations en functionele strategie samen om onze klanten te helpen met het vormgeven van industriespecifieke strategieën en transformaties. Onze focus op onderwerpen gerelateerd aan digitale disruptie, concurrentievermogen, global operating models, talent en leiderschap helpen bij het realiseren van efficiëntie en groei.

Voor meer informatie, volg @AccentureStrat op Twitter of bezoek www.accenture.com/strategy.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Methodologie	6
3. Definitie overstappen	7
4. Barrières overstappen	9
5. Technologische trends binnen het betalingendomein.....	10
6. Impact van technologische trends op overstappen	13
7. Conclusie	15

1. Inleiding

Ondanks het aanbieden van de overstapservice blijft het percentage van de Nederlandse consumenten en MKB dat van bankrekening overstapt relatief laag. In 2015 stapte slechts 3%¹ van de consumenten over van betaalrekening; dat wil zeggen dat 3% van de consumenten een nieuwe betaalrekening opende en zijn oude betaalrekening sloot. Binnen zorgverzekeraars en energieleveranciers zien we met respectievelijk 9%² en 15%³ jaarlijkse overstappers een groot verschil met de bancaire betaalrekening. Kanttekening bij de overstapstatistieken voor zorgverzekeraars en energieleveranciers is dat, over de jaren heen, vaak dezelfde klanten overstappen.

Voor consumenten zijn de voornaamste redenen⁴ om niet over te stappen het gebrek aan differentiatie in dienstverlening tussen aanbieders en de ongemakken bij overstappen. De lage kosten van een betaalrekening in Nederland zorgen tevens voor beperkt financieel gewin bij een overstap. Consumenten die wel overstappen doen dit voornamelijk uit bezorgdheid over de stabiliteit van de bank of door ervaringen met slechte dienstverlening.

Voor MKB⁵ zijn de voornaamste redenen om niet over te stappen de tevredenheid met hun huidige bank, het overzichtelijk hebben van financiële dienstverlening bij één bank en de ongemakken die bij een overstap gemoeid zijn. MKB die wel overstappen doen dit voornamelijk vanuit een kostenperspectief. Daarnaast wordt betere dienstverlening (op de betaalrekening of andere diensten) genoemd als belangrijke reden om over te stappen.

De opkomst van nieuwe wet- en regelgeving als Access to Account (X2A, onderdeel van PSD 2, zie Box 1) en de recente versnelling van technologische innovaties⁶ binnen het betalingendomein zullen naar verwachting van Accenture Strategy het overstappen van betaalrekening gaan beïnvloeden. Het ministerie van Financiën wenst beter inzicht te verkrijgen in de invloed van technologische innovaties op het overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB klanten. Hiertoe heeft zij Accenture Strategy verzocht om hier onderzoek naar te doen.

Dit onderzoek richt zich dan ook op de kernvraag:

“Welke trends en/of technologische ontwikkelingen doen zich voor (of zijn te verwachten) die het overstappen van consumenten en MKB klanten naar een betaalrekening bij een andere bank kunnen vergemakkelijken?”

Dit onderzoek geeft een overzicht van de meest relevante technologische trends binnen het betalingendomein en geeft tevens de invloed van deze trends aan op het overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB op de middellange termijn (tot 2020).

¹ www.Overstapservice.nl

² <http://www.nivel.nl/nl/nieuws/bijna-%C3%A9%C3%A9n-op-de-tien-stapt-over-naar-een-andere-zorgverzekeraar>

³ <http://www.energie-nederland.nl/overstappers-2015/>

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/13039/GfK-enquete-onder-consumenten-met-een-betaalrekening/> & GfK (2014): Consumer survey on personal current accounts

⁵ Accenture Customer Survey 2015, UK Personal Current Accounts

⁶ CB Insights & Accenture research: <https://www.cbinsights.com/fin-tech-investment-report>

Dit document is als volgt gestructureerd: Hoofdstuk 2 start met een korte toelichting van de in dit onderzoek gebruikte methodologie. Hoofdstuk 3 introduceert een bredere definitie van overstappen. Hierin worden scenario's gedefinieerd waarin consumenten 'overstappen' naar alternatieve betaaldiensten náást de huidige bancaire betaalrekening. Hoofdstuk 4 is een verdiepende blik op de barrières die gemeoid zijn met de overstap naar een nieuwe betaalrekening en maakt inzichtelijk hoe deze barrières verschillen voor elk van de gedefinieerde scenario's. Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de technologische trends binnen het betalingendomein. In hoofdstuk 6 wordt beargumenteerd welke technologische trends de grootste invloed op overstappen zullen hebben. Hoofdstuk 7 concludeert.

Box 1 Payment Services Directive – Access to Account (X2A)

De Europese Richtlijn Betaaldiensten (Payment Services Directive; PSD) biedt een wettelijk kader gericht op de creatie van één EU eenheid voor betalingen. Doelstellingen van de PSD zijn onder meer een geïntegreerde en efficiënte Europese betaalmarkt, sterke consumentenbescherming, het bewaken van de veiligheid en het bevorderen van gemeenschappelijke technische standaarden en interoperabiliteit. De herziening van PSD (beter bekend als PSD2) vindt vooral plaats met het oog op het toenemend belang van internetbetalingen. De belangrijkste wijziging is Artikel 66 (Access to Account, kortweg: X2A), dat externe betaaldienstverleners toegang verleent tot de gegevens van de bankrekening van consumenten. Consumenten zijn hierdoor niet langer verbonden aan hun bankportaal om betalingen vanuit hun achterliggende bankrekening te verrichten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mogelijkheden als betalingen uitvoeren vanaf DigiD, Facebook of andere niet-bancaire software.

De implementatie van X2A in Nederland zal bepalen op welke manier aan niet-bancaire partijen goedkeuring wordt verleend om toe te treden tot de Nederlandse bancaire betaalinfrastuctuur. Hierin zal volledige openstelling (aan derden) van het Nederlandse bankverkeer technologische innovatie ten volle faciliteren. Volledige openstelling brengt tegelijkertijd ook risico's met zich mee vanuit veiligheidsperspectief en aansprakelijkheidspectief. Zo dient er bijvoorbeeld te worden vastgelegd welke aansprakelijkheid er bij de bancaire en niet-bancaire partij belegd is in het geval van een gezamenlijk uitgevoerde betaling.

[bron: EC⁶ & Accenture Strategy Analysis]

⁷ http://ec.europa.eu/finance/payments/framework/index_en.htm

2. Methodologie

Om de invloed van technologische trends op het overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB te onderzoeken wordt een methodologie gehanteerd die een viertal stappen omvat:

1. Definitie overstappen

Definitie van verschillende scenario's waarin consumenten 'overstappen' naar alternatieve betaaldiensten náást de huidige bancaire betaalrekening.

2. Onderzoek barrières bij overstappen

Op basis van onderzoek van DNB⁸ en expert inzichten van Accenture Strategy wordt een dieper inzicht gegeven in de barrières die gemoeid zijn bij de overstap van betaalrekening. Er wordt inzichtelijk gemaakt dat barrières verschillen voor elk van de gedefinieerde overstapsenario's en tevens verschillen voor consumenten en MKB.

3. Technologische trends

Nederlandse en internationale betalingsexperts van Accenture Strategy geven een overzicht van de huidige technologische trends binnen het betalingendomein in de context van overstappen.

4. Impact technologische trends op overstappen

Op basis van gesprekken met de zojuist genoemde betalingsexperts wordt een oordeel geveld over de verwachte invloed van technologische trends op overstappen van betaalrekening door consumenten en MKB.






⁸ DNB Working paper: Banking products: you can take them with you, so why don't you? (Carin van der Cruijssen and Maaïke Diepstraten, Dec 2015)

3. Definitie overstappen

De klassieke definitie van overstappen betreft de opening van een nieuwe betaalrekening en sluiting van de 'oude' betaalrekening. Accenture Strategy ziet een duidelijke ontwikkeling richting het simultaan gebruik van meerdere betaaldiensten. Zo kan een klant beschikken over meerdere bancaire betaalrekeningen en tevens veelvuldig gebruikmaken van alternatieve betaalmethoden. Onder de klassieke definitie zou het zojuist genoemde voorbeeld niet als overstapper worden gekenmerkt terwijl mogelijk een significant gedeelte van de betaalactiviteiten niet vanaf de primaire bancaire betaalrekening wordt uitgevoerd. Gezien deze ontwikkeling kan de klassieke definitie een beperkt beeld geven in de context van het overstappen van betaaldienst. Dit onderzoek hanteert daarom een definitie van overstappen gebaseerd op betaalactiviteit.

Tabel 1 geeft de gedefinieerde scenario's van overstappen weer en geeft tevens aan welk percentage van alle Nederlandse consumentenbetalingen in het betreffende scenario werd uitgevoerd in 2014⁹. Het klassieke scenario (Classic Transfer) is het enige scenario waarin de overstap ook betekent dat de 'oude' betaaldienst wordt beëindigd. In de overige scenario's blijft de primaire betaalrekening in gebruik maar 'verschuift' (een gedeelte van) de betaalactiviteit. Zo vindt in het 'Duplicate' scenario een verschuiving plaats richting een additionele bancaire betaalrekening. In het 'Cherry Picking' scenario zien we dat betalingen verschuiven richting niet-bancaire betaaldiensten die gebruikt worden naast de huidige betaalrekening. Het 'No-limit payments' scenario zal pas van toepassing zijn onder toekomstige X2A wetgeving en geeft een verschuiving van betalingen richting een Aggregator (zie box 2) betaaldienst weer.

Tabel 1: Toelichting overstapsenario's en betaalactiviteit Nederlandse consument per scenario⁸

Scenario	Uitleg	Voorbeeld	Percentage van totaal aantal betalingen in 2014
"Classic Transfer"	Consument zegt huidige rekening bij bank A op en opent een rekening bij bank B		3% van alle betalingen gebeurt vanaf een 'overgestapte' bankrekening
"Duplicate"	Consument opent naast huidige rekening bij bank A een tweede rekening bij bank B		6% van alle betalingen gebeurt vanaf een 2 ^e betaalrekening
"Cherry Picking"	Consument gebruikt specifieke niet traditionele betaaldiensten als alternatief naast huidige bancaire rekening		1% van alle betalingen gebeurt vanaf niet traditionele betaaldiensten
"No-limit payments"	Consument geeft aggregator-diensten zeggenschap over betaaldiensten waar gebruik van wordt gemaakt en kan zo alle financiën vanuit 1 plek beheren		0% van alle betalingen gebeurt vanaf aggregator diensten (nog niet bestaande dienst in Nederland)
"Stay with current bank"	Consument stapt niet over. Zij blijft gebruik maken van huidige bancaire rekening		90% van alle betalingen gebeurt vanaf de huidige (niet overgestapte primaire) rekeningen

⁹ Accenture Research

Uit deze bredere definitie van overstappen wordt duidelijk dat in 2014 99% van de betalingen vanaf de bancaire betaaldienst plaatsvindt, 1% van de betalingen via niet-bancaire betaaldiensten plaatsvindt en dat nog geen betalingen via zogenaamde Aggregators plaatsvinden.

Het percentage van betalingen uitgevoerd door niet-bancaire betaaldiensten, oftewel het 'Cherry Picking' scenario, wordt verwacht toe te nemen door technologische innovaties binnen het betalingendomein. De verwachting is dat Consumenten en MKB voor specifieke betaalniches, zoals bijvoorbeeld buitenlandse transacties of het wisselen van valuta, steeds meer gebruik gaan maken van differentiërende, niet-bancaire alternatieven.

Betalingen uitgevoerd via Aggregators, oftewel het 'No-limit Payments' scenario, worden mogelijk gemaakt door de invoering van X2A wetgeving. Een Aggregator kan daarbij naar verwachting betalingen initiëren bij zowel bancaire als niet-bancaire betaaldiensten.

Box 2 Aggregators – betaaldiensten beheren en initiëren in één omgeving

Door X2A wetgeving zullen derde partijen toegang kunnen verkrijgen tot de bankgegevens van een consument en MKB. Hierdoor zal het mogelijk zijn dat één derde partij toegang wordt verleend tot meerdere betaaldiensten en deze diensten vervolgens aggregeert binnen één financiële 'startpagina', oftewel Aggregator dienst. Bijvoorbeeld een consument die betaaldiensten afneemt bij Rabobank, ING, PayPal en Bitcoin en vervolgens een Aggregator toestemming verleend om betalingen te beheren en uit te voeren binnen al de zojuist genoemde betaaldiensten. Deze consument heeft vervolgens voor zijn of haar betalingen nog enkel contact met de aanbieders van de Aggregator dienst. De achterliggende partijen hebben mogelijk geen klantcontact meer en faciliteren enkel de betalingsinfrastructuur.

[bron: Accenture Strategy Analysis]

4. Barrières overstappen

In het proces van overstappen van betaaldienst kunnen er meerdere barrières worden geïdentificeerd. Hierbij valt te denken aan het oversluiten van periodieke betalingen of het eigen maken van een nieuwe online betaalomgeving. Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende barrières die typisch gemeoid zijn met de overstap van een betaaldienst. Tevens is in deze tabel voor elk van de in hoofdstuk 3 gedefinieerde scenario's aangegeven of de betreffende barrière verminderd dan wel in zijn geheel afwezig is. Zo is bijvoorbeeld bij het openen van een additionele bancaire betaalrekening (Duplicate Scenario) het sluiten van de primaire betaalrekening niet aan de orde. Een beperking van het aantal barrières faciliteert een overstap van betaaldienst.

Uit Tabel 2 kan worden geconcludeerd dat een groot aantal van de barrières die gemeoid zijn met een klassieke overstap niet (of beperkt) aanwezig zijn in de overige scenario's. Dit maakt het voor consumenten en MKB eenvoudiger om een 'tweede' bancaire betaalrekening, alternatieve betaaldiensten of een Aggregator te gebruiken náást de huidige primaire bancaire betaalrekening. De afname van barrières in het 'Cherry Picking' scenario en 'No-limit payments' scenario wordt veroorzaakt doordat deze dienstverleners beschikken over eenvoudigere aanmeldprocessen, beperktere toezending van documentatie en gegevens, afwezigheid van bezoek aan een fysiek kantoor, directe toegang tot de dienst en niet over hoeven te zetten van periodieke betalingen en ontvangsten.

Tabel 2: barrières overstap betaaldienst [Bron: DNB¹⁰ & Accenture Analysis]

Barrières voor overstappen		Scenario's			
Stap in overstapproces	Barrière	Classic Transfer	Duplicate	Cherry Picking	No-limit payments
Evaluatie & selectie betaaldiensten	Tijdsinvestering in vergelijking van alternatieven (producten, kosten, rente etc)				
	Gebrekk aan differentiatie van serviceniveau betaaldiensten				
	MKB specifiek: Betaalrekening is onderdeel van (uitgebreider) dienstenpakket huidige bank				
Aanmelden betaaldienst	Begrijpen aanmeldproces				
	Tijdsinvestering in verzamelen en toezenden gegevens en documenten				
	MKB specifiek: Nieuwe afspraken rondom kredieten op rekening courant				
Identificatie betaaldienst	Identificatie betaaldienst d.m.v. identiteitsbewijs of overschrijving				
	(Mogelijk) fysiek bezoek bankkantoor				
Ontvangst kaart/ betaaldienst	Wachttijd voor toegang tot betaaldienst en ontvangst van betaalkaart				
	Separate procedure voor toegang online bankomgeving				
Leren betaalomgeving	Leren bankomgeving gebruiken, Leren pincode, inloggegevens, Leren bankrekening nummer				
	MKB specifiek: Kennismaken (zakelijk) servicecontact				
Administratie / oversluiten	Geld overschrijven, Incasso's/betaalopdrachten//bijschrijvingen overzetten, afschriften downloaden				
	MKB specifiek: Aanpassingen rekeningnummer op bedrijfsdocumenten (facturen, website, offertes, brieven)				
Betaaldienst opzeggen	Leren hoe oude bankrekening op te zeggen				
	Benodigde administratie verzenden				

Barrière verdwijnt
 Barrière verlaagd
 Barrière ongewijzigd

¹⁰ DNB Working paper: Banking products: you can take them with you, so why don't you? (Carin van der Crujisen and Maaike Diepstraten, Dec 2015)

5. Technologische trends binnen het betalingendomein

Wereldwijde durfkapitaal investeringen in private ‘payments’ bedrijven (‘FinTech start-ups’) zijn gegroeid van \$445 miljoen in 2010 naar \$2.7 miljard in 2014 en \$3.7 miljard in 2015¹¹. De wereldwijde explosieve stijging van ‘FinTech’ bedrijven en van traditionele partijen in het ‘Payments’ domein zorgt voor een sterke toename van technologische innovaties binnen dit domein. Accenture Strategy identificeert 15 **wereldwijde** technologische trends die zij relevant acht in de context van overstappen binnen het betalingendomein.

Deze technologische trends bieden één of meerdere van de volgende functionaliteiten aan op een manier die sneller, gebruikersvriendelijker, goedkoper of anderszins als beter alternatief voor de reguliere betaalrekening wordt gezien:

- **Opslag van waarde:** Het ‘bewaren’ van waarde op een bancaire rekening of elektronische rekening (zoals bijvoorbeeld een bancaire betaalrekening of PayPal)
- **Initiatie van een betaling:** Het ‘starten’ van een betaling door de betalingsgegevens en *autorisatie* te verzamelen en te verstrekken, dit ter executie van een betaling
- **Uitvoering van een betaling:** Werkelijke verplaatsing van waarde tussen bancaire rekeningen en elektronische rekeningen
- **Monitor en beheer van betalingen:** Functionaliteit die normaliter op een gebruiksvriendelijke manier overzicht en inzicht geeft in de betalingen

Tabel 3 geeft een weergave en korte beschrijving van deze trends. Zie bijlage “Verdiepende blik op technologische trends” voor een gedetailleerd overzicht van de in tabel 3 weergegeven trends, inclusief invloed op overstappen van betaalrekening door consument en MKB.


Uit deze 15 technologische trends worden de volgende als meest relevant gezien binnen **Nederland: Stored Value Accounts, Payment Initiation Services, Digital Wallets, Alias Payments en Instant Payments**. Deze trends zullen de komende jaren naar verwachting een significante positie verkrijgen (of behouden) binnen het betalingendomein.

Stored Value Accounts (SVA’s): Een Stored Value Account (SVA) is een betaalmethode waarbij een gebruiker geld of tegoed opslaat in een (online) account dat niet wordt beheerd door een traditionele financiële instelling. Met als bekendste voorbeeld PayPal, zijn SVA’s inmiddels relatief volwassen. Onder andere vanwege het ontbreken van een bankrekeningnummer kan een SVA momenteel niet als volledig substituut van een traditionele bankrekening worden gebruikt. Consumenten gebruiken SVA’s steeds meer als betaalmiddel in specifieke niches zoals online betalingen, buitenlandse betalingen en peer-to-peer betalingen. De vaak eenvoudige aanmelding en identificatieprocedure, lage kosten en hoog gebruiksgemak zorgen voor lage toetredingsbarrières.

¹¹ CB Insights & Accenture research: <https://www.cbinsights.com/fin-tech-investment-report>

Tabel 3: overzicht van technologische trends binnen het betalingsdomein [Bron: Accenture Analysis]

Technologische trends		Omschrijving
#	Categorie	
1	Stored value account	'Betaalrekening' waarbij tegoed niet wordt beheerd door een financiële instelling
2	Payment initiation services	Diensten geautoriseerd om betalingen uit te voeren
3	Digital Wallets	Betaaltransacties vanaf elektronische apparaten uitvoeren (bijv. vanaf een smartphone)
4	Peer-to-Peer apps	Gebruikers kunnen elkaar onderling (zonder tussenkomst van een bank) betalen
5	Account Information Services	Verzamelt data van alle betaaldiensten van één gebruiker ter analyse en advies
6	Bill Payment apps	Mobiele apps waarmee gebruikers betalingen kunnen monitoren en beheren
7	Instant Payments	Real-time verwerkte en gecrediteerde betalingen
8	International Retail Payments	Eenvoudig internationale betalingen uitvoeren
9	P2P FX Exchanges	Gebruikers wisselen direct aan elkaar geld uit (zonder bank of wisselkantoor)
10	Point of Sale credits	Krediettegoeden bij kassa's, webwinkels etc. (alternatief voor creditcards)
11	One-Click aankoopknoppen	Technologie die aankopen in één muisklik mogelijk maakt
12	Crypto-currencies	Betalingen gebaseerd op de bitcoin/blockchain technologie
13	Alias Payments	Betalen naar een alias van het IBAN nummer. Bijvoorbeeld een mobiel telefoonnummer
14	Connected Commerce	Betaaldiensten aangeboden vanuit auto's, koelkasten, wasmachines etc.
15	Digital identity	Technologie die eenvoudige identificatie (en betaling) mogelijk maakt

 Zeer relevante trend in context van overstappen in Nederland

Payment Initiation Services: Dit zijn diensten die geautoriseerd worden om betalingen te initiëren op de achterliggende betaalrekening, Creditcard of SVA. In Duitsland is Sofort een bekend voorbeeld. Deze dienst wordt door de gebruiker geautoriseerd om vanuit een webomgeving betalingen uit te voeren vanaf de achterliggende betaalrekening. Merk op dat Sofort geen waarde opslaat en tevens geen executie van de betaling op zich neemt; zij *initieert* enkel de betaling bij achterliggende bancaire betaalrekeningen.

Typisch worden deze diensten aangeboden op webshops om online betalingen te laten voltrekken. Op deze manier vermijden consumenten het delen van betaalgegevens met derden. Aankomende X2A wet- en regelgeving zal banken verplichten betaalrekeningen open te stellen voor (door de gebruiker geautoriseerde) derden. Door deze ontwikkeling wordt de opslag van waarde (per bankrekening of SVA) minder relevant en zal de initiatie van een betaling belangrijker worden. De partij die de betaling initieert heeft het klantcontact en neemt daarmee een cruciale rol aan.

Digital Wallets: Digital Wallets (zie Box 3) initiëren betalingen via mobiele elektronische apparatuur. Meest bekende en kansrijke voorbeeld is de smartphone met NFC-technologie (contactloos betalen). Digital Wallets kunnen waarde bevatten via SVA's en/of gekoppeld zijn aan debit-/creditkaarten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het gebruik van een smartphone om (draadloos) af te rekenen in een winkel. Hierdoor is een betaalpas niet meer nodig. Naast het betalen vanaf een bank of credit card kunnen eventueel ook kortingsbonnen, cadeaukaarten, tickets en bonnetjes worden opgeslagen in een digital wallet.

De competitieve positie van Google en Apple in de smartphonemarkt kan tevens voor een snelle adoptie van Digital Wallets zorgen (zeker in context van X2A wetgeving). Langzame vervanging van kassa's die geen contactloze betalingen van niet-bank kaarten accepteren zou de implementatie van de Digital Wallets kunnen bemoeilijken. Verder kan het consumenten- of aanbiedersvertrouwen in de techniek de groei limiteren.

Alias Payments: De ECB ondersteunt¹² een nieuw Europabreed systeem dat IBAN-nummers aan een alias koppelt, zoals een telefoonnummer of e-mailadres. Dit systeem moet het mogelijk maken om, naast IBAN, ook op basis van telefoonnummer of e-mailadres betalingen uit te voeren. Dit verhoogt het gebruiksgemak van betalen en de portabiliteit van een betaalrekening. Het systeem zal naar verwachting gebruik gaan maken van een centrale Europese database waarin IBAN nummers aan telefoonnummers en e-mailadressen zijn gekoppeld. Naast dit Europese systeem zijn ook op nationaal niveau al veel initiatieven rondom Alias Payments in ontwikkeling.

Instant Payments: Biedt real-time verwerking van betalingen via de bancaire infrastructuur. Waar momenteel de verwerking van betalingen in Nederland nog 1-2 werkdagen in beslag neemt, zullen real-time betalingen deze verwerkingsduur reduceren naar enkele seconden. Deze technologische trend betreft een aanpassing in de bancaire infrastructuur die snellere executie van betalingen mogelijk maakt. In de context van X2A wetgeving lijkt hiermee de opslag van waarde in SVA's overbodig. Dit aangezien SVA's zich momenteel onderscheiden van bancaire betaalrekeningen door middel van real-time betalingen. In Nederland worden Instant Payments vanaf 2019 verwacht.

Box 3 Digital Wallet - Apple Pay

Apple Pay is een Digital Wallet betaaldienst van Apple op de iPhone 6 en Apple Watch. Door middel van NFC (Near Field Communication) is het mogelijk om met Apple Pay contactloos te betalen bij daarvoor geschikte betaalterminals. De NFC-techniek is dezelfde techniek die wordt gebruikt in de contactloze betaalpassen die nu in opkomst zijn in Nederland. Na de invoering van PSD2 zouden consumenten via Apple Pay rechtstreeks betalingen vanaf de achterliggende bancaire betaalrekening kunnen doen.

¹² <http://www.rtlz.nl/finance/personal-finance/iban-irritatie-verdwijnt-we-gaan-betalen-met-06-nummer>

6. Impact van technologische trends op overstappen

Accenture Strategy verwacht dat de technologische trends: Stored Value Accounts, Payment Initiation Services, Digital Wallets, Alias Payments en Instant Payments het overstappedrag van consumenten en MKB in voornamelijk de 'Cherry Picking' en 'No-limit payment' scenario's significant zullen beïnvloeden (zie Tabel 4).

Stored Value Accounts: Consumenten gebruiken SVA's steeds meer als alternatief betaalmiddel in specifieke niches zoals online betalingen, buitenlandse betalingen en peer-to-peer betalingen. SVA's zijn door het ontbreken van een IBAN nummer geen substituut voor de bancaire betaalrekening, maar een aanvulling. De vaak eenvoudige aanmelding en identificatieprocedure, lage kosten, real-time betaling en hoog gebruiksgemak zorgen voor lage toetredingsbarrières voor het doen van betalingen. SVA's kunnen voordelen voor midden- en kleinbedrijven bieden in de vorm van het aanbieden van meerdere betalingsmethodes aan klanten. Toegang tot het betalingsverkeer tussen banken (via bijvoorbeeld X2A wetgeving) kan de groei van SVA's faciliteren.

Payment Initiaton Services: Payments Initiation services zijn in Nederland momenteel voornamelijk diensten 'on top of' de bestaande bancaire betaalrekening en hebben daardoor geen significant effect op overstappen naar niet-bancaire diensten. De aankomende X2A wet- en regelgeving zal banken echter verplichten betaalrekeningen open te stellen voor (door de gebruiker geautoriseerde) derden. Het klantcontact rondom een betaling kan dan voornamelijk via de Payment Initiation Service gaan plaatsvinden. Hierdoor zal de achterliggende bankrekening er minder toe doen en zal de overstap naar een (non-)bancaire partij eenvoudiger worden.

Tabel 4: Invloed technologische trends op overstappen binnen verschillende scenario's [Bron: Accenture Analysis]

Technologische trends		Invloed van technologische innovatie op overstappen							
		"Classic Transfer"		"Duplicate"		"Cherry Picking"		"No-limit payments"	
		Consument	MKB	Consument	MKB	Consument	MKB	Consument	MKB
1	Stored value account	○	○	○	○	●	●	●	●
2	Payment initiation services	○	○	○	○	○	○	●	●
3	Digital Wallets	●	●	●	●	●	●	●	●
4	Peer-to-Peer apps	○	○	○	○	○	○	○	○
5	Account Information Services	○	○	○	○	○	○	○	○
6	Bill Payment apps	○	○	○	○	○	○	○	○
7	Instant Payments	○	○	○	○	○	○	●	●
8	International Retail Payments	○	○	○	○	○	○	○	○
9	P2P FX Exchanges	○	○	○	○	○	○	○	○
10	Point of Sale credits	○	○	○	○	○	○	○	○
11	One-Click aankoopknoppen	○	○	○	○	○	○	○	○
12	Crypto-currencies	○	○	○	○	○	○	○	○
13	Alias Payments	●	●	●	●	●	●	●	●
14	Connected Commerce	○	○	○	○	○	○	○	○
15	Digital identity	○	○	○	○	○	○	○	○

○ Geen invloed op overstappen ● Sterke invloed op overstappen ■ Hoog relevante trend met significante invloed op overstappen

Digital Wallets: De competitieve positie van Google en Apple in de smartphonemarkt kan een snelle adoptie van Digital Wallets teweegbrengen. Zeker in de context van X2A en in combinatie met Instant Payments zal de rol van Digital Wallets als Payment Initiator naar verwachting een sterke invloed hebben op de overstap naar een andere betaaldienst. De consument kan zijn smartphone dan gebruiken om via een uitgebreid pallet aan betaaldiensten real-time te betalen.

Alias Payments: De invoering van alias payments zou veel van de gebruikelijke overstapbarrières kunnen wegnemen en daarmee overstappen eenvoudiger maken. In een ideaal scenario zou het overstappen van betaalrekening kunnen bestaan uit het koppelen van een nieuw IBAN nummer aan het geregistreerde telefoonnummer of e-mailadres. Voor zowel consumenten als MKB zal overstappen eenvoudiger zijn en daardoor veelvuldiger plaatsvinden. Toch zullen ook onder Alias Payments nog veel barrières blijven bestaan.

Instant Payments: Real-time bancaire betalingen maken een directe overschrijving van waarde mogelijk. Dit faciliteert en stimuleert Payment Initiation Services die (onder X2A) hiermee real-time kunnen betalen van bancaire rekeningen. Hiermee neemt het overstappen naar non-bancaire betaaldiensten (e.g. Payment Initiation Services) dus toe.

7. Conclusie

De wereldwijde explosieve stijging van Venture Capital investeringen in 'FinTech' bedrijven en van traditionele partijen in het 'Payments' domein zorgt voor een sterke toename van technologische innovaties. Anno 2014 vindt echter nog altijd 99% van alle consumentenbetalingen via bancaire betaalrekeningen plaats.

De verwachting voor de toekomst is dat **Stored Value Accounts, Payment Initiation Services, Digital Wallets, Alias Payments** en **Instant Payments** zullen zorgen voor een verschuiving/'overstap' naar betalingen via een andere manier dan de bestaande betaalrekening. Hierin wordt verwacht dat overstappen voor zowel MKB als consumenten wordt beïnvloedt door dezelfde technologische trends.

Alias Payments heeft de potentie om overstappen sterk te versimpelen. Bij volledige integratie van Alias Payments zou overstappen van betaalrekening het koppelen van een nieuw IBAN nummer aan het geregistreerde telefoonnummer of e-mailadres kunnen omvatten. Toch zullen ook onder Alias Payments nog veel barrières blijven bestaan. De implementatie van Alias Payments wordt niet eerder dan het jaar 2019 verwacht.

Door de combinatie van X2A en Instant Payments wordt de opslag van waarde minder relevant en zal de initiatie van een betaling belangrijker worden. De partij die de betaling initieert heeft het klantcontact en neemt daarmee in de toekomst een cruciale rol in de keten in. Functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld betaal-apps zullen een nog grotere rol gaan spelen in het winnen van de initiatie van een betaling. Momenteel zijn Google en Apple met hun Digital Wallet applicaties competitief gepositioneerd in deze markt, maar zijn de barrières voor consumenten en MKB in Nederland nog te groot om massaal naar digital wallet technologie over te stappen.

De implementatie van X2A in Nederland zal bepalen op welke manier aan niet-bancaire partijen goedkeuring wordt verleend om toe te treden tot de Nederlandse bancaire betaalinfrastructuur. Hierin zal volledige openstelling van het Nederlandse bankverkeer aan derden technologische innovatie en daarmee overstappen ten volle faciliteren. Volledige openstelling brengt tegelijkertijd ook risico's met zich mee vanuit veiligheidsperspectief. De balans die hierin zal worden aangebracht zal bepalend zijn voor de snelheid waarmee technologische innovaties in Nederland worden ingevoerd en daarmee het overstapgedrag van consumenten en MKB beïnvloeden in de komende jaren.