

September 2017

# Fact Finding Mission Betalingenverkeer Aruba: Resultaten en aanbevelingen

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



# Inhoud

Inleiding 5

Samenvatting .....	7
<b>1 Strategische doelstellingen CBA .....</b>	<b>9</b>
1.1 Strategie giraal betalingsverkeer Bela Yen .....	9
<b>2 Kenmerken betalingsverkeer Aruba .....</b>	<b>11</b>
2.1 Focus op US dollar.....	11
2.2 Weinig samenwerking en beperkte concurrentie tussen commerciële banken .....	11
2.3 Betaalgedrag: 'Cash is King'.....	11
2.4 Nauwelijks poldercultuur .....	12
2.5 Toegankelijkheid betalingsverkeer .....	12
2.6 Huidig mandaat CBA schiet tekort.....	12
<b>3 Fact Finding Mission via interviews .....</b>	<b>13</b>
3.1 Kwalitatief beeld op basis van interviews met stakeholders.....	13
3.2 Betalingsverkeer Aruba krijgt net geen voldoende .....	13
<b>4 Conclusies en resultaten .....</b>	<b>15</b>
4.1 Uitbreiding wettelijke bevoegdheden CBA .....	15
4.2 Veranderingen in betaalinfrastructuur.....	16
4.3 Verbetering samenwerking stakeholders (FPN) .....	16
4.4 Inrichting afdeling betalingsverkeer .....	17
4.5 Verbetering toegankelijkheid en financial inclusion .....	17
4.6 Verhoging concurrentie en grip op tarieven .....	18
4.7 Stimulering gebruik innovatieve betaalmethoden .....	19
<b>5 Aanbevelingen .....</b>	<b>21</b>
Vervolgstappen .....	23
Bijlage 1: Lijst van geïnterviewde instanties .....	25



# Inleiding

Om in een steeds dynamischer en complexer omgeving haar taken ook in de toekomst goed te kunnen blijven uitvoeren, heeft de Centrale Bank van Aruba (CBA) een strategisch plan opgesteld: Bela Yen Nos Plan Strategico 2016-2020. Onderdeel van het plan is een verruiming van haar taak in het betalingsverkeer om te kunnen bijdragen aan de modernisering van het Arubaanse betalingsverkeer. Om zicht te krijgen op de stappen die hiertoe kunnen worden gezet, heeft de Nederlandsche Bank (DNB) met de CBA in het kader van Technische Samenwerking een gap-analyse uitgevoerd. Om een beeld van de Arubaanse betaalmarkt te krijgen, met inzicht in het draagvlak voor de CBA-plannen, is in november 2016 een fact finding mission uitgevoerd in de vorm van interviews met belangrijke Arubaanse stakeholders.

In deze rapportage worden de belangrijkste resultaten van de fact finding mission en de daarop gebaseerde aanbevelingen ter invulling van de 'gaps' gepresenteerd. Eerst worden in paragraaf 1 de strategische doelstellingen en de gewenste resultaten toegelicht, waarna in paragraaf 2 een beschrijving van het huidige betalingsverkeer van Aruba volgt. Paragraaf 3 geeft een korte beschrijving van de fact finding mission en in paragraaf 4 worden de resultaten van de interviews gepresenteerd, gespecificeerd per onderdeel van het te realiseren plan en met aandacht voor het draagvlak. Gebaseerd op deze technische analyse worden in paragraaf 5 per onderdeel aanbevelingen geformuleerd die kunnen helpen om de plannen te realiseren. Ter afsluiting worden enige vervolgstappen gepresenteerd waarmee de CBA de modernisering in gang zet.



# Samenvatting

Het huidige Arubaanse betalingsverkeer wordt onder meer gekenmerkt door een dominantie van traditionele betaalmiddelen als cash en cheques, een lage graad van samenwerking en concurrentie tussen banken tot uiting komend in inefficiënties en hoge tarieven en een lage betrokkenheid van gebruikers. De CBA heeft een strategie bepaald om het betalingsverkeer te moderniseren, met formulering van concreet te bereiken resultaten. Om te bepalen welke stappen kunnen worden gezet om de plannen te realiseren, heeft DNB met de CBA in het kader van Technische Samenwerking een gap-analyse uitgevoerd.

Ten einde een completer beeld van de Arubaanse betaalmarkt te krijgen, met inzicht in het draagvlak voor de modernisering, heeft DNB met de CBA een fact finding mission uitgevoerd in de vorm van interviews met belangrijke stakeholders in het Arubaanse betalingsverkeer. Uit de gesprekken is gebleken dat vrijwel alle stakeholders een verbeterd betalingsverkeer wensen en dat er een positieve houding is richting modernisering, automatisering en het verminderen van het gebruik van de traditionele betaalmiddelen. Ook staan stakeholders positief tegenover inrichting én deelname aan een nationaal betaalforum. De meest gehoorde wens van gebruikers is het verhogen van de transparantie op de betaalmarkt, rond de tarieven en ook rond de verwerkingstijden van de girale transacties (in binnen- en buitenland). Het meest gehoorde voorbeeld van moderner betaalgedrag is vervanging van cheques door elektronische betaalinstrumenten. Stakeholders erkennen dat voor modernisering leiderschap nodig is van de CBA ter sturing én uitvoering, zij zien de CBA als de partij om stakeholders bij elkaar te brengen.

De resultaten van de fact finding mission zijn vertaald naar aanbevelingen die DNB in het kader van deze technische samenwerking doet. Deze aanbevelingen vormen de bouwstenen voor het masterplan van de CBA ter realisatie van de moderniseringsdoelstellingen. De CBA wordt aanbevolen snel het initiatief tot uitbreiding van de wettelijke bevoegdheden te nemen om mandaat voor de modernisering te krijgen en daarmee ook voor het inrichten van een aparte afdeling betalingsverkeer met beleids-, regulerings- en oversighttaken. Ook wordt aanbevolen met banken een werkgroep in te richten om de gewenste infrastructurele veranderingen voor te bereiden en uit te voeren. Om de voor de modernisering noodzakelijke samenwerking met en tussen stakeholders te bevorderen is de aanbeveling een nationaal betaalforum, oftewel het Forum di Pago Nacional in te richten, een oprichtingsvergadering bijeen te roepen voor toelichting op de plannen en voor afspraken over de uitvoering in werkgroepen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan een werkgroep toegankelijkheid die de overgang naar het gebruik van elektronische betaalvormen kan begeleiden, met aandacht voor educatie en commitment van de 'heavy users' van de traditionele betaalmiddelen. Ter verhoging van de concurrentie is het advies te streven naar meer transparantie rond tarieven en naar een tariefstructuur die de gewenste verandering in het betaalgedrag ondersteunt. Om het gebruik van elektronische en andere innovatieve betaalmethoden te stimuleren, kunnen met stakeholders voorlichtingscampagnes worden opgezet, met oog voor veiligheidsaspecten. Om ontwikkelingen te monitoren is het zaak nulmetingen van het huidig gebruik van het betalingsverkeer te doen en streefwaarden voor de toekomst te formuleren. Ter afsluiting worden enige vervolgstappen gepresenteerd waarmee de CBA de modernisering in gang zet, zoals het inrichten van een werkgroep met banken en de voorbereiding van een position paper.





# 1 Strategische doelstellingen CBA

## 1.1 Strategie giraal betalingsverkeer Bela Yen<sup>1</sup>

Voor het economisch verkeer en de financiële stabiliteit van Aruba is het noodzakelijk dat het betalingsverkeer veilig en betrouwbaar is en efficiënt functioneert. In paragraaf 4.3 van het plan Bela Yen heeft de CBA haar strategie voor het betalingsverkeer van Aruba uiteen gezet. Ter wille van de financiële stabiliteit van Aruba acht de CBA het noodzakelijk dat de veiligheid, betrouwbaarheid en efficiëntie van het betalingsverkeer wordt verhoogd naar een gekozen niveau conform 'best practices'. Belangrijk hierbij is dat ook de toegankelijkheid van het betalingsverkeer binnen de Arubaanse maatschappij wordt verhoogd, terwijl de kosten van het betalingsverkeer beduidend lager worden. De CBA wenst deze strategische doelstelling in het girale betalingsverkeer te bereiken door:

- a. Introductie van een raamwerk voor regulering en toezicht ter bevordering van een adequaat functionerend en fraudebestendig betalingsverkeer.
- b. Bevorderen en actief gebruik maken van vernieuwingen in het betalingsverkeer en door samenwerking met de relevante stakeholders.

De CBA wenst de volgende resultaten in het girale betalingsverkeer van Aruba te bereiken:

1. Het clearingsysteem is verbijzonderd.
2. De relevante wet- en regelgeving betreffende het betalingsverkeer is geïmplementeerd.
3. Een nieuwe afdeling 'Betalingsverkeer' is opgericht met als doel het uitvoeren van de werkzaamheden op het gebied van beleid en strategie, regulering en toezicht op het betalingsverkeer.
4. Het 'Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer' platform is ingesteld.
5. De toegankelijkheid van het betalingsverkeer is verhoogd ten opzichte van de nulmeting in 2017.
6. De kosten van het betalingsverkeer zijn beduidend lager ten opzichte van de nulmeting in 2017.

Om te kunnen bepalen wat er moet gebeuren om dit te realiseren volgt nu eerst een vooral kwalitatieve beschrijving van het Arubaanse betalingsverkeer.

---

<sup>1</sup> Buiten beschouwing in dit rapport blijft de strategie die de CBA voor het chartale betalingsverkeer rond uitgifte, verwerking en voorraadbeheer van de florin munten en -bankbiljetten heeft geformuleerd.



## 2 Kenmerken betalingsverkeer Aruba

Bij de beschrijving van de situatie van het Arubaanse betalingsverkeer is gebruik gemaakt van het operationele jaarverslag, de website, de directe informatie van de CBA-medewerkers en van input van marktpartijen en autoriteiten. Er is weinig statistische informatie over het betalingsverkeer van Aruba beschikbaar.

### 2.1 Focus op US dollar

Tegelijk met het verkrijgen van de status aparte in 1986 kreeg Aruba een eigen munteenheid: de Arubaanse florin. Aruba is een kleine, open economie, met veel internationaal betalingsverkeer, inkomend en uitgaand. Allerbelangrijkste inkomstenbron is het toerisme met zo'n 1,5 miljoen toeristen per jaar – ca. 15 keer het inwonersaantal - grotendeels Amerikanen. Daarnaast is de Verenigde Staten van Amerika de belangrijkste handelspartner van Aruba voor wat de importen van goederen en diensten betreft. Beide factoren maken dat de dollar de belangrijkste valuta voor het afwickelen van (internationale) transacties is. Er is al vanaf 1986 een vaste wisselkoers: 1 USD = Afl. 1,79000. De dollar is in het binnenlands verkeer algemeen geaccepteerd voor betalingen over de toonbank, in winkels, bars en restaurants e.d. Bij de meeste geldautomaten is er voor de buitenlanders keuze tussen opname van florin- en dollarbiljetten.

### 2.2 Weinig samenwerking en beperkte concurrentie tussen commerciële banken

In Aruba zijn vijf commerciële banken actief, waarvan drie gelieerd zijn aan Canadese banken. De andere twee zijn lokale banken van Arubaanse/Nederlandse origine en van Curaçaose/Amerikaanse origine. Opvallend is het vrijwel ontbreken van samenwerking tussen deze banken tot uiting komend in verschillen in standaarden, van producten, kanalen en rekeningnummersystematiek. Er zijn ook twee verschillende netwerken voor de betalingen met een debitcard, tot uiting komend in het gebruik van meerdere terminals op de toonbank en tarieven voor gastgebruik. Het interbancaire verkeer kent vaak een doorlooptijd van meerdere werkdagen. En mede hierdoor zijn de tarieven voor het girale betalingsverkeer voor bedrijven én consumenten hoog, m.n. voor interbancair verkeer. Die hoge tarieven zijn ook terug te voeren op concurrentie, volgens de CBA. Zowel bedrijven als consumenten worden per betaaldienst getarifeerd.

### 2.3 Betaalgedrag: 'Cash is King'

Er wordt nog grotendeels op 'klassieke' wijze betaald, met een dominantie van cash bij de betalingen in winkels, maar ook bij het betalen van facturen (van energiebedrijven e.d.), en een dominantie van cheques in m.n. het zakelijke verkeer. De banken werken in 2017 aan een plan om cheques uit te faseren. De CBA is van mening dat elektronische betaalvormen nog te weinig worden gebruikt. Bij ongeveer 100 geldautomaten kunnen Arubanen en toeristen met hun debit- en creditcards langs elektronische weg geld opnemen. Het aantal plaatsen waar zij met die cards elektronisch kunnen betalen, wordt geschat op 4.000 tot 5.000. Het aantal betaalautomaten ('point of sale') is een veelvoud hiervan. De betaalautomaten zijn eigendom van de banken, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Nederland waar de retailers zelf gecertificeerde automaten kopen. Enige banken hebben recent nieuwe automaten geïnstalleerd die Near Field Communication chips kunnen lezen, maar ze bieden het contactloos betalen nog niet aan hun klanten. De meeste banken bieden ook de mogelijkheid van "mobile

banking”, m.b.v. apps. Lokale banken bieden wel eigen internetbetaaldiensten aan, maar niet tegen concurrerende tarieven. Hierdoor worden die diensten vooral afgenomen van buitenlandse aanbieders/schemes (MC, VISA, en PayPal). Het potentieel voor gebruik van elektronische instrumenten en kanalen is groot als wordt bedacht dat 85% van de Arubaanse bevolking toegang heeft tot internet, dat meer dan 95% een mobiele telefoon en rond de 65% een computer heeft. Recent marktonderzoek van de CBA geeft aan dat consumenten op maandbasis de volgende bankkanalen gebruiken: 35% branche, 27% internet/online, 21% ATM, 12% Mobiel/App. Op weekbasis zijn ‘ATM’ met 50% en ‘internet’ met 10% de voornaamste kanalen. Ter achtergrond, minstens 55% van de consumenten gebruikt maandelijks e-commerce, vooral voor internationale consumptie (bijvoorbeeld, Amazon, eBay, e.d.).

Gedetailleerde cijfers over gebruik van instrumenten ontbreken. Weliswaar draagt de CBA zorg voor clearing & settlement van de posities van het girale betalingsverkeer tussen o.a. klanten van banken (bedrijven en consumenten), overheid en utiliteitsbedrijven, maar er wordt geen onderscheid gemaakt tussen retail en wholesale. De reden is dat dit onderscheid bij de introductie van de clearing op Aruba niet nodig werd geacht, waardoor deze functionaliteit niet in het systeem werd geactiveerd. Het huidige clearingsysteem is een low value/ high volume systeem dat zorg draagt voor transacties in het girale betalingsverkeer via incasso (voor utiliteitsbedrijven) en overboekingen van credittransacties, salaris- en pensioenuitbetalingen. Daarnaast zijn betaalproducten zoals debit-/creditcards niet geactiveerd in het huidige clearingsysteem.

#### **2.4 Nauwelijks poldercultuur**

De CBA voert met (de koepel van de) banken op reguliere basis meerdere gesprekken per jaar met o.a. aandacht voor beleidsaspecten. Polderen, met banken en andere stakeholders, leeft niet actief, maar de CBA wil dit veranderen. Er zijn wel koepelorganisaties. Zo is er een bankiersvereniging, zijn er drie organisaties die handelsbedrijven en hotels vertegenwoordigen en is er één (beperkte) consumentenorganisatie. Overigens is er in Aruba wel een ‘sociaal dialoog’ tussen overheid, werkgevers en werknemers over arbeidsrechtelijke zaken.

#### **2.5 Toegankelijkheid betalingsverkeer**

Er is weinig informatie over de toegang tot de financiële dienstverlening. Uit onderzoek van de CBA blijkt dat minstens driekwart van de bevolking een actieve betaalrekening heeft. Er is weinig bekend over issues rond de toegankelijkheid van de betaaldiensten voor kwetsbare groepen, zoals ouderen.

#### **2.6 Huidig mandaat CBA schiet tekort**

De bevoegdheden van de CBA in het betalingsverkeer zijn te beperkt om de gewenste veranderingen te kunnen bewerkstelligen. Volgens de Centrale Bankverordening heeft de CBA de traditionele taken, zoals circulatiebank, hoedster van de Arubaanse florin, deviezenbank en regelaar van het internationale betalingsverkeer, alsook het financieel en integriteitstoezicht. Maar er ontbreekt een expliciet wettelijke taak in het girale betalingsverkeer. In de praktijk draagt de CBA aan een efficiënt giraal betalingsverkeer bij door zelf het geautomatiseerde Clearing System voor de verwerking van cheques en overschrijvingen te beheren, maar dit wil ze verzelfstandigen om minder operationeel en meer met beleid (en oversight) bezig te kunnen zijn.

## 3 Fact Finding Mission via interviews

### 3.1 Kwalitatief beeld op basis van interviews met stakeholders

Om een completer beeld van de Arubaanse betaalmarkt en inzicht in het draagvlak voor de CBA-plannen te krijgen, hebben DNB en CBA in november 2016 dertig stakeholders geïnterviewd. Vijftien van de vraagzijde en zeven van de aanbodzijde (banken en geldtransactiekantoren) van de betaalmarkt, alsook acht autoriteiten (o.a. ministeries, het Parlement en de CBA). In totaal is met 80 personen gesproken. Aan de vraagzijde lag het accent op de bedrijven, er is één consumentenorganisatie geïnterviewd. De zakelijke gebruikers kunnen worden ingedeeld in drie groepen met verschillende accenten qua betaalsituatie en/of (intensiteit van) gebruik van betaalproducten:

1. Retailers (toonbankinstellingen) met vooral veel inkomende betalingen op het verkooppunt via m.n. cash en cards, bijv. in winkels en restaurants;
2. 'Big billers' met vooral veel inkomende, regelmatige terugkomende betalingen die ook 'op afstand' kunnen worden gedaan met incasso's of overschrijvingen, bijv. water- en energieleveranciers;
3. (Grote) betalers, die vooral veel uitgaand betalingsverkeer kennen en die m.n. overschrijvingen gebruiken, zoals pensioenfondsen en verzekeraars.

In bijlage 1 is een lijst met de geïnterviewde stakeholders opgenomen.

### 3.2 Betalingsverkeer Aruba krijgt net geen voldoende

De eerste vraag aan alle geïnterviewden was steevast om het betalingsverkeer van Aruba te waarderen met een cijfer op een schaal van 1-10. Gemiddeld hebben de gesprekspartners het huidige betalingsverkeer net geen voldoende gegeven, wat een eerste indicatie mag zijn voor de ook bij stakeholders bestaande wens het betalingsverkeer te verbeteren en moderniseren. Gebruikers is gevraagd naar de aard van hun betalingsverkeer, naar hun beleving van de betaaldienstverlening en naar gewenste verbeteringen en modernisering. Aanbieders is gevraagd naar de karakteristieken van hun betaalbedrijf (klanten, producten en kanalen) en naar hun visie op een moderner betalingsverkeer. Ook is banken gevraagd hoe ze tegenover meer onderlinge samenwerking staan m.b.t. infrastructuur en standaardisatie. Ook de autoriteiten is gevraagd naar hun visie op het huidige en toekomstig betalingsverkeer. Aan alle stakeholders is de visie gevraagd op de plannen en de grotere rol voor de CBA, op samenwerking in een nationaal betaalforum en op de concurrentie in de Arubaanse betaalmarkt.

Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt, die zoveel als mogelijk zijn afgestemd met de geïnterviewden. De informatie is per stakeholdergroep samengevat en geïntegreerd, waarna is geanalyseerd wat de belangrijkste implicaties voor de realisatie van de moderniseringsdoelstellingen van de CBA zijn. Dat is gedaan door de door de CBA gewenste eindresultaten te vertalen naar zeven concrete algemene acties die de bouwstenen vormen voor de analyse en voor het nog te bepalen uitvoeringsplan. Per bouwsteen is bezien wat het te verwachten draagvlak is en welke hobbels er te verwachten zijn. Op basis daarvan zijn conclusies getrokken en zijn aanbevelingen geformuleerd om de doelen te kunnen gaan verwezenlijken.



## 4 Conclusies en resultaten

Een algemene conclusie uit de gesprekken is dat alle stakeholders een verbeterd betalingsverkeer wensen en dat er vanuit deze gesprekspartners in principe een positieve houding is richting modernisering, automatisering en het afbouwen dan wel verminderen van het gebruik van oude betaalmiddelen, meer bepaald cash en cheques. Ook staan marktpartijen en autoriteiten positief tegenover inrichting én deelname aan een nationaal betaalforum. De meest gehoorde wens van gebruikers betreft het verhogen van de transparantie op de betaalmarkt, rond de tarieven voor de diensten en ook rond de verwerkingstijden van de girale transacties (in binnen- en buitenland). Het meest gehoorde voorbeeld van moderner betaalgedrag is het vervangen van cheques door elektronische betaalinstrumenten. De meeste stakeholders erkennen dat voor modernisering leiderschap nodig is van de CBA ter sturing én uitvoering, zij zien de CBA als natuurlijke partij om stakeholders bij elkaar te brengen.

Hierna worden de resultaten in meer detail gepresenteerd aan de hand van de volgende zeven elementen van het te realiseren CBA-plan:

1. Uitbreiding wettelijke bevoegdheden CBA
2. Veranderingen in betaalinstructuur
3. Verbetering samenwerking stakeholders (FPN)
4. Inrichting afdeling betalingsverkeer
5. Verbetering toegankelijkheid en financial inclusion
6. Verhoging concurrentie en grip op tarieven
7. Stimulering gebruik innovatieve betaalmethoden.

### 4.1 Uitbreiding wettelijke bevoegdheden CBA

*Om de modernisering te kunnen helpen realiseren zal de CBA: 'propose changes to the current legal mandate to enable regulation of the payment systems'.<sup>2</sup>*

Op basis van de interviews lijkt er een ruim draagvlak voor de CBA als initiator en katalysator van de modernisering; voor sommige partijen aan de aanbodzijde ook ter legitimatie aan hun klanten van de te verwachten veranderingen. Veel stakeholders verwachten dat de markt de modernisering niet of onvoldoende snel zal kunnen inzetten. Zij achten het daarom van belang dat de CBA ook mandaat heeft om knopen te kunnen doorhakken, dus ook regulerend kan optreden. Vanuit deze optiek lijkt er dus ook draagvlak voor het uitbreiden van de wettelijke bevoegdheden van de CBA in het betalingsverkeer. Het is raadzaam dat de CBA snel met het ontwerp voor de wetgeving start en doelstellingen en inhoud in een vroeg stadium met de hier betrokken stakeholders afstemt om voldoende draagvlak te creëren en te behouden.

---

<sup>2</sup> Quote uit speech van CBA president Jeanette R. Semeleer die zij op 11 november 2016 heeft uitgesproken bij de opening van de 'Conference on financial technology and the future of money', die de CBA heeft georganiseerd bij de viering van haar dertig jarig bestaan.

## 4.2 Veranderingen in betaalinfrastructuur

*Veranderingen in de infrastructuur betreffen enerzijds de verzelfstandiging van het Clearing System en anderzijds de mogelijke inrichting van een gemeenschappelijk platform voor elektronische betalingen en verdere samenwerking rond standaardisatie.*

De interviews met banken bevestigen de lage graad van samenwerking op de collectieve aspecten van betalingsverkeer en het ontbreken van standaardisatie. Zo hanteren banken vooral eigen verwerkings- en rekeningstandaarden, veelal gebaseerd op die van het moederbedrijf. Algemene modernisering van het betalingsverkeer vereist meer samenwerking. Desgevraagd lijken banken wel meer te willen samenwerken, maar tot hoe ver is mede afhankelijk van de verwachte investeringen. Gebruikers en autoriteiten wensen versnelling in de verwerking van het interbancair giraal betalingsverkeer en ook een geïntegreerd netwerk voor elektronische betaaldiensten ('minder terminals op de toonbank').

### *Draagvlak verzelfstandigen Clearing System*

De geïnterviewde banken tonen interesse om een soort 'Aruban Clearing House' op te zetten c.q. over te nemen en hebben daarbij een voorkeur voor settlement in commercieel bankgeld (correspondentrekeningen). Om de goede keuzes te kunnen maken is meer overleg én onderzoek nodig naar de technische en economische mogelijkheden, met oog voor de risico's en voor de versnelling van de doorlooptijden. Banktonen zich bereid om het bancair overleg te intensiveren in bijvoorbeeld een speciale Infrastructuur Werkgroep.

### *Draagvlak gemeenschappelijk platform elektronisch betalen*

Verzelfstandiging lijkt momentum te creëren om te bezien in welke mate meer standaardisatie nuttig en mogelijk is ter realisatie van de doelstellingen van de CBA. Te beginnen met het bezien van de mogelijkheden voor een gemeenschappelijk netwerk voor het pinnen. Ook dit vergt nadere analyse, met aandacht voor alternatieven en business case(s).

### *Kanttekeningen bij verandering infrastructuur*

Banken zitten niet op één lijn wat betreft de mogelijke invulling van de infrastructurele veranderingen. Hier ligt dan de schone taak voor de CBA om de banken tot het gewenste coöperatiever gedrag aan te zetten. Zeker wat het gemeenschappelijk platform aangaat (met vooral vaste kosten) vormt de kleine schaal, gecombineerd met mogelijk niet gelijklopende strategieën van de moederbedrijven een beperking van de mogelijkheden.

## 4.3 Verbetering samenwerking stakeholders (FPN)

*Om het betalingsverkeer te moderniseren is ook samenwerking aan en met de vraagzijde van de markt van belang. Oude betaalmethoden zullen moeten plaatsmaken voor nieuwe. Dat gaat niet vanzelf. Stakeholderoverleg in het Forum di Pago Nacional (FPN) kan helpen om een breed draagvlak bij de stakeholders te creëren en te houden om betaalgedrag te veranderen en (maatschappelijke) issues op te lossen.*



Vrijwel alle geïnterviewde stakeholders achten goede informatie-uitwisseling nuttig én nodig om het vertrouwen in een te veranderen betalingsverkeer te kweken, bijvoorbeeld via position papers, educatie en/of campagnes. Alle (categorieën) stakeholders staan positief tegenover het inrichten van en het deelnemen aan een FPN, met een leidende rol voor de CBA. De gewenste voertaal is Papiaments en/of Engels.

Aruba heeft weinig overkoepelende organisaties, waaronder een aantal die belangen van bedrijven vertegenwoordigen. Gevolg hiervan zal zijn dat ook individuele gebruikers aan het overleg zouden kunnen deelnemen.

#### *Kanttekeningen bij opzet FPN*

In de interviews werd tijd nog al eens als beperkende factor voor (actieve) deelname genoemd. Om die tijd te minimaliseren is goede voorbereiding van het overleg door CBA-medewerkers nog extra van belang. Punt van aandacht is verder het ontbreken van goed functionerende consumentenorganisaties. Het is van groot belang dat consumenten op de een of andere wijze zijn aangehaakt.

#### **4.4 Inrichting afdeling betalingsverkeer**

*Om het strategische plan te realiseren en haar rol als katalysator en overseer te kunnen uitoefenen, moet de CBA haar organisatie uitbreiden met een aparte afdeling Betalingsverkeer. De enige rol die zij nu speelt in het girale betalingsverkeer (operator) is ondergebracht bij de afdeling Operations.*

Het optuigen van deze afdeling is mede afhankelijk van de uitbreiding van het mandaat. Om de eerste stappen te zetten ter realisatie van de plannen is het echter zaak nu al medewerkers aan te stellen of vrij te maken die part time of full time met betalingsverkeerbeleid bezig kunnen zijn. Zij dienen zich bezig te houden met opstellen en uitvoeren van een stappenplan, waaronder de voorbereiding en begeleiding van het wetgevend traject en de voorbereiding van het FPN, als ook met de ondersteuning van het met de banken op te starten overleg. In de oprichtingsfase blijft er een rol voor het Payments System Committee.

#### **4.5 Verbetering toegankelijkheid en financial inclusion**

*De CBA wil dat de toegankelijkheid van het betalingsverkeer wordt verhoogd. Dit omvat zowel de toegankelijkheid voor iedereen tot basisdiensten (financial inclusion), als de toegang tot het gebruik van m.n. digitale betaaldiensten, ook voor kwetsbare groepen.*

Uit de gesprekken is niet gebleken dat financial inclusion een cruciaal punt is, maar hierbij moet worden aangetekend dat de doelgroep niet is gesproken. Er is met een consumentenorganisatie gesproken, maar niet expliciet met (vertegenwoordigers van) consumenten zonder betaalrekening. Aangegeven werd vooral dat er lokale consumenten (ingezetenen) zijn zonder betaalrekening en dat het voor (tijdelijke) buitenlandse krachten (niet-ingezetenen) vrijwel onmogelijk is om een betaalrekening te openen. Maar eerstgenoemden kunnen vaak - als het echt moet - een betaalrekening van een familielid of een bekende gebruiken en laatstgenoemden worden

uitbetaald in cash of via cheques. Ook werd meerdere malen gememoreerd dat non-banks, zoals geldtransactiekantoren, een grotere rol zouden kunnen spelen.

Uit de gesprekken is voorts gebleken dat de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen, zoals ouderen, een belangrijk aandachtspunt moet zijn in het moderniseringstraject. Gesprekspartners verwachten veel weerstand van bijvoorbeeld de heavy users van cash en cheques, die niet (kunnen) pinnen of internetten. Voorkomen moet worden dat de modernisering leidt tot uitsluiting van deze gebruikers.

#### *Meer data nodig voor (nul)meting*

Op basis van de thans beschikbare informatie is het lastig om toegankelijkheid te meten en een te bereiken 'best practice' te bepalen. Zo mogelijk zou er meer data verzameld moeten worden, eventueel via interviews met de desbetreffende doelgroep (en). Er is bijvoorbeeld onvoldoende bekend over de toegankelijkheid van de digitale betaaldiensten, over de bevolkingssamenstelling (Arubanen, jongeren, gepensioneerden, toeristen en illegalen) en over het aandeel en de spreiding van 'non-bankables.'

#### **4.6 Verhoging concurrentie en grip op tarieven**

*De CBA wil dat de kosten van de betaaldiensten voor de gebruikers beduidend lager zijn ten opzichte van een nulmeting.*

De gesprekken bevestigen de indruk dat de banken lokaal een grote mate van vrijheid hebben. De concurrentie is beperkt, volgens de gesprekspartners o.a. tot uiting komend in de lage mobiliteit (marktpartijen wisselen weinig van bank). Banken maken nu behoorlijke winsten en lijken uit die optiek minder tot verandering geneigd. Er is geen mededingingsautoriteit (initiatief tot wetgeving is nog in de conceptfase). Op het punt van innovatie lijkt wel sprake van enige concurrentie, in de zin dat individuele banken de eerste willen zijn met nieuwe toepassingen. Maar het zou beter zijn hier - gegeven de kleine schaal - wat meer samen te werken.

De meeste gebruikers én autoriteiten geven aan betaaldiensten relatief duur en de tarieven weinig transparant te vinden. Verhogen van de transparantie lijkt de eerste aangewezen stap om de concurrentie te verhogen.

Financiële prikkels vanuit een heldere en sturende transactiegebonden tariefstructuur, kunnen bovendien helpen het moderne betaalgedrag te stimuleren. De heldere tarieven kunnen ook de basis voor de nulmeting zijn.

Om de betaalmarkt transparanter te maken, meer grip op de tarieven te krijgen en de concurrentie te bevorderen, lijkt meer druk van de CBA op de marktpartijen nodig. Ook om die te kunnen verplichten periodiek te rapporteren over het gebruik van het betalingsverkeer, zodat zij een betalingsverkeerstatistiek kan opbouwen.

#### *Kanttekeningen bij verlagen tarieven*

Accent ligt bij doelstelling op de kosten voor gebruikers, maar voor de markt en voor de CBA zijn ook de totale maatschappelijke kosten van belang. Zo kunnen hogere tarieven voor chequegebruik helpen die kosten te verlagen. Door de beperkte schaal zijn de bankkosten voor nieuwe betaalproducten relatief hoog en te behalen kostenreducties relatief laag. Punt van aandacht is tot slot of overheidsbetalingen al dan niet voorwerp van deze marktontwikkelingen kunnen zijn.

#### 4.7 Stimulering gebruik innovatieve betaalmethoden

*CBA wenst haar strategische doelstelling in het girale betalingsverkeer te bereiken door bevordering en actief gebruik van vernieuwingen in het betalingsverkeer in samenwerking met de relevante stakeholders.*

Stakeholders is gevraagd hoe een moderner betalingsverkeer er uit zou moeten zien. Vrijwel alle gebruikers en autoriteiten uiten behoefte aan vernieuwing (digitalisering) en ook aanbieders erkennen dat het betalingsverkeer van Aruba, vergeleken met meer ontwikkelde landen nog wat 'primitief' is.

De meest genoemde veranderingen zijn:

- terugdringen gebruik cash en cheques (minder wachtrijen, papier en kosten) en stimuleren elektronisch betalen (ook onder Afl. 10 en contactloos en mobiel; ook om facturen elektronisch te betalen i.p.v. cash);
- kortere doorlooptijden (ook pinnen en grensoverschrijdend);
- specifiek voor de big billers<sup>3</sup> minder inkomend verkeer via kantoren (veel cash) en meer via incasso's en/of via koppeling aan het eigen online portal;
- specifiek retailers integratie 'beanetwerken' (1 terminal op toonbank).

In de gesprekken is vaak de behoefte geuit aan ontwikkeling van e-commerce en e-payments, maar is ook getwijfeld aan de mogelijkheden met verwijzing naar de kleine schaal en de eventuele hogere risico's ervan. Als voorbeeld werd Paypal genoemd die niet via een fysieke vestiging in Aruba actief wil zijn om webwinkeliers in Aruba te ondersteunen bij hun internetontvangsten (voor uitgaande betalingen is het overigens wel te gebruiken). Verder hebben gebruikers en autoriteiten nog gewezen op het belang van het borgen van veiligheid (o.m. ook Cybersecurity) en robuustheid van online diensten.

#### *Kanttekeningen*

Om het gebruik van moderne betaalvormen en de afbouw van legacy producten te bevorderen, is - naast sturende tarieven -, goede voorlichting, educatie en begeleiding nodig. Hier ligt een grote rol voor het FPN.

---

<sup>3</sup> Grote bedrijven met relatief veel inkomend betalingsverkeer, zoals water- & energiebedrijven en telco's.



## 5 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten en conclusies uit de interviews volgt nu een aantal aanbevelingen die DNB in het kader van deze technische samenwerking doet om de strategische doelstellingen van de CBA in het girale betalingsverkeer te helpen realiseren. De aanbevelingen zijn gekoppeld aan de benoemde bouwstenen en vormen de input voor de vervolgstappen.

### **1. Ter plaveiing van de weg naar uitbreiding wettelijke bevoegdheden:**

- Neem snel initiatief tot wetgeving ter uitbreiding mandaat;
- Maak position paper ter informatie politiek, overheid en marktpartijen.
- Haak overheid en politiek goed aan en houdt oog voor overheid als grootgebruiker.

### **2. Ter plaveiing van de weg naar infrastructurele veranderingen:**

- Zet met banken Werkgroep Infrastructuur op voor de uitwerking van scenario's voor de gewenste veranderingen. Enerzijds rond het verzelfstandigen van de clearing en mogelijke harmonisatie van verwerkingsstandaarden (bijv. nieuwe standaarden versus gemeenschappelijke uitwisselingsstandaard) en anderzijds voor het inrichten van een gemeenschappelijk platform voor het elektronische betalen en voor verdere standaardisatie.

### **3. Ter plaveiing van de weg naar verbeteren samenwerking stakeholders:**

- Deel de resultaten van de fact finding mission met de stakeholders;
- Verspreid position paper over doelen en aard modernisering (ook naar de media);
- Maak ontwerp voor het Forum di Pago Nacional (FPN) waar zowel koepels van marktpartijen als vertegenwoordigers van grote gebruikers aan kunnen deelnemen;
- Onderzoek wegen naar verbeteren consumentenvertegenwoordiging in FPN (bijv. via structurele enquêtes) en bevorder samenwerking tussen gelijksoortige stakeholders (bijv. incassanten);
- Definieer en prioriteer thema's van de gewenste modernisering die in werkgroepen met relevante stakeholders worden besproken, inclusief mogelijkheden om actief aan realisatie te kunnen bijdragen. (bijv. campagne rond bevorderen elektronisch betalen);
- Ontzorg deelnemende partijen via goede voorbereiding, ondersteuning en uitwerking door vrijgemaakte of aangetrokken CBA-medewerker(s);
- Streef naar uitstraling dat het FPN het maatschappelijk belang dient, en hét orgaan is voor de realisatie van een zorgvuldige aanpak, dus met oog voor oplossingen issues 'achterblijvers' e.d.

### **4. Ter plaveiing van de weg naar het inrichten van een afdeling betalingsverkeer:**

- Stel z.s.m. medewerkers aan die full-time of part-time met betalingsverkeerbeleid bezig kunnen zijn;
- Benoem een (interim-) hoofd die de betaalafdeling opzet, bancaire werkgroepen begeleidt en medewerkers aanstuurt en instrueert;
- Zorg voor uitbreiding mandaat i.v.m. onder meer de Oversightfunctie.

**5. Ter verbetering toegankelijkheid en financial inclusion:**

- Bereid onderzoek voor naar aantal en aard non-bankables (ook ter bepaling nulmeting), naar wettelijke en juridische regels rond openen van rekeningen en naar bestaande oplossingen van issues;
- Treed in kader toegankelijkheid (elektronisch) betalingsverkeer in contact met heavy users cheques en cash, en zorg voor informatie, educatie en mogelijk commitment; een Werkgroep Toegankelijkheid van het FPN kan hiertoe een middel zijn;
- Benoem eventueel ambassadeurs voor uitdragen van de boodschap van een (zorgvuldige) overgang naar modern betalingsverkeer.

**6. Ter verhoging van de concurrentie en verlaging van de kosten:**

- Overweeg inrichting bancaire Werkgroep Tariefstructuren om inzicht in markt en tarieven te krijgen en daarmee de transparantie te kunnen verhogen en commitment voor structuurverandering te bevorderen, met aandacht voor nieuwe technologieën. Deze kan ook de nulmeting van de tarieven opzetten;
- Bevorder transparantie naar gebruikers rond tarievenstructuur (publicatie en educatie), tijdlijnen verwerking betalingen, openen van rekening en overstaphobbels;
- Streef meer standaardisatie na (ter verlaging hobbels en ter verhoging kostenreducties op termijn);
- Streef tariefstructuur na die verandering betaalgedrag ondersteunt met financiële prikkels om elektronisch betalen te bevorderen.
- Bezie mogelijkheden concurrentie te vergroten door non-banks toegang te geven tot de clearing en settlement.

**7. Ter stimulering van het gebruik van innovatieve betaalmiddelen:**

- Initieer nader onderzoek ter verhoging inzicht in huidig betaalgedrag (nulmeting en ter monitoring gewenste veranderingen), beperkingen e-commerce en eventuele stimuleringsmogelijkheden gebruik nieuwe technologieën (in infrastructuurwerkgroep);
- Formuleer doelstellingen / best practices en prepareer voorlichtingscampagne modern betalen (via FPN), met oog voor de veiligheid;
- Ontwerp 'payment sandbox' (à la regulatory sandbox) ter stimulering van innovatieve betaalmethoden door betaaldienstverleners.

## Vervolgstappen

De resultaten van de fact finding mission en de daarop gebaseerde aanbevelingen zijn input voor het door de CBA op te stellen stappenplan ter realisatie van de doelstellingen. De CBA is doende de aanbevelingen te prioriteren en om te zetten in concrete acties, inclusief tijdlijnen en het benoemen van actiehouders. In 2017 zijn de volgende vervolgstappen gezet.

De CBA:

- is gestart met de interne voorbereiding voor het vaststellen van de contouren van het ontwerp voor de wetgeving en het te volgen proces;
- heeft een werkgroep geïnstalleerd om met de banken te overleggen omtrent de herstructurering van het huidige Clearing Systeem en het afzien van de verwisseling van cheques bij de CBA;
- beziet hoe ze haar organisatie kan uitbreiden met een afdeling Betalingsverkeer.
- werkt aan een position paper om haar visie op een modern Arubaans betalingsverkeer te kunnen gaan uitdragen;
- gaat de technische mogelijkheden onderzoeken om te komen tot een integraal betaalnetwerk in Aruba, op basis waarvan een road map zal worden opgesteld voor de implementatie van de gekozen oplossing.





# Bijlage 1: Lijst van geïnterviewde instanties

## Autoriteiten (8)

1. Directie Financiën
2. Directie Economische Zaken, Handel en Industrie
3. Directie Wetgeving en Juridische Zaken
4. Bureau Innovatie
5. Vaste Commissie Financiën, EZ en Overheidsorganisatie van de Staten
6. Aruba Tourism Authority (ATA)
7. Aruba Ports Authority (APA)
8. Centrale Bank van Aruba (CBA)

## Aanbieders betaaldiensten (7)

### Banken

1. Aruba Bank N.V.
2. Banco di Caribe (Aruba) N.V.
3. Caribbean Mercantile Bank N.V.
4. CIBC First Caribbean International Bank (Cayman) Ltd- Aruba branch
5. RBC Royal Bank (Aruba) N.V.

### Geldtransactiekantoren

6. Mack's Exchange Services V.B.A. (Western Union)
7. Union Caribe N.V.

## Gebruikers betaaldiensten (15)

### Big Billers (5)

1. Setar N.V.
2. Digicel
3. N.V. Elmar
4. Water- en Energiebedrijf Aruba (WEB)
5. Departamento di Impuesto Aruba (DIMP; Belastingdienst)

### Grote betalers (2)

6. Algemene Ziektekosten Verzekering (AZV)
7. Horacio Oduber Hospital

### Retailers (4)

8. Ling & Sons Super Center
9. SuperFood
10. Maggy's
11. Linda's Dutch Pancakes & Pizza's

### Consumenten (1)

12. Dienst Huur- en Consumentenzaken

### Koepels van bedrijven (3)

13. Aruba Hotel And Tourism Association (AHATA)
14. Aruba Trade and Industry Association (ATIA)
15. Kamer van Koophandel en Nijverheid (KvK)

**September 2017,**  
Amsterdam

**De Nederlandsche Bank,**  
Rein Kieviet

**DeNederlandscheBank**

EUROSYSTEEM