**Feedbacktabel bij een obstakelvrije klantreis via een speciale interface op basis van redirection voor betaalinitiatie- en rekeninginformatiediensten geleverd door derde partijen**

We hebben 18 reacties ontvangen met daarin 79 opmerkingen. Deze zijn gegroepeerd in 27 feedbackpunten. 16 van deze feedbackpunten hadden betrekking op deze consultatie. De overige reacties 11 feedbackpunten vielen naar mening van DNB buiten de reikwijdte van deze consultatie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **ONDERWERP** | **FEEDBACK** | **ANTWOORD DNB** |
| 1 | Redirection | Diverse derde partijen betogen dat redirection op zichzelf al een obstakel vormt die de klantreis en het ontwerp van een interface bemoeilijkt. | We verwijzen naar RTS 2018/389, die alleen aangeven dat redirection een obstakel ‘zou kunnen zijn’ en naar EBA-opinie 2018-04, waarin de EBA benadrukt dat redirection alleen een obstakel voor de dienstverlening van rekeninginformatie- en betaalinitiatiedienstverleners aan hun gebruikers ‘zou kunnen zijn’ als banken gebruik maken van een speciale interface en deze zó inrichten dat deze obstakels opwerpt voor of beperkingen oplegt aan rekeninginformatie- en betaalinitiatiedienstverleners. |
| 2 | Overbodige stappen | Sommige banken betogen dat sommige klanten bevestigingsschermen in de bankomgeving op prijs stellen. | Het doel van redirection is om een authenticatiemethode te bieden. Aanvullende bevestigingsschermen naast de schermen beschreven in de stappen in dit Q&A-document beschouwen wij, met het oog op dit doel, als niet-efficiënt. Een bevestiging die automatisch terugleidt naar de derde partij is wel efficiënt. |
| 3 | Overbodige stappen | Sommige banken betogen dat de duur van de klantreis belangrijker is dan het aantal schermen of het aantal keren dat de klant ergens op moet klikken. | We beamen dat de duur van de klantreis belangrijk is, maar daarbij is het aantal klikken en schermen een onderliggende factor. Daarnaast noemt artikel 32(3) van RTS 2018/389 onnodig beletten van gebruik een mogelijke belemmering, een aspect dat in aanvulling op het het aantal klikken en schermen beoordeeld kan worden.  |
| 4 | Eén SCA-procedure | Sommige banken betogen dat aanvullende SCA-procedures nodig kunnen zijn, bijvoorbeeld bij computers die door meerdere personen gebruikt worden, bij zeer hoge bedragen of in commerciële omgevingen met verschillende niveaus van autorisatie. | We beamen dat soms uitzonderingen kunnen worden toegestaan op het principe dat één SCA-procedure genoeg zou moeten zijn voor betalingen waarvoor veiligheidseisen noodzakelijk zijn, mits dit wordt onderbouwd. Dit is beschreven in de Q&A-tekst bij uitzonderingen op punt (1) |
| 5 | Eén SCA-procedure | Sommige derde partijen geven aan dat bij sommige banken de betaaldienstgebruiker na het inloggen bij de bankomgeving met een SCA-procedure waarin zij toestemming geven voor rekeninginformatiedienstverlening nogmaals hun toestemming moeten geven in een tweede SCA-procedure. De derde partijen zijn van mening dat deze tweede SCA-procedure onnodig is. | Onze Q&A beschrijft het minimale aantal authenticatiestappen dat technisch noodzakelijk is om in de meeste gevallen te voldoen aan de veiligheidseisen die bepaald zijn in PSD2 en RTS 2018/389. Als authenticatie al in de eerste stap via een SCA-procedure heeft plaatsgevonden bij het inloggen in de bankomgeving, is een tweede SCA-procedure onnodig. Elke volgende dialoog kan immers plaatsvinden binnen de reikwijdte van de eerste SCA-procedure. De mogelijkheid voor uitzonderingen hierop is beschreven in de Q&A-tekst bij uitzonderingen op punt (1) |
| 6 | Eén SCA-procedure | Betaaldienstgebruikers kunnen verschillende rekeningen bij dezelfde bank aanhouden. Sommige interfaces zijn zo vormgegeven dat afzonderlijke toestemming via een SCA-procedures nodig is voor elk van die rekeningen. Sommige rekeninginformatiedienstverleners zijn van mening dat het voor betaaldienstgebruikers praktischer is om meerdere rekeningen tegelijkertijd te kunnen selecteren. | Onze Q&A beschrijft het minimale aantal authenticatiestappen dat technisch noodzakelijk is om in de meeste gevallen te voldoen aan de veiligheidseisen die bepaald zijn in PSD2 en RTS 2018/389. Als authenticatie al in de eerste stap via een SCA-procedure heeft plaatsgevonden bij het inloggen in de bankomgeving, kan de betaaldienstgebruiker hierna een selectie maken van meerdere rekeningen, zonder dat daarvoor nieuwe SCA-procedures noodzakelijk zijn. |
| 7 | App2app | Sommige derde partijen geven aan dat betaaldienstgebruikers omgeleid worden naar een webpagina in plaats van naar een mobiele app, zelfs als deze beschikbaar is en authenticatie ondersteunt, en dat dit – vooral bij smartphonegebruikers – tot onnodige frictie leidt.  | Volgens RTS 2018/389 moeten derde partijen gebruik kunnen maken van alle authenticatieprocedures die de bank beschikbaar stelt. Dit geldt nadrukkelijk ook voor die procedures die tot de minste frictie bij betaaldienstgebruikers leiden. In het Q&A-document is dit verduidelijkt onder punt 7.  |
| 8 | 90 dagen | Sommige derde partijen geven aan dat sterke klantauthenticatie niet toegepast hoeft te worden als de betaaldienstgebruiker toestemming geeft voor een rekeningoverzicht van 90 dagen en voor een “consent”-periode van 90 dagen. Sommige banken passen deze vrijstelling niet toe. | Naar onze mening leidt het toepassen van deze vrijstelling weliswaar tot minder frictie bij betaaldienstgebruikers, maar ligt de beslissing om de vrijstelling al dan niet toe te passen op grond van Artikel 10 van RTS 2018/389 bij de bank. |
| 9 | Redirection | Sommige derde partijen geven aan dat er in geval van redirection soms minder of geen taalopties beschikbaar zijn. | Volgens RTS 2018/389 moeten derde partijen gebruik kunnen maken van alle authenticatieprocedures die de bank beschikbaar stelt. Naar onze mening dienen deze procedures dan ook beschikbaar te zijn in alle talen die de bank gebruikelijk aan klanten aanbiedt. Een redirection-interface in een taal die op basis van de eigen interfaces van de bank niet gebruikelijk is voor de betaaldienstgebruiker, is niet te verenigen met punt 7 en 9 van het Q&A-document.  |
| 10 | Redirection | Sommige derde partijen stellen dat banken pop-ups gebruiken om transacties of validaties minder aantrekkelijk te maken. | We zijn van mening dat het presenteren van niet-relevante informatie of een bewust onaantrekkelijke presentatie van de redirection-dialoog kan leiden tot onnodige frictie. Dit is verduidelijkt in punt 8 en 9 van het Q&A-document. |
| 11 | Redirection | Sommige derde partijen betogen dat rekeninginformatie en betaalinitiatiedienst beschikbaar zouden moeten zijn in dezelfde sessie, net zoals dat nu het geval is bij “direct access.”  | Volgens PSD2 zijn betaalinitiatiediensten en rekeninginformatiediensten twee verschillende soorten diensten, en dat houdt in dat de informatie die voor de ene dienst in één sessie beschikbaar is, niet automatisch ook beschikbaar hoeft te zijn voor de andere dienst in een andere sessie. |
| 12 | Redirection  | Sommige derde partijen geven aan dat bij sommige banken kenmerken van de transactie aangepast kunnen worden tijdens redirection, met name de relevante betaalrekening, en dat dit kan leiden tot het mislukken van de transactie. | We hebben aangegeven onder punt 4 in het Q&A-document dat rekeningselectie tijdens de klantreis naar onze mening een belemmering kan zijn als de rekeningselectie reeds heeft plaatsgevonden in het domein van de derde partij. Onder punt 5 is opgenomen dat derde partijen naar onze mening geïnformeerd zouden moeten worden over bepaalde kenmerken van de transactie. |
| 13 | Redirection | Sommige derde partijen betogen dat als de bank gebruikmaakt van een “decoupled” authenticatiemethode, deze methode ook beschikbaar zou moeten zijn voor betaalinitiatiediensten. | Volgens RTS 2018/389 moeten derde partijen gebruik kunnen maken van alle authenticatieprocedures die de bank beschikbaar stelt. Dit geldt nadrukkelijk ook voor procedures die tot minder frictie leiden. In het Q&A-document is dit verduidelijkt onder punt 7. |
| 14 | Overbodige stappen | Sommige derde partijen geven aan dat betaaldienstgebruikers de keuze krijgen om naar de app of naar de website van de bank te worden geleid. Aangezien betaaldienstgebruikers ook meteen naar de bankapp omgeleid kunnen worden, beschouwen zij dit als een onnodige extra stap. | Onze Q&A beschrijft het minimale aantal authenticatiestappen dat technisch noodzakelijk is om in de meeste gevallen te voldoen aan de veiligheidseisen die bepaald zijn in PSD2 en RTS 2018/389. We zijn dan ook van mening dat de derde partijen hier inderdaad overbodige stappen beschrijven. |
| 15 | Niet-relevante informatie | Sommige derde partijen geven aan dat banken tijdens de klantreis advertenties voor nieuwe functionaliteiten tonen, wat afleidt van de transactie en dus een belemmering vormt. | Bij punt 8 van het Q&A-document is aangegeven dat de informatie die tijdens de klantreis gepresenteerd wordt, relevant moet zijn voor de authenticatieprocedure. |
| 16 | Ontmoediging | Sommige partijen vinden dat de redirection-interface moet zijn vormgegeven in de huisstijl van de bank, om een gevoel van wantrouwen tijdens de klantreis te voorkomen. | In geval van een op redirection gebaseerde klantreis zou uit de vormgeving van de authenticatieprocedure duidelijk moeten blijken dat de betaaldienstgebruiker zijn gegevens invoert in de omgeving van de bank. Als dit niet duidelijk is, kan dit een ontmoedigende factor zijn. Punt 9 van het Q&A-document geeft aan dat de vormgeving van de redirection niet ontmoedigend mag zijn.  |