

Let op: uiterlijk 18 mei worden zowel een volledig Nederlandstalige en een volledig Engelstalige versie van deze vragen en antwoorden gepubliceerd.
Please note: at latest on May 18th both a full Dutch and full English version of this set of questions and answers will be published.

#	Onderwerp/ Regarding	Vraag/ Question	Antwoord/ Answer
1	Question 3	Does SVB have the ability/requirement to open accounts in local jurisdictions in order to make use of real time payments or ACH – subject to KYC etc.?	The SVB uses the services of its principal bank for this. The principal bank ensures a connection to the local ACH or Instant Payments Scheme of the destination country in order to make use of real time payments.
2	Question 14	Can you give examples of the type of services you require? Does SVB want to claim from beneficiaries automatically please clarify	The SVB aims to provide payment convenience for customers or surviving relatives regarding the repayment of overpaid pensions, for example by including a payment link or QR code in its correspondence, allowing the repayment to be made via online banking. Examples include repayment via Wero (i-DEAL) or VISA.
3	Question 5	Can you detail what data is enhanced by your current provider and which currencies are converted.	Currently, SVB uses the ACH payment type in 7 countries: the US, Canada, Australia, New Zealand, the UK, South Africa, and Morocco. SVB's payment orders are instructed in EUR, and are converted by the principal bank into the local currency in USD, CAD, AUD, NZD, GBP, ZAR, and MAD, respectively. The principal bank then ensures that the orders are submitted to the local clearing of the destination country. We assume that a bulk conversion carried out by the principal bank in local currency is more advantageous than if it takes place at the individual level by each beneficiary bank.
4	Question 12	It is our understanding that the Treasury Banking scheme operated by the Ministry of Finance is an internal bank operated by the Dutch Government ensuring that balances are not kept at banks and therefore is it SVBs expectation that Treasury banking would pre-fund accounts in order for payments to be made in a timely manner and the any excess funds are then wept back to the Treasury Banking scheme.	It's correct that the Treasury Banking scheme operated by the Ministry of Finance is a sort of an internal bank operated by the Dutch Government ensuring that balances are not kept at banks and only leave the governmental treasury account when payments are made. The bank provides sufficient intraday credit facilities so that payments can be made. At the end of the day, the balances are reconciled with the account of the Ministry of Finance. This is the procedure that is currently being used for the SEPA payments (part 1 of the current contract). For the non SEPA payments (part 2 of the current contract) the SVB prefunds the main account of the scheme of accounts that is being used for the non Sepa payments. It is required that the payments can also be processed without funding, whereby the SVB will provide pre-funding or funding on the morning of the processing of the payments.
5	International Payments – non ACH capability	Where Euro payments are made by wires (outside the EEA for example) do SVB require that the principal amount is protected or would SVB be interested in understanding our capabilities.	SVB uses the SHA option in its payment instructions, whereby SVB pays the transaction costs up to the principal bank and the beneficiary bears all costs charged thereafter, because these costs are outside our circle of influence. Of course, SVB is curious in what way the principal bank can support and advise in this. Since the payments of pensions and benefits by SVB often contribute to the livelihood of customers, our aim is nevertheless to keep the costs for them as low as possible.
6	2.2/2.3	For any oral explanation/optional clarification discussions based on completed questionnaire, would SVB consider an in-person meeting or will it be conducted remotely (i.e. Zoom)?	Yes. To clarify our questions and needs, and your answers to them, we are open to organize a meeting at SVB premises in Amstelveen or remotely via Zoom or Teams. We have reserved the period from 1-6-2026 upto and including 4-6-2026 to organize such a meeting.

7	1.2 & Question 17	Would SVB be interested in using an Application Programming Interface (API) instead of a file? If so, do SVB's Systems of Record have the ability to utilize an API? What Systems of Record are presently being utilized?	SVB has its own payment system in which the software is built in Cobol. In 2026, SVB plans to develop a new system in Java, in which the exchange with the principal bank will initially take place in the same way via file exchange. With the new system SVB might consider to use API 's as well in the future.
8	2.3	Can SVB provide the date when its' contract with the current provider ends?	The contracts with the current principal banks will end in Q4 2027.
9	Appendix 1	Does SVB issue cheques/drafts in any of the markets listed in Appendix 1? If so, which ones and how many per annum?	SVB has phased out the use of outgoing cheques as of June 2025. We also do not accept incoming cheques sent to us by customers or beneficiaries, for example in the repayment of overpaid pension. We only want bank transfers. This applies to all countries.
10	1.2	Can SVB indicate how many and who are the "principal banks" referenced in Section 1.2?	SVB has two principal banks. Rabobank is the principal bank that processes SVB payments within SEPA, and Citibank handles all payments outside SEPA in the global area. An exception is the payment orders to the UK, which are processed by Citibank not as SEPA but as ACH payments.
11	Questions 2 & 14	Both are addressing overpayments and an approach to collecting these, is there a reason SVB has separate questions?	Upon further consideration, this question has been included twice in the questionnaire, both in slightly different wording.
12		Does SVB conduct its own proof of life checks or rely on its current provider to perform these?	The proof of life checks are carried out by SVB itself. In doing so, the exchange of information about being alive with sister organizations of SVB is increasingly being arranged. SVB is, however, open to the way in which the principal bank could informally support SVB in proof of life checks.
13	Beneficiary info	Does SVB rely on its existing provider to store beneficiary information or is this data base maintained solely by SVB?	The beneficiary information is managed by SVB. However, for customers who indicate that they have not received a payment and requests for a recall, it is desired that the principal bank retains information about the processing carried out and the information provided in payment files. In many cases, an inquiry will be submitted on the basis of an end-to-end-id.
14	Channels	What is SVB's preferred payment initiation channel across both SEPA and Non-SEPA transfers? (e.g., SWIFT, sFTP, API) Can SVB systems instruct payments via different channels (e.g., Int EUR wires via SWIFT and FX ACH via API or H2H)?	The current channel through which SVB sends its payment files to its principal bank is via the SWIFT network for all types of payments. For the future, SVB might consider offering these files via APIs.

15	File Acknowledgement	-For FX ACH transfers, do SVB prefer to receive automated multi-level acknowledgements, e.g., L0 (file acknowledgement), L1 (file processed / rejected) and L2 (payment returns / refunds)?	Timely payment of pensions and benefits to ensure customers have financial security is important for SVB. Insight into how the processing of payments is carried out is important in this regard. This can be done, for example, by reviewing the banking application of the principal bank, but also by sending reports. Payment files are generally submitted a few days before they actually need to be processed on the specified execution date. If technical file validation can already take place at that time, it gives SVB the opportunity to take the necessary measures for a rejected file and submit a new file, so that the timeliness of the execution of payment orders is not compromised.
16	Transaction Volume	Of the non-SEPA payments, what is the absolute max / peak number of FX ACH transactions processed around 15 th every month?	The number of payments to the countries served via ACH for the payment month of April 2026 are as follows: Country Name (Number of Payments) United States of America (6,183) Canada (8,275) Australia (8,485) New Zealand (4,421) United Kingdom (9,475) South Africa (1,172) Morocco (9,883)
17	Question 5	Q5-for the FX ACH flow, do SVB require visibility of the rate in advance of initiating these payments? If so, how long do rates need to be held for / guaranteed to enable SVB to ready their payment systems for these transfers?	The SVB agrees with its principal bank on which exchange rates are applied and within which margin in basis points is operated. Through reports, the principal bank can communicate the applied rates to SVB after processing. SVB also uses these rates to inform customers, so that they know what amount has been transferred in local currency.
18	Question 5	Q5- for the FX ACH flow, are SVB currently notified of the final credit to the beneficiary bank?	No, SVB is not notified about the final credit to the beneficiary bank.
19	2.2	Wij stellen voor dat er een perceelindeling wordt gemaakt in SEPA en non-SEPA-betalingen. De reden is gelegen in het feit dat dit twee zeer verschillende disciplines zijn met eigen spelregels. In de praktijk zien wij dat bij een aanbesteding van een omvang van uw grootte dit zeer gebruikelijk is.	Dit is voor ons waardevolle input voor de volgende fase. Een definitief besluit over de indeling in percelen wordt door de SVB genomen zodra de aanbestedingsprocedure definitief is bepaald.
20		Wanneer zal de SVB de daadwerkelijke aanbesteding publiceren op TenderNed en wat is de ingangsdatum van het contract met de meest succesvolle inschrijver?	De voorlopige gunning staat op basis van de huidige tijdslijnen in concept gepland in Q1 2027. De daadwerkelijke ingangsdatum van het contract is nog niet bekend. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend. De SVB behoudt zich het recht voor de planning te allen tijde aan te kunnen passen.

21		In de praktijk zien wij dat aanbestedende partijen de algemene voorwaarden, kredietvoorwaarden, etc. van de inschrijvende partij niet accepteren, maar alleen de eigen algemene voorwaarden of standaard branche voorwaarden. Deze voorwaarden zijn echter niet geschikt voor financiële dienstverlening en bevatten om die reden diverse bepalingen die niet aansluiten bij de dienstverlening van de bank, waardoor ze voor de bank onwenselijk en onacceptabel zijn. De algemene voorwaarden van de bank inclusief de productvoorwaarden vormen het volledige juridische raamwerk voor de dienstverlening van de bank. Deze voorwaarden sluiten naadloos aan op onze dienstverlening en borgen dat de bank voldoet aan alle op haar rustende geldende wet- en regelgeving, terwijl ook rekening wordt gehouden met de belangen van de aanbestedende partij. Een afwijzing van deze voorwaarden wordt door de markt niet geaccepteerd. Wij verzoeken u deze voorwaarden niet op te nemen in uw aanbesteding. Dit scheelt ook beide partijen veel werk bij de nota van inlichtingen tijdens de vragenrondes.	Bij de definitieve inrichting van de aanbesteding zal de SVB nader bezien welke contractuele systematiek het meest passend is, waarbij zowel de belangen van de SVB als de praktische werkbaarheid voor Deelnemers in acht worden genomen.
22		In de praktijk zien wij als eis in aanbestedingen dat een verwerkersovereenkomst inzake persoonsgegevens (AVG) moet worden ondertekend. Dit is voor de inschrijver onacceptabel omdat wij, in onze rol als betaaldienstverlener, kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG. Om deze reden kunnen wij geen overeenkomst aangaan waarin wij kwalificeren als verwerker. Wij verzoeken u deze eis niet in uw aanbesteding op te nemen.	Als we zowel de betaaldienstverlener als de SVB kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijke, is een verwerkersovereenkomst tussen beide partijen niet vereist.
23		Er wordt in aanbestedingen vaak als eis gesteld dat een zogenaamde wachtkamerovereenkomst moet worden opgesteld. Dat is niet wenselijk en niet werkbaar als de inschrijver daarmee haar inschrijving/aanbod gedurende de gehele looptijd van de opdracht, of een groot deel daarvan, gestand zou moeten doen.	De keuze voor een wachtkamerovereenkomst hangt mede af van de inrichting van de aanbesteding en de planning van de implementatiefase. Afhankelijk van hoe de aanbesteding wordt vormgegeven en welke doorlooptijden worden gehanteerd, kan worden beoordeeld of, en zo ja, in welke vorm, een wachtkamerovereenkomst redelijk en werkbaar is.
24		Voor de uitvoering van bancaire dienstverlening is de inschrijver afhankelijk van diensten van derden, zoals Currence en Equens. Inschrijver ziet dat bij inschrijvingen deze partijen als onderaannemer worden gezien. Echter, dit is niet juist. Deze partijen werken voor inschrijver, en andere banken, en niet specifiek voor de aanbestedende dienst. Graag deze eis in de aanbesteding niet opnemen.	Bij het opstellen van het Beschrijvend document met daarin de eisen en wensen zal SVB dit nader onderzoeken, waarbij zowel de belangen van de SVB als de praktische werkbaarheid voor Deelnemers in acht worden genomen.

25		Bij aanbestedingen wordt aan inschrijver de eis gesteld dat zij is gecertificeerd conform NEN-ISO. Bijvoorbeeld een ISO 27001. De inschrijver heeft een banklicentie en moet voldoen aan alle relevante externe wet en regelgeving, zowel op het gebied van kwaliteit als veiligheid. Dit geldt ook voor de door ons gebruikte leveranciers. Aan deze leveranciers worden relevante eisen gesteld en waar nodig wordt om bewijs gevraagd. Intern beleid en regelgeving waarborgen de gestelde eisen en zorgen voor signalering van eventueel benodigde maatregelen. Een periodieke audit (extern/intern) toetst of alles nog actueel en in lijn is met het beleid. Audits zijn de belangrijkste kwaliteitstoets binnen de bank, daarmee toetsen de bank en de DNB/ECB of er wordt voldaan aan de gestelde eisen.	Bij de definitieve inrichting van de aanbesteding zal de SVB nader bezien welke contractuele systematiek het meest passend is, waarbij zowel de belangen van de SVB als de praktische werkbaarheid voor Deelnemers in acht worden genomen.
26		Als u een voorbeeld wenst van een prijzenblad dan kan dit door ons beschikbaar worden gesteld.	Indien u een voorbeeld van een prijzenblad beschikbaar kunt stellen, dan ontvangen we deze graag.
27	Leidraad Markverkenning pagina 3	U stelt dat de beantwoording van de vragen dient te worden beperkt tot maximaal 5 A4. Gezien de omvang en complexiteit van de open vragen is deze beperking naar ons oordeel onvoldoende om tot een volledige en accurate beantwoording te komen. Als voorbeeld noemen wij de vereiste beschrijving van het sanctieregime. Wij verzoeken u derhalve de maximale omvang te verruimen naar 8 A4 en marktpartijen tevens toe te staan een bijlage toe te voegen.	Het maximale aantal van 5 A4 aan tekst voor de beantwoording van vragen is een richtlijn. Indien er voor een volledige beantwoording meer pagina's of een bijlage benodigd is, dan is dat akkoord.
28	Questionnaire Vraag 2	Kunt u aangeven of een oplossing die niet door de marktpartij zelf wordt aangeboden, maar die wordt geleverd via een partner of derde partij (bijvoorbeeld een payment service provider), ook wordt aangemerkt als een 'oplossing om terugbetalingen te faciliteren'?	Als reactie op de marktverkenning zijn we geïnteresseerd in alle mogelijke constructies en is het dus toegestaan als deze dienst door een partner of derde partij wordt aangeboden. Met de uiteindelijke input van de marktverkenning zal de SVB in een later stadium definitieve keuzes maken over toegestane oplossingen en hierover communiceren.
29	Questionnaire Vraag 5	Kunt u verduidelijken of de in deze vraag genoemde ondersteuning bij dataverrijking eveneens van toepassing is op SEPA-betalingen, dan wel beperkt blijft tot internationale en/of non-SEPA betaalmethoden?	De vraag over dataverrijking is aanvankelijk gesteld om na te gaan welke ondersteuning er mogelijk is via de huisbank in het verrijken en verkrijgen van de benodigde informatie bij het uitbreiden van het aantal landen op een betaalwijze via ACH. Doel van zo'n aansluiting is om lagere kosten voor de begunstigden te bedingen.
30	Questionnaire Vraag 6	Is deze vraag uitsluitend van toepassing op niet-SEPA-betalingen aan cliënten buiten de EER, of verwacht u dat de beschreven oplossingen en overwegingen ook betrekking (kunnen) hebben op SEPA-betalingen?	De vraag ziet voornamelijk op niet-SEPA-betalingen buiten de EER, maar gezien toenemende geopolitieke fragmentatie en de inzet van betalingsinfrastructuur als politiek instrument valt niet uit te sluiten dat de oplossingen en overwegingen mogelijk op termijn ook relevant kunnen worden voor SEPA-betalingen.
31	Questionnaire Vraag 14	Bedoelt u met deze vraag een andere (technische) oplossing dan de eerder gevraagde faciliteiten zoals betaallinks en/of QR-codes? Zou u willen verduidelijken op welke betaalproducten SVB doelt?	Na nader onderzoek bleek deze vraag tweemaal in de vragenlijst te zijn opgenomen, zij het in een iets andere formulering. Zie daarvoor vraag 2.

32	Questionnaire Vraag 16	Een marktconsultatie heeft tot doel om voorafgaand aan een formele aanbesteding informatie in te winnen bij marktpartijen. Naar het oordeel van marktpartij past het verzoek tot het invullen van een kosten(indicatie) op een prijzenblad niet binnen dit doel.	Het staat Deelnemers uiteraard vrij om de vragen te beantwoorden op de manier zoals ze dat passend vinden. De SVB ziet de marktverkenning als een kans om zich te oriënteren op verschillende onderwerpen, waaronder kostensoorten, en heeft daarom een vraag hierover in de marktverkenning opgenomen.
33	Procurement & Timeline	Could you please share the anticipated timeline for the next stage of the procurement process and expected mandate award date?	Our concept planning most likely leads to the publishing around Q1 2027. Expected award probably around Q1-Q2 2027, but again not finally decided yet. This will be communicated at a later stage. Please note that no rights can be derived from the above schedule. SVB reserves the right to amend the schedule at any time.
34	Procurement & Timeline	Given the October 2027 commencement date, is there a target implementation window for onboarding, testing and migration activities?	We will cover a period of onboarding new partners, testing and migration but we have not finally decided the implementation window. This will be communicated at a later stage.
35	Liquidity Management	Noting that Treasury will fund the accounts to support day-to-day flows, it would be helpful to understand whether you anticipate any residual balances being held in the accounts, and if so at what level.	Currently SVB does not require a strict residual balance, however for non-SEPA accounts we do keep a minimal balance in case of ad-hoc urgent payments to clients. For SEPA accounts we have our daily balancing process (alignment with the account of the Treasury department of the Dutch Ministry of Finance).
36	Connectivity	What Treasury Management System (TMS) or Enterprise Resource Planning (ERP) system are you currently using?	We have an inhouse developed Treasury Management System. This application covers liquidity management (forecast and realized) and register executed payment and finance flows. Our accounting system is based on Unit4.
37	Reporting & Visibility	Are there any specific requirements in relation to end-of-day, intraday, payment status, reconciliation or management information reporting that providers should consider?	We want to align as much as possible with market standards for reporting. For end-of-day or daily statement information, this will be in the CAMT.053 format. With the help of this information, we can carry out our reconciliation process. Intraday information via CAMT.052 is currently not used or requested. Management information, with the knowledge we have now, will be required in the form of processing reports, pricing information, etc. Of course, we are open to suggestions about what other information your bank can provide.
38	Internal Change Dependencies	Are there any planned internal system, ERP or treasury infrastructure changes that providers should consider as part of implementation planning?	SVB is engaged in a modernization of its IT landscape. Part of this is the development of a new payment gateway. The aim is for this to replace the current payment gateway by the end of 2026. The sending of payment files to the primary bank will take place in the same way via SWIFT File Act, but SVB also might consider to look at other methods of exchange, such as via APIs. At the moment, it has not yet been decided whether this method of exchange will be used during the implementation process or if it will be during the course of the new contract.
39	Access/ Security/ User Controls	Are there any specific requirements regarding user access management, approval controls, authentication standards, or segregation of duties that should be incorporated into future proposals?	Technical standards for authentication and authorization are in place. Our internal controls are also implemented, including segregation of duties, appropriate departmental structures and backup arrangements. SVB is open for possible improvements in the user access management and approval controls.

40	Service Expectations/ Current Pain Point	Are there any particular service level expectations, support model preferences, or elements of the current arrangement that you would like prospective providers to improve upon?	We expect a principal bank or potential provider to support the SVB in fulfilling its role as a timely and reliable payer of pensions, benefits, salaries and invoices. This includes the provision of a Helpdesk for daily operational support and clearly defined escalation levels where required
41	Vraag 5	Kunt u aangeven voor welke zeven mondiale landen SVB momenteel gebruik maakt van de betaalsoort ACH, waarbij de huisbank de EUR-betalingen van SVB naar die landen omkoerst naar de lokale valutasoort, en in de clearing van het nationale betalingsverkeer van die landen inbrengt ?	Het aantal betalingen aan de landen die via ACH worden bediend was voor de betalingsmaand april 2026 als volgt: Landnaam (Aantal betalingen) Verenigde Staten van Amerika (6.183) Canada (8.275) Australië (8.485) Nieuw-Zeeland (4.421) Verenigd Koninkrijk (9.475) Zuid-Afrika (1.172) Marokko (9.883)
42	Vraag 8	What do you exactly mean with this question?	The SVB wants to understand how market participants view the role of (digital) sovereignty and autonomy within European and Dutch payment systems. In addition, the SVB wants to know whether, and if so, what impact market participants expect this discussion to have on the payment services they offer or will offer.
43	Vraag 15	Can you please share your experiences with set up likes Host-to-Host connections and/or Swift4C. Are you doing it by yourself and/or are you hiring external specialists	Within SVB we do not work with Host-to-Host connections, as we work with an external SWIFT Service Provider (between SVB and primary Bank). We mostly work with internal specialists, for some exceptions we hire on an ad-hoc basis external specialists.
44	Vraag 16	Can you give us any feedback on volumes?	For details, please refer to the "Guideline market exploration" - 55 mln payments a year, split between 54 mln SEPA payments and 1 mln non-SEPA payments (covering 117 countries), with a breakdown of approximately 575,000 ACH and 425,000 wire payments.