

Niet-gehonoreerde transacties bij de standaard Europese incasso (B2C)



Inleiding

Sinds de overgang naar de Europese incasso worden incassanten geconfronteerd met een verhoogd percentage niet-gehonoreerde transacties.

Incassanten en banken hebben daarom maatregelen besproken om het aantal niet-gehonoreerde transacties terug te dringen. In deze notitie worden de oorzaken van de verhoging en de (genomen) maatregelen, om dat percentage weer te verlagen, nader toegelicht.

Oorzaken verhoogd aantal niet-gehonoreerde transacties

Verreweg het grootste deel van het aantal niet-gehonoreerde transacties wordt veroorzaakt door saldo tekort op de rekening van de debiteur. Ook de beperkte periode waarin banken de Europese incassotransacties herhaald kunnen aanbieden en verscherpte fiattering zijn in sommige gevallen oorzaak. Verder leidt niet-consistente of onjuiste aanwending van FRST- en RCUR-transacties¹ tot uitval.

Saldo tekort als oorzaak

Een transactie wordt niet gehonoreerd als de rekening van de debiteur, op het moment van incasseren, een ontoereikend saldo vertoont. Om de transactie alsnog te laten slagen voeren banken daarom vaak op een later tijdstip weer een saldocheck uit (Herhaald aanbieden).

Herhaald aanbieden²

Het SEPA Direct Debit Core Rulebook geeft aan dat de termijn waarbinnen bankstorno's kunnen worden uitgevoerd vijf dagen bedraagt. Bij de Nederlandse incassovariant "Doorlopende Machtiging Algemeen" bedroeg deze periode 30 dagen. Het terugbrengen van deze periode heeft er toe geleid dat banken andere tijdlijnen moeten hanteren voor het herhaald aanbieden van incasso's. Afhankelijk hoe de bank dit in de oude situatie deed, ontstaat daardoor nu een lichte toe- of afname van het aantal niet-gehonoreerde transacties.

- SNS Bank en Rabobank voeren een incasso direct uit op Due Date (D) en voeren een bankstorno uit als gedurende vier dagen na de uitvoering nog steeds sprake is van onvoldoende saldo op de rekening. Omdat deze periode bij de Nederlandse incassovariant 30 dagen was, leidt dit dus tot een stijging van het aantal bankstorno's.
- ABN AMRO voert bij onvoldoende saldo de incasso niet uit, maar biedt deze bij een groot deel van haar klanten gedurende vier werkdagen opnieuw aan. Als in deze periode wel voldoende saldo aanwezig is, zal de incasso alsnog worden uitgevoerd. In de Nederlandse (domestic) situatie bedroeg deze periode twee dagen. De twee extra werkdagen hebben een positief effect op het stornopercentage als gevolg van saldo tekort bij ABN AMRO rekeninghouders.
- ING Bank voert bij onvoldoende saldo de incasso niet uit, maar biedt deze gedurende twee werkdagen opnieuw aan. Als in deze periode wel voldoende saldo aanwezig is, zal de incasso alsnog worden uitgevoerd. In de Nederlandse (domestic) situatie bedroeg deze periode vier dagen. Deze wijziging leidt tot een beperkte stijging van het stornopercentage.

¹ Incassanten moeten bij de aanlevering van hun Europese incassotransacties op basis van doorlopende SEPA-machtigingen rekening houden met het verplichte onderscheid tussen verwerking van een eerste transactie van een reeks (=FRST) en daarop volgende terugkerende transacties (RCUR).

² Ook wel "Revolving" genoemd

Niet-gehonoreerde transacties bij de standaard Europese incasso (B2C)



Fiatting aangescherpt

Rabobank en ABN AMRO hebben hun methode van fiatting aangepast waardoor (mogelijk) een stringentere naleving van de bestedingslimiet wordt gehanteerd. Concreet betekent het dat incassotransacties alleen worden uitgevoerd als er voldoende saldo aanwezig is op de rekening.

Foutieve “Sequentie type” als oorzaak

Incassanten moeten bij de aanlevering van incassotransacties rekening houden met het verplichte onderscheid tussen verwerking van een eerste transactie van een reeks (=FRST) en de daarop volgende terugkerende transacties (RCUR).

Voor een correcte verwerking door banken dient de uitvoeringsdatum (Due Date) van een RCUR-transactie na de uitvoeringsdatum van een incassotransactie met het sequentie type FRST te liggen. Controle hierop vindt plaats op Due Date.

Als een FRST wordt geweigerd, geeft de bank via een transactiecode aan of de transactie vóór of ná settlement geweigerd is (resp. Reject of Return; zie hiervoor documentatie bij uw bank)

De incassant moet met deze informatie rekeninghouden als de geweigerde FRST opnieuw ter verwerking wordt aangeboden. Als de transactie vóór settlement is geweigerd, dan dient men namelijk opnieuw een FRST in te sturen, terwijl bij weigering ná settlement een RCUR moet worden gebruikt³.

De controle op de volgorde van het sequentie type wordt uitgevoerd door Rabobank, ING Bank en Deutsche Bank.

- Rabobank voert twee controles uit:
 - De RCUR-transactie wordt op datum van ontvangst (D-2) gecontroleerd. Als er geen FRST-transactie (met hetzelfde kenmerk machtiging) aanwezig is, wordt deze RCUR-transactie op D-2 afgekeurd.
 - De RCUR-transactie wordt op uitvoeringsdatum (D) opnieuw gecontroleerd. De RCUR-transactie wordt pas uitgevoerd nadat de FRST-transactie ook daadwerkelijk is uitgevoerd, anders wordt de RCUR-transactie op D alsnog afgekeurd. Een FRST-transactie geldt bij Rabobank als uitgevoerd als deze ook daadwerkelijk bij de debiteur is geboekt. Een afgekeurde FRST-transactie (bijvoorbeeld als gevolg van een blokkade) geldt hierbij dus niet als uitgevoerde FRST-transactie. Een terugboeking als gevolg van onvoldoende saldo echter wel (eerst af- en daarna bijboeking).
- ING Bank en Deutsche Bank controleren op uitvoeringsdatum van de RCUR of er al een incasso met sequentie type FRST is ingediend. Indien er geen FRST is ingediend zal ING Bank de RCUR afkeuren, terwijl Deutsche Bank dit handmatig zal beoordelen.

³ Bij twijfel over een, vóór of ná settlement, weigering kan de incassant de transactie het best weer opnieuw als FRST aanbieden.

Niet-gehonoreerde transacties bij de standaard Europese incasso (B2C)



Gerichte maatregelen om niet-gehonoreerde incassotransacties terug te dringen

Incassanten en banken spannen zich in om met gerichte maatregelen het percentage niet-gehonoreerde incassotransacties te verlagen. Hierna volgt een overzicht van de door banken en/of incassanten genomen maatregelen.

Maatregelen banken

Hoewel banken aangeven dat marktpartijen door de gewijzigde regelgeving rekening moeten houden dat de stijging van het percentage niet-gehonoreerde incasso's voorlopig een structureel karakter heeft, zijn inmiddels wel een aantal maatregelen genomen om daar waar mogelijk de processen aan te passen en de klanten beter te informeren.

- **Melding onvoldoende saldo**
De vier grootbanken hebben in overleg met de incassanten besloten om eenduidig te communiceren naar zowel consumenten als incassanten wanneer een incassotransactie niet is geslaagd vanwege onvoldoende saldo.
De incassant ontvangt dan reasoncode AM04⁴ ("Onvoldoende saldo")
- **Overige maatregelen banken**
Rabobank heeft het mogelijk gemaakt om twee FRST-incasso's aan te bieden met dezelfde uitvoeringsdatum. Dit mag echter niet gaan leiden tot het alleen insturen van FRST-transacties. Rabobank verstuurt namelijk een alert naar de debiteur op basis van ontvangen FRST-transacties. Daarnaast staat een aanpassing gepland waarbij het mogelijk wordt om een FRST en een RCUR onder hetzelfde unieke kenmerk machtiging op dezelfde datum uit te voeren.

Maatregelen incassanten

Incassanten kunnen de volgende maatregelen nemen om het percentage van niet-gehonoreerde incasso's zo gering mogelijk te laten zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Het moment van uitvoering (D) is zeer bepalend voor de mate van succes. Als incasso's worden uitgevoerd één dag nadat de salarissen en uitkeringen zijn bijgeboekt, zal het slagingspercentage aanzienlijk hoger zijn. Bovendien is het aan te raden de uitvoeringsdata gelijk te houden aan de bij de klant bekende data.
- Voldoende aandacht schenken aan een duidelijke vooraankondiging, waarbij helder wordt gecommuniceerd naar de klanten wanneer men welke incasso's kan verwachten en dat men ervoor dient te zorgen dat er op die momenten voldoende saldo aanwezig is.
- Door de juiste volgorde van het sequentie type aan te houden, zal dit bij geen enkele bank tot niet-gehonoreerde transacties leiden. Dus starten met FRST, vervolgen met RCUR. Als een FRST wordt geweigerd, geeft de bank via een transactiecode aan of deze vóór of ná settlement geweigerd is (resp. via een Reject of Return) raadpleeg hiervoor de documentatie bij uw bank.

⁴ ABN AMRO, SNS en Triodos Bank hanteren AM04 bij onvoldoende saldo. ING en Rabobank gaan dit ook doen (resp. per eind mei en medio 2014).