

SEPA migratiemonitor

Meting voorjaar 2010

Bewustwording, voorbereiding en gebruik van Europese betaalmiddelen door
bedrijven en overheidsgebruikers in Nederland

Mei 2010

Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING EN SAMENVATTING	3
2.	ONDERZOEKSMETHODOLOGIE	
2.1	Vragenlijsten	4
2.2	Dataverzameling en samenstelling steekproeven	4
3.	HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK	
3.1	SEPA bewustzijn gebruikers	5
3.2	Informatiebehoefte gebruikers	8
3.3	Vorbereidingen gebruikers op komst Europese betaalmiddelen	9
3.4	Gebruik van Europese betaalmiddelen	11
3.5	Ontwikkeling SEPA softwarepakketten door softwareleveranciers	12
3.6	Houding gebruikers ten aanzien van SEPA en einddatum	13
3.7	Verwachte risico's van gebruikers van overgang naar Europese betaalmiddelen	15
4.	AFSLUITING EN VERVOLG	16
BIJLAGE I:	Voorbeeld vragenlijst MKB-ers	18

1. INLEIDING EN SAMENVATTING

Op weg naar één Europese betaalmarkt (SEPA, Single Euro Payments Area) betekent voor bedrijven en de publieke sector vergaande aanpassingen en investeringen. Op verzoek van betrokken partijen is DNB gestart de migratie naar SEPA van bedrijven en de publieke sector te monitoren.

Doel van de monitor is om inzicht te krijgen in 1) SEPA bewustzijn onder gebruikers en kennis van de veranderingen voor de eigen onderneming door de komst van Europese betaalmiddelen, 2) de stadia van voorbereiding om over te gaan op gebruik van de Europese overschrijving en de Europese incasso en 3) het feitelijke gebruik van de Europese betaalmiddelen naar aard van de betaling (binnenlands, salarisbetaling, grensoverschrijdend). Verder inventariseert de monitor de ontwikkeling en actieve aanbieding van betaal- of boekhoudpakketten door softwareleveranciers die voldoen aan de nieuwe Europese standaarden voor Europese overschrijving en incasso. Hierbij is een ander uitgangspunt gehanteerd dan bij de gebruikers, namelijk die van aanbieder van softwarepakketten aan bedrijven.

In het kader van de SEPA migratiemonitor zullen overheidsgebruikers en bedrijven, verbijzonderd naar grootte en sector, tweemaal per jaar worden geïnterviewd. De eerste meting heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2010.

Het algemene beeld dat uit deze eerste meting naar voren komt is dat overheden en grote bedrijven bekend zijn met de komst van Europese betaalmiddelen en dat een groot gedeelte van hen al bezig is met de voorbereidingen om gebruik te maken van Europese betaalmiddelen. Maar van de ondernemingen in het midden- en kleinbedrijf (MKB) is slechts 19% bekend met de eenwording van de Europese betaalmarkt en is 9% concreet bezig met het treffen van voorbereidingen of is gebruiker. Vooral in het MKB, maar ook onder grote bedrijven en overheidsgebruikers is behoefte aan zowel concrete (wat moet ik wanneer doen om betalingen met de nieuwe Europese betaalmiddelen te kunnen verrichten en ontvangen?) als algemene informatie over SEPA. Zij verwachten die vooral te krijgen van hun huisbank. Een meerderheid van de bedrijven is voorstander van één datum waarop overgegaan wordt op Europese betaalmiddelen en niet voor aparte data voor individuele betaalmiddelen. Over het algemeen staat het MKB neutraal tegenover SEPA. De grote ondernemingen die hebben deelgenomen aan het onderzoek en de overheidsbedrijven zijn overwegend positief.

Een kwart van de softwareleveranciers in het onderzoek heeft softwarepakketten gereed voor de Europese overschrijving en heeft deze al in gebruik bij klanten. Ongeveer de helft is nog druk bezig met de ontwikkeling van softwarepakketten.

2. ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

2.1 Vragenlijsten

Het MOB-secretariaat heeft samen met de leden van de ASN vragenlijsten opgesteld voor verschillende typen zakelijke gebruikers en een vragenlijst voor softwareleveranciers.

De vragenlijst voor de softwareleveranciers bevat vragen over in welk voorbereidingsstadium het bedrijf zich bevindt bij de ontwikkeling van software voor de Europese overschrijving en voor de Europese incasso. Daarnaast bevat het vragen over de actieve aanbidding van software aan marktpartijen. De vragenlijst gaat tevens in op de eventuele behoefte aan extra informatie over SEPA.

De vragenlijsten voor het MKB, het grootbedrijf en overheidsgebruikers komen in sterke mate met elkaar overeen, hoewel zij wel qua vraagstelling zijn toegespitst op de kennis over betalingsverkeer van de verschillende typen gebruikers. De vragenlijsten bevatten gemiddeld twaalf kwalitatieve vragen over SEPA-bewustzijn, de gemaakte voorbereidingen en de geplande overgang op de Europese overschrijving en de Europese incasso en, indien van toepassing, over het gebruik van de nieuwe Europese betaalmiddelen. Ook bevatten zij vragen over informatiebehoefte, verwachte aanpassingen en consequenties van SEPA voor de eigen onderneming, verwachte risico's, en de voorkeuren voor één einddatum of aparte einddata voor de Europese overschrijving en de Europese incasso.

2.2 Dataverzameling en samenstelling steekproeven

Overheidsgebruikers

DNB heeft samen met het Ministerie van Financiën de leden van het SEPA Platform Publieke Sector (SPPS) benaderd voor deelname aan de monitor. Het Ministerie van Financiën heeft in 2008 het SPPS opgericht om de overgang naar SEPA van de Rijksoverheid, lagere overheden en zelfstandige bestuursorganen zo soepel mogelijk te laten verlopen. De SPPS-leden zijn tijdens een bijeenkomst geïnformeerd over de SEPA-migratiemonitor. Zij hebben via e-mail een vragenlijst ontvangen. Van de 17 SPPS-leden hebben er 10 deelgenomen aan het onderzoek. De resultaten zijn representatief voor grote overheidsbedrijven in Nederland. Vanaf de tweede meting zullen ook leden van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten deelnemen aan het onderzoek.

Grootbedrijf

VNO-NCW heeft een aantal bedrijven met meer dan 250 werknemers geselecteerd voor deelname aan de SEPA migratiemonitor. De bedrijven verschillen naar grootte, sector en het aandeel grensoverschrijdende betalingen op het totale aantal betalingen. VNO-NCW heeft deze bedrijven schriftelijk verzocht deel te nemen aan het onderzoek. DNB heeft deze bedrijven vervolgens de vragenlijst opgestuurd en de antwoorden in een telefonisch gesprek doorgesproken. Op het moment

van schrijven van dit rapport hadden zeven bedrijven gereageerd. De resultaten zijn indicatief voor het grootbedrijf in Nederland, maar niet representatief. Het aantal bedrijven dat mee wil doen aan het onderzoek zal verder toenemen.

Midden- en kleinbedrijf

DNB heeft via een aanbestedingsprocedure Stratus Marktonderzoek b.v. geselecteerd voor de verzameling van gegevens in het midden- en kleinbedrijf. Stratus heeft telefonische interviews afgenomen onder 458 ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, gestratificeerd naar tien sectoren en vijf grootteklassen. De sectoren zijn: industrie, bouwnijverheid, detailhandel, horeca (hoge transactiebedragen), groothandel, vervoer en opslag, informatie en communicatie, dienstverlening, cultuur en recreatie en de zorgsector (markt). De grootteklassen gemeten naar aantal werknemers zijn: ZZP, 2-4 werknemers, 5-19 werknemers, 20-49 werknemers, 50-249 werknemers. De sectoren die in de steekproef zijn opgenomen zijn na weging representatief voor het MKB in de beschouwde (deel)sectoren. De maximale onnauwkeurigheidsmarge voor uitspraken over de onderzoekspopulatie na weging is ca. 7%. De resultaten voor specifieke sectoren en grootteklassen zijn indicatief.

Softwareleveranciers

DNB heeft samen met een koepel van softwareleveranciers genaamd GBNED leden van deze koepel benaderd om deel te nemen aan de SEPA migratiemonitor. Zij hebben via e-mail een vragenlijst ontvangen. Daarnaast is de enquête geplaatst op een elektronische nieuwssite. De resultaten zijn indicatief voor softwareleveranciers die actief zijn op de Nederlandse markt.

3. HOOFDRESULTATEN UIT HET ONDERZOEK

3.1 SEPA bewustzijn gebruikers

Aan de zakelijke gebruikers is gevraagd in hoeverre zij op de hoogte zijn van wat de eenwording van de Europese betaalmarkt behelst (Tabel 1) en wat voor gevolgen de komst van Europese betaalmiddelen heeft voor de eigen organisatie (Grafiek 1 en Tabel 2).

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de leden van het SPPS en de zeven grote ondernemingen allemaal op de hoogte zijn dat de nationale betaalmarkten in Europa overgaan in een uniforme Europese betaalmarkt. In het MKB geeft 19% van de ondervraagde ondernemers aan te weten wat de eenwording van de Europese betaalmarkt inhoudt. Hier ligt het SEPA-bewustzijn relatief laag vergeleken met het grootbedrijf. Dit geldt vooral bij kleine bedrijven met maximaal 4 werknemers. Bij bedrijven met 5-19 werknemers is 31% op de hoogte oplopend tot 42% bij bedrijven met 50-249 medewerkers. Kortom, er is een duidelijk verband tussen de omvang van het bedrijf en de kennis

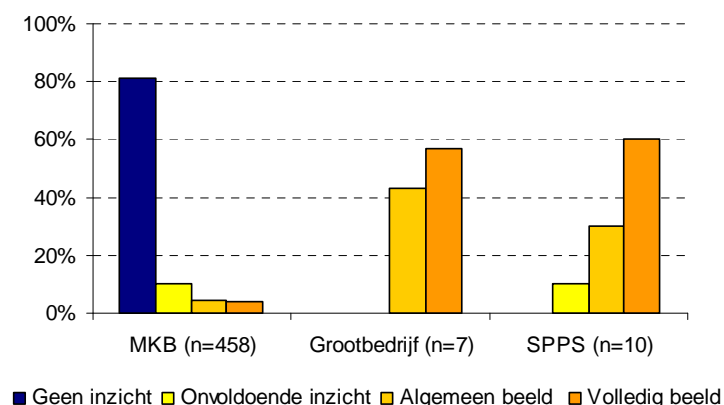
Tabel 1: Weet u wat de eenwording van de Europese betaalmarkt inhoudt?

	Ja	Nee
<u>Type gebruiker</u>		
SPPS (n=10)	100%	0%
Grootbedrijf (n=7)	100%	0%
MKB (n=458)	19%	81%
<u>MKB onderverdeeld in grootteklassen</u>		
50 - 249 werknemers	42%	58%
20 - 49 werknemers	34%	66%
5 - 19 werknemers	31%	69%
2 - 4 werknemers	19%	81%
ZZP	15%	85%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>		
Informatie en communicatie	14%	86%
Groothandel	31%	69%
Vervoer en opslag	36%	64%
Horeca	11%	89%
Zorg (markt)	9%	91%
Detailhandel	25%	76%
Industrie	16%	84%
Cultuur	16%	85%
Bouwnijverheid	14%	86%
Dienstverlening	16%	84%

over SEPA. Ook blijken er verschillen te zijn tussen sectoren. Zo zijn MKB-ers in de groothandel (31%) en in vervoer & opslag (36%) relatief goed op de hoogte. In deze sectoren hebben ondernemers relatief veel te maken met grensoverschrijdende transacties.

De respondenten uit het grootbedrijf en de publieke sector geven bijna allemaal aan een volledig beeld te hebben van de gevolgen van de komst van Europese betaalmiddelen op de eigen organisatie, danwel een algemeen beeld hiervan te hebben. Binnen het MKB zijn er relatief gezien veel minder bedrijven die hier zicht op hebben: 10% heeft onvoldoende inzicht in de komende veranderingen, 4% heeft een algemeen beeld en nog eens 4% heeft een volledig beeld. De resterende 81% weet niet of en wat voor gevolgen de komst van Europese betaalmiddelen gevolgen zal gaan hebben voor het bedrijf. Wederom neemt het kennisniveau toe met bedrijfsomvang en geven bedrijven in sectoren die veel te maken hebben met internationale transacties vaker aan een beeld te hebben van eventuele veranderingen dan bedrijven in sectoren met een nationale focus.

Grafiek 1: Heeft u een beeld van de veranderingen die de komst van Europese betaalmiddelen voor uw organisatie met zich meebrengt?



Tabel 2: Heeft u een beeld van de veranderingen die de komst van Europese betaalmiddelen voor uw bedrijf/organisatie met zich meebrengt?

	Geen inzicht	Onvoldoende inzicht	Algemeen beeld	Volledig beeld
<u>Type gebruiker</u>				
SPPS (n=10)	0%	10%	30%	60%
Grootbedrijf (n=7)	0%	0%	43%	57%
MKB (n=458)	81%	10%	4%	4%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklassen</u>				
50-249 werknemers	70%	13%	16%	1%
20-49 werknemers	69%	13%	14%	5%
5-19 werknemers	79%	14%	4%	4%
2-4 werknemers	82%	11%	3%	4%
ZZP	85%	8%	4%	4%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>				
Informatie en communicatie	67%	21%	12%	1%
Groothandel	70%	22%	4%	4%
Vervoer en opslag	75%	12%	12%	1%
Horeca	92%	5%	3%	0%
Zorg (markt)	77%	14%	10%	0%
Detailhandel	82%	9%	3%	5%
Industrie	88%	2%	7%	3%
Cultuur	97%	1%	2%	0%
Bouwnijverheid	96%	3%	1%	0%
Dienstverlening	83%	8%	0%	9%

Tabel 3: Weet u wat u moet doen om deze veranderingen in uw bedrijf in te voeren?
 (spontane antwoorden van MKB-ers die aangeven te weten dat SEPA veranderingen voor hun bedrijf gaat brengen, meerdere antwoorden mogelijk)

Vijf meest genoemde veranderingen	Percentage
Mijn IBAN en BIC verplicht vermelden op facturen, postpapier, etc	31%
Aanpassen internetbankieren	15%
Aanpassen rekeningnummers in crediteurenbestand (IBAN)	15%
Aanpassen rekeningnummers in debiteuren (IBAN)	14%
Aanschaf nieuwe EMV-betaalterminals	10%
Nee, nog geen idee	45%

Aan de MKB-ers die hebben aangegeven op de hoogte te zijn dat de komst van Europese betaalmiddelen veranderingen voor het bedrijf gaat betekenen, is gevraagd aan te geven welke veranderingen zij in hun bedrijf moeten invoeren (zie Tabel 3). Meest genoemd is de vermelding van het internationale bankrekeningnummer (IBAN) en de BIC-code van de bank van het bedrijf op facturen en bedrijfs correspondentie (31%), gevolgd door het aanpassen van de internetbankieromgeving (15%) en de omzetting van nationale naar internationale bankrekeningnummers in het crediteuren- en debiteurenbestand (15% respectievelijk 14%). Daarnaast gaf 10% de vervanging van de betaalterminal door een EMV-betaalterminal aan als verandering. Slechts een enkele MKB-er is op de hoogte van het feit dat bij zakelijke incasso's nieuwe machtigingen zullen moeten worden afgegeven (0,14%). 45% van de ondernemers heeft aangegeven nog niet te weten wat voor aanpassingen zijn bedrijf moet treffen om gebruik te kunnen maken van Europese betaalmiddelen.

3.2 Informatiebehoefte gebruikers

Er is een grote behoefte aan informatie over de eenwording van de Europese betaalmarkt, de komst van Europese betaalmiddelen en de gevolgen daarvan voor bedrijfsleven en overheidsgebruikers. Zo heeft 80% van de MKB-ers aangegeven nader geïnformeerd te willen worden over de komst van nieuwe Europese betaalmiddelen.

Onderwerpen

De aard van de informatiebehoefte verschilt enigszins naar het type gebruiker, maar er zijn ook overeenkomsten. Zo willen zowel overheidsgebruikers in het SPPS, MKB-ers als grote bedrijven informatie over het tijdpad waarop Nederlandse betaalmiddelen worden uitgefaseerd en er alleen nog met Europese betaalmiddelen kan worden betaald.

Daarnaast wensen MKB-ers graag vooral praktische informatie, zoals wat voor aanpassingen zij moeten maken in hun interne betalings- en boekhoudsystemen, in hun facturen en in hun

Tabel 4: Vijf meest genoemde informatie bronnen door MKB-ers
(spontane antwoorden van MKB-ers die aangeven nadere informatie te wensen, meerdere antwoorden mogelijk)

Informatiebronnen	Percentage
Mijn bank	70%
De overheid	16%
Mijn externe boekhouder/accountant/administratiekantoor	11%
DNB	7%
Mijn brancheorganisatie	3%

bedrijfs correspondentie, hoe zij de huidige nationale rekeningnummers van hun klanten kunnen omzetten in internationale bankrekeningnummers en wat voor kosten zij moeten maken voor de omschakeling.

De grote bedrijven in de steekproef geven aan behoefte te hebben aan informatie over verschillen in voorwaarden tussen de nieuwe Europese en de Nederlandse betaalmiddelen zoals bij de incasso, de migratiestatus in andere eurolanden en het al dan niet voorbestaan van juridische verschillen in betaalvoorwaarden tussen eurolanden.

De overheidsgebruikers hebben te maken met grote aantallen klanten en navenant grote betaalvolumes. Wanneer zij overgaan op Europese betaalmiddelen dan raakt dit vele burgers en bedrijven. Overheidsbedrijven hebben daarom aangegeven nadere informatie te willen krijgen over het communicatieplan waarmee de Nederlandse bevolking en bedrijfsleven geïnformeerd wordt over komst van Europese betaalmiddelen. Zij hebben tevens behoefte aan informatie over toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van Europese betaalmiddelen.

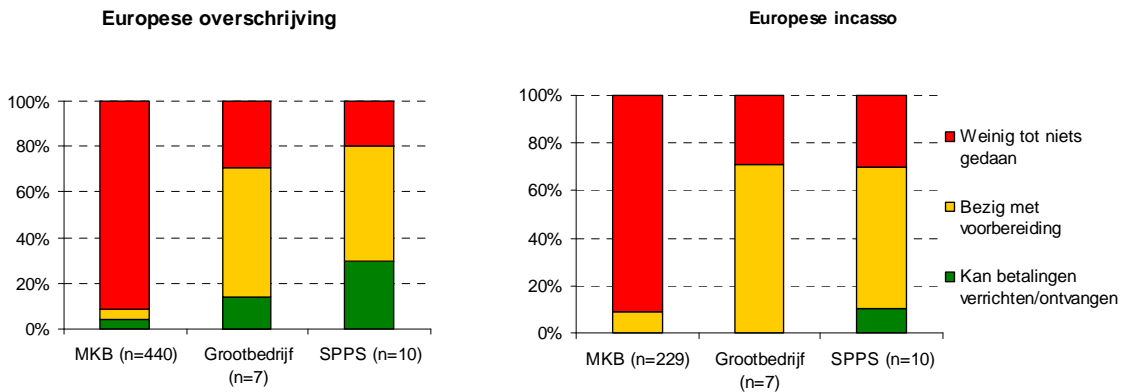
Informatiebron

Het bedrijfsleven en overheidsgebruikers zijn vrij unaniem over van welke partij zij graag informatie willen ontvangen. In het MKB geeft 70% de huisbank op als gewenste informatiebron, gevolgd door de overheid (16%), de externe partij die hun financiën regelt (11%), DNB (7%) of hun brancheorganisatie (3%) (zie tabel 4). Grote bedrijven en overheidsgebruikers geven ook de huisbank op of 'een algemeen en centraal kanaal' (grote bedrijven) danwel het Ministerie van Financiën (overheidsgebruikers).

3.3 Voorbereidingen gebruikers op komst Europese betaalmiddelen

Het treffen van voorbereidingen om Europese betaalmiddelen te gebruiken volgt op het bewustzijn dat er Europese betaalmiddelen komen die de Nederlandse betaalmiddelen op termijn gaan vervangen. Grafiek 2 en Tabel 5 tonen verschillende stadia van voorbereiding op de komst van de Europese overschrijving en de Europese incasso.

Grafiek 2: Voorbereidingsfase bedrijven en overheden op overgang Europese betaalmiddelen



Net als bij SEPA-bewustzijn zijn er forse verschillen tussen grote bedrijven en leden van het SPSS enerzijds en het MKB anderzijds. De meeste SPSS-leden en de grote bedrijven in de steekproef zijn al bezig met de voorbereidingen voor de Europese overschrijving en de Europese incasso. Eén van de zeven grote bedrijven (14%) en drie van de 10 SPSS-leden (30%) zijn al gebruiker van de Europese overschrijving. Grote bedrijven hebben aangegeven wat terughoudend te zijn om snel over te gaan op de Europese overschrijving. Zij geven de voorkeur aan om over te gaan als heel Europa klaar is, zodat zij in één keer al hun overschrijvingen binnen Europa met de Europese overschrijving kunnen doen. Ook geven zij aan niet voor de troepen uit te willen lopen, maar de markt liever te volgen.

4% van de MKB-ers heeft aangegeven al gebruik te maken van de Europese overschrijving, 5% is bezig met het treffen van voorbereidingen en 91% heeft nog niets gedaan aan uitzoekwerk of voorbereidingen. In de laatste groep zitten relatief veel ZZP-ers en relatief weinig middelgrote bedrijven. MKB-ers die nog geen voorbereidingen hebben getroffen, is gevraagd naar de reden waarom zij dit nog niet hebben gedaan en wanneer zij gaan verwachten te gaan beginnen met voorbereidingen. 66% geeft aan niet op de hoogte zijn *dat* zij iets zou moeten doen en 37% antwoordt niet te weten *wat* zij zou moeten doen. Verder geeft 65% aan nog niet te weten wanneer zij zullen beginnen met voorbereidingen, zegt 31% te beginnen wanneer de bank haar daartoe verplicht en noemt 4% een specifiek jaar. Het beeld van de voortgang bij de Europese incasso is vergelijkbaar met dat bij de Europese overschrijving afgezien dat slechts een handjevol bedrijven heeft aangegeven al gebruik te maken van Europese incasso's in plaats van 4%. Van de MKB-ers geeft 57% aan geen gebruik van incasso's te maken. De cijfers in tabel 5 over de voorbereiding op de komst van de Europese incasso hebben betrekking op de MKB-ers die wel gebruik maken van incasso's.

Tabel 5: Voorbereidingsfase bedrijven en overheden op overgang Europese betaalmiddelen

	<u>Europese overschrijving</u>				<u>Europese incasso</u>			
	Weinig tot niets gedaan	Voorbereidingsfase	Kan al betalingen ontvangen /accepteren	Weet niet	Weinig tot niets gedaan	Voorbereidingsfase	Kan al betalingen ontvangen/ accepteren	Weet niet
<u>Type gebruiker</u>								
SPPS	20%	50%	30%	0%	30%	60%	10%	0%
Grootbedrijf	29%	57%	14%	0%	29%	71%	0%	0%
MKB	91%	5%	4%	1%	90%	9%	1%	2%
<u>MKB onderverdeeld naar grootteklasse</u>								
50-249 werknemers	67%	17%	10%	6%	80%	12%	0%	8%
20-49 werknemers	87%	5%	7%	1%	90%	8%	2%	0%
5-19 werknemers	87%	5%	7%	1%	90%	9%	1%	0%
2-4 werknemers	89%	3%	7%	1%	93%	7%	0%	0%
ZZP	93%	5%	1%	0%	88%	10%	0%	2%
<u>MKB onderverdeeld naar sector</u>								
Informatie en communicatie	96%	4%	1%	0%	98%	1%	1%	0%
Groothandel	86%	5%	9%	0%	86%	13%	0%	1%
Vervoer en opslag	68%	21%	8%	4%	95%	0%	2%	3%
Horeca	94%	0%	0%	6%	100%	0%	0%	0%
Zorg (markt)	90%	1%	9%	0%	75%	4%	2%	20%
Detailhandel	91%	1%	7%	1%	100%	0%	0%	0%
Industrie	93%	2%	6%	0%	87%	13%	0%	0%
Cultuur	98%	1%	1%	0%	99%	1%	0%	0%
Bouwnijverheid	99%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
Dienstverlening	91%	10%	0%	0%	81%	19%	0%	0%

3.4 Gebruik van Europese betaalmiddelen

De Europese overschrijving en de Europese incasso zijn bedoeld om zowel binnenlandse als grensoverschrijdende eurobetalingen in Europa mee uit te voeren. Bedrijven en overheidsbedrijven die al betalingen doen met Europese overschrijvingen is gevraagd aan te geven wat voor soort betalingen zij hiermee doen: binnenlandse betalingen, salarisbetalingen of grensoverschrijdende betalingen.

Alle bedrijven en overheidsgebruikers die al over zijn op de Europese overschrijving gebruiken deze voor het overboeken van geld naar rekeninghouders elders in Europa. Onder de overheidsgebruikers is er één die de Europese overschrijving ook gebruikt voor binnenlands betalingsverkeer. Bij de MKB-ers die de Europese overschrijving gebruiken (27 van de 458 ondervraagde MKB-ers) gebruikt 28% hem niet alleen voor grensoverschrijdende, maar ook voor binnenlandse overboekingen en gebruikt 22% hem ook voor salarisbetalingen. Bedrijven en overheidsgebruikers die de Europese overschrijving gebruiken, prefereren vooralsnog de Nederlandse

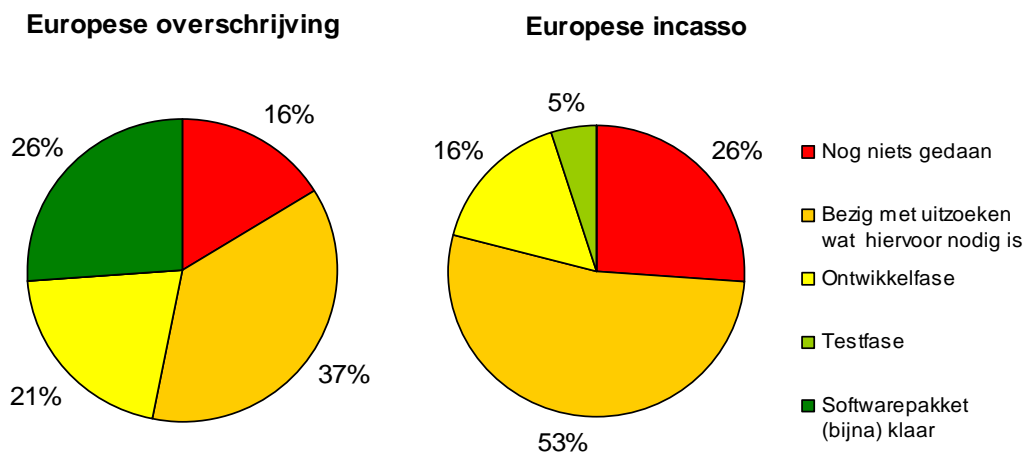
overschrijving voor overboekingen binnen Nederland. Uit toekomstige metingen in het kader van de SEPA migratiemonitor zal blijken wanneer zakelijke gebruikers geheel overgaan op het Europese betaalsysteem.

3.5 SEPA softwarepakketten door softwareleveranciers

Ontwikkeling

In totaal hebben 19 softwareleveranciers deelgenomen aan de eerste meting van de SEPA migratiemonitor. Het merendeel van de softwarebedrijven is bezig met de ontwikkeling van softwarepakketten voor Europese betaalmiddelen, zij het dat zij in verschillende stadia van voorbereiding en ontwikkeling zijn. Ook zijn er verschillen in voorbereiding tussen de pakketten voor de Europese overschrijving en de pakketten voor de Europese incasso (zie Grafiek 3). 26% van de softwareleveranciers heeft software gereed voor de Europese overschrijving, 21% is concreet bezig met ontwikkeling van software en 37% bereidt zich voor om te kunnen beginnen. 16% heeft nog niets gedaan. Er zijn nog geen softwareleveranciers met software pakketten voor de Europese incasso. Eén van deelnemende leveranciers (5%) is software aan het testen, 16% is bezig met de ontwikkeling van software en 53% bereidt zich voor om hiermee aan de slag te gaan. 26% heeft nog niets gedaan.

Grafiek 3 Hoe ver bent u met de ontwikkeling van software van SEPA betaalmiddelen voor binnenlandse betalingen?



Aanbieding van softwarepakketten

Softwareleveranciers is gevraagd hoe actief zij zijn geweest bij het afsluiten van contracten bij bedrijven om softwarepakketten te leveren die voldoen aan de nieuwe Europese betaalstandaarden. Uit de beantwoording van deze vraag bleek dat zij niet zozeer aparte contracten afsluiten voor de levering van software voor betaal- en boekhoudpakketten, maar dat de ontwikkeling en updating van software plaats vindt in het kader van een breder dienstverleningspakket.

Informatiebehoefte

Bij softwareleveranciers leven vooral vragen van doorgaans technische aard. De gestelde vragen zijn heel divers. Een opvallende uitkomst is dat verscheidene respondenten hebben aangegeven dat banken verschillende specificaties hanteren voor de aanlevering van betaalbestanden. Dat is voor hen onhandig en zij vragen zich af of er uniforme aanleverspecificaties komen of niet.

3.6 Houding gebruikers ten aanzien van SEPA en einddata

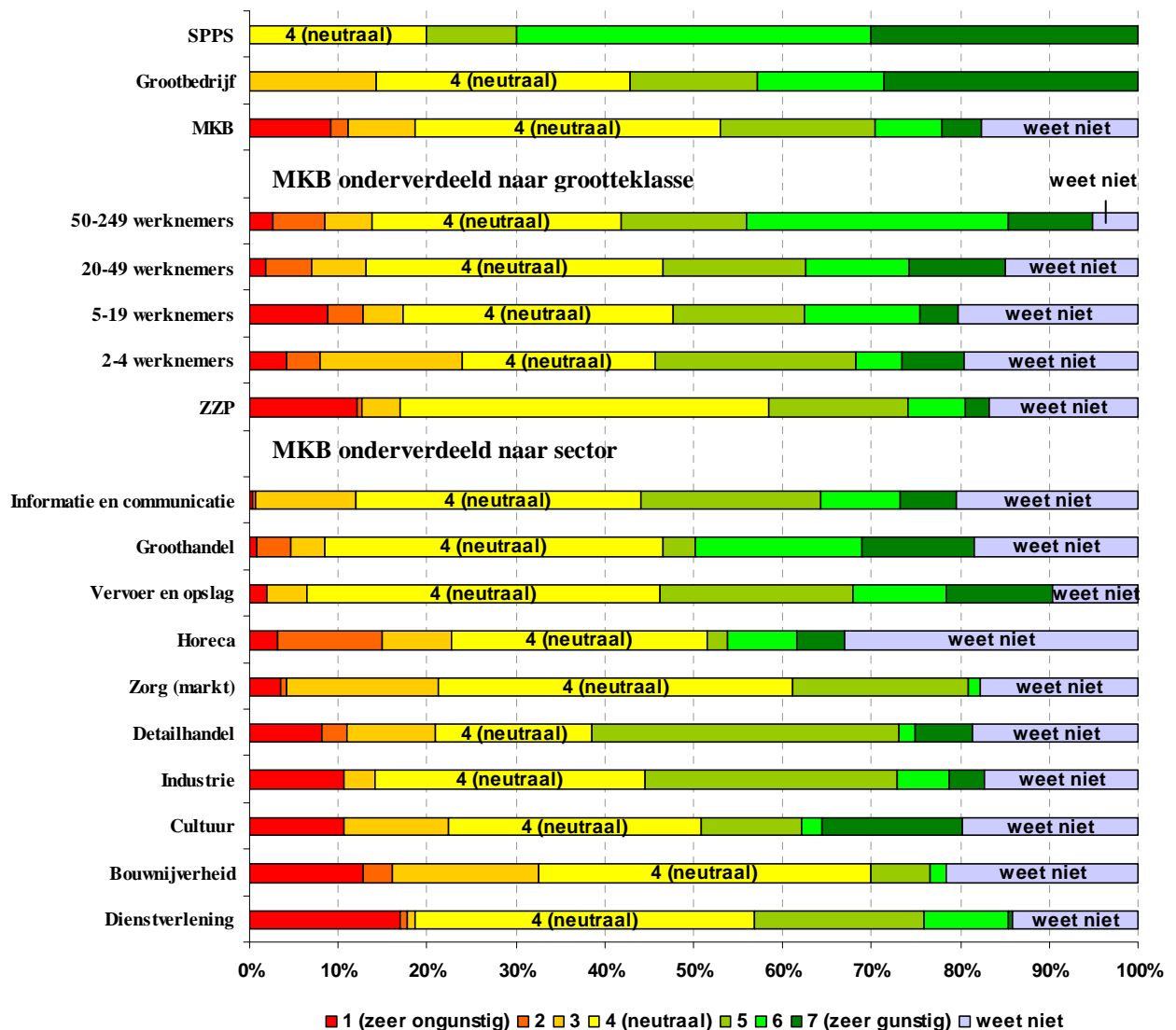
Verwachte gevolgen voor eigen bedrijf/organisatie

De bedrijven en overheidsgebruikers is gevraagd om op een schaal van 1 (zeer ongunstig) tot 7 (zeer gunstig) aan te geven hoe zij de gevolgen van SEPA voor hun eigen onderneming/organisatie inschatten. Overheidsbedrijven en grote bedrijven zijn overwegend positief over de gevolgen van SEPA. Het MKB staat gemiddeld genomen vrij neutraal ten opzichte van SEPA: 19% schat de gevolgen van SEPA voor de eigen onderneming negatief in, 34% neutraal en 29% schat de gevolgen positief in. 18% heeft aangegeven deze vraag niet te kunnen beantwoorden.

In het MKB blijken duidelijke verschillen te zijn tussen sectoren en tussen bedrijven van verschillende omvang. Naarmate de bedrijfsomvang toeneemt, stijgen de positieve verwachtingen omtrent SEPA. Zo staat 17% van de ZZP-ers negatief tegenover SEPA, 41% neutraal en 25% positief, terwijl 14% van de MKB-ers met 50-249 werknemers verwacht dat SEPA ongunstig voor zijn bedrijf is, 28% neutrale verwachtingen heeft en 53% positieve verwachtingen heeft van SEPA. De genoemde percentages bij de grootste bedrijven in het MKB zijn vrijwel gelijk aan die voor de grote bedrijven die in dit onderzoek zijn benaderd (14% negatief, 29% neutraal en 57% positief).

Bedrijven met veel internationale contacten zoals in de sectoren informatie en communicatie, groothandel en vervoer en opslag zijn gemiddeld genomen positiever tegenover SEPA dan bedrijven in andere sectoren. Bedrijven in de groothandel en vervoer en opslag en hebben ook al relatief vaak een beeld van de veranderingen die SEPA voor hun bedrijf gaat betekenen (zie Tabel 2) en zijn al relatief vaak bezig of al klaar met hun voorbereidingen om Europese betaalmiddelen te kunnen gebruiken (Tabel 3). In de bouwnijverheid en in de dienstverlening verwacht men het minst te profiteren. In de bouwnijverheid is heel weinig bekend over SEPA en is 1% van de bedrijven bezig

Grafiek 2: Verwachte gevolgen van SEPA voor uw organisatie



met voorbereidingen. In de dienstverlening is sprake van een bovengemiddeld kennis- en voorbereidingsniveau. Grosso modo lijkt er een positief verband te zijn tussen kennisniveau en voorbereidingen enerzijds en verwachtingen ten aanzien van SEPA anderzijds.

Voor- en nadelen van SEPA voor ondernemers

Grote bedrijven hebben aangegeven positief tegenover SEPA te staan omdat zij voortaan in heel Europa met één betaalsysteem toe kunnen. Door Europese standaardisatie hoeft er maar met één systeem te worden gewerkt wat makkelijker en efficiënter is dan het gebruiken en onderhouden van meerdere systemen. Een tweede positief punt betreft de mogelijkheden van de Europese incasso ten opzichte van de Nederlandse incasso: hij kan in heel Europa worden gebruikt en hij kan worden

Tabel 6: Zou u ervoor kiezen om apart per betaalmiddel of in één keer met alle betaalmiddelen de nieuwe Europese betaalmiddelen volledig te gaan gebruiken?

	Aparte einddata	Eén einddatum	Geen voorkeur	Geen mening
<u>Type gebruiker</u>				
Grootbedrijf (n=7)	14%	86%	0%	0%
MKB (n=458)	15%	54%	15%	16%
- Gebruik incasso (n=231)	11%	54%	12%	23%
- Geen gebruik incasso (n=227)	19%	54%	16%	11%

gebruikt voor betalingen tussen bedrijven onderling. MKB-ers die positief staan tegenover SEPA geven net als de grote bedrijven aan voordelen te zien bij het grensoverschrijdende betalingsverkeer door standaardisatie. Ook verwachten zij op de langere termijn kostenbesparingen. MKB-ers die vooral nadelen van SEPA verwachten, kijken op tegen de tijd en investeringen die zij moeten doen om over te kunnen gaan op Europese betaalmiddelen. Bedrijven die geen grensoverschrijdend betalingsverkeer hebben, profiteren bovendien niet van standaardisatie.

Eén einddatum of aparte einddata?

Thans spitst de discussie bij beleidsmakers en marktspelers zich toe op de vraag of er één einddatum vastgesteld moet worden voor de overschrijving en de incasso of aparte einddata voor elk individueel betaalmiddel. Tabel 6 toont de voorkeuren in het bedrijfsleven. Grote bedrijven die aan het onderzoek hebben deelgenomen en het MKB blijken voorstander te zijn van één einddatum. Zes van de zeven grote bedrijven en 54% van de MKB-ers in het onderzoek is voor één einddatum. Dit geldt zowel voor MKB-ers die wel en die geen gebruik maken van incasso. Slechts één groot bedrijf en 15% van de MKB-ers is voor aparte einddata, 15% van de MKB-ers heeft geen voorkeur en 16% heeft geen mening. In toekomstige metingen zal ook gevraagd worden naar de mening van overheden.

3.7 Verwachte risico's van gebruikers van de overgang naar Europese betaalmiddelen

Hoewel bedrijven en overheidsgebruikers overwegend positief oordelen over de eenwording van de Europese betaalmarkt zien zij ook risico's. Tabel 7 toont de meest genoemde risico's naar gebruikerstype. De overheidsbedrijven in de SPPS geven als risico op dat er uiteindelijk onvoldoende standaardisatie zal optreden op de Europese betaalmarkt, waardoor er verschillen zullen blijven tussen betaalmiddelen en tussen landen. Vooralsnog is nog niet uitgekristalliseerd hoe elk land SEPA en de Richtlijn Betaaldiensten precies invult en waar die eventuele verschillen dan precies zitten. Een tweede aandachtspunt die SPPS-leden aangeven is dat zij vrezen dat niet alle marktpartijen op tijd in

Tabel 7: Twee meest genoemde risico's naar type gebruiker

Risico	
<u>Type gebruiker</u>	
SPPS	Onvoldoende standaardisatie Niet alle gebruikers op tijd over op Europese betaalmiddelen
Grootbedrijf	Onduidelijkheid over einddatum Kinderziektes bij overgang, niet alle landen gelijk klaar
MKB	Veel fouten bij overboekingen, door klanten maar ook naar crediteuren Meer fraude, vooral bij incasso

staat zullen zijn om betalingen met Europese betaalmiddelen te doen en te ontvangen.

Grote bedrijven ervaren de onduidelijkheid over de einddatum als een risico bij de invoering van SEPA. Momenteel is er nog geen einddatum bekend en lopen er discussies of er één einddatum of aparte einddata moet komen voor individuele betaalmiddelen. Zolang er geen datum bekend is, bestaat het risico dat bedrijven hun voorbereidingen om over te gaan uit zullen stellen. Daarnaast beschouwen zij kinderziektes als een risico bij de overgang op Europese betaalmiddelen. Zij benadrukken daarom het belang van grootschalig testen.

MKB-ers noemen het risico van veel foutieve overboekingen door hun klanten, maar ook door henzelf naar hun crediteuren. Een tweede gevaar dat veel MKB-ers noemen is toenemende fraude, bij voorbeeld door de komst van de Europese incasso. In toekomstige metingen zal meer aandacht aan dit onderwerp worden besteed om uit te zoeken waar dit precies aan ligt.

4. AFSLUITING EN VERVOLG

Dit rapport bespreekt de resultaten van de eerste meting in het kader van de SEPA migratiemonitor. Elk halfjaar zullen ondernemers en overheidsbedrijven worden geïnterviewd met als doel te onderzoeken 1) wat hun kennisniveau is over de eenwording van de Europese betaalmarkt, 2) in welke voorbereidingsfase zij zich bevinden en 3) in welke mate zij gebruik maken van Europese betaalmiddelen. De SEPA migratiemonitor besteedt ook aandacht softwareleveranciers. De ontwikkeling van betaal- en boekhoudpakketten die voldoen aan de Europese standaarden zijn namelijk van cruciaal belang voor de overgang van zakelijke gebruikers.

Het beeld dat naar voren komt is dat grote bedrijven en overheidsgebruikers goed op de hoogte zijn van SEPA en al druk bezig zijn met voorbereidingen om gebruik te gaan maken van de Europese overschrijving en de Europese incasso. SEPA leidt daar niet tot weerstand. Het gebruik van Europese overschrijvingen is vooralsnog beperkt en betreft vooral grensoverschrijdende betalingen. Bij het MKB is de bekendheid over SEPA relatief laag. Er zijn relatief weinig MKB-ers bezig om over te gaan op Europese betaalmiddelen. Goede voorlichting en begeleiding van deze diverse groep

ondernemers is van belang om de overgang op gang te brengen en in goede banen te leiden. MKB-ers zien hier een belangrijke rol voor de huisbank weggelegd. Algemene informatie over SEPA kan ook van een centraal kanaal komen, zoals van de overheid. Het ontbreken van tijdlijnen waarop Nederlandse betaalmiddelen worden uitgefaseerd leidt tot uitstelgedrag bij bedrijven en overheidsgebruikers om over te gaan op SEPA. De meeste bedrijven zijn voor één einddatum voor omschakeling op Europese betaalmiddelen.

Voor de overgang naar Europese betaalmiddelen bij gebruikers is het van belang dat softwareleveranciers generieke pakketten op de markt brengen die geschikt zijn voor vele typen gebruikers. Een deel van de softwareleveranciers is goed op de hoogte van SEPA en biedt al pakketten aan die voldoen aan de Europese betaalstandaarden, een ander deel is bezig met de ontwikkeling hiervan. In toekomstige metingen zal nader onderzocht worden of alle relevante softwareleveranciers voldoende op weg zijn met SEPA en geschikte SEPA-oplossingen bieden voor hun klanten.

De volgende meting van de SEPA migratiemonitor vindt komend najaar plaats. Het aantal deelnemende grote bedrijven zal hierbij toenemen, wat de representativiteit ten goede komt. Ook zullen er naast grote overheidsbedrijven Nederlandse gemeenten deelnemen aan de monitor.

BIJLAGE I: Voorbeeld vragenlijst MKB-ondernemers

Goede <%~_DayPart_%>, u spreekt met <%~_IterName_%> van Stratus uit Zoetermeer. Op dit moment zijn wij voor De Nederlandse Bank bezig met een onderzoek in verband met de nieuwe Europese betaalmarkt.

Vanaf 2008 smelten de Europese betaalmarkten samen tot 1 Europese betaalmarkt (SEPA genoemd). De banken zullen nieuwe betaalmiddelen gaan aanbieden voor de incasso, de overschrijving en de acceptgiro. De nieuwe Europese betaalmiddelen zullen de huidige Nederlandse betaalmiddelen gaan vervangen. Deze nieuwe Europese betaalmiddelen zullen dus ook voor de Nederlandse betaalmarkt gebruikt gaan worden

Bewustwording

1a. Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gehoord over de eenwording van de Europese betaalmarkt?

1. ja
2. nee

1b. Weet u ook wat deze eenwording van de Europese betaalmarkt inhoudt?

1. ja, dat houdt in dat het Europese betalingsverkeer integreert en er Europese betaalmiddelen komen
2. ja, anders namelijk...
3. nee

2a. Weet u of de komst van Europese betaalmiddelen veranderingen voor uw bedrijf gaat brengen?

1. ja
2. nee

2b. Heeft u op dit moment een goed beeld van welke veranderingen dit voor uw bedrijf gaat brengen?

1. Ik heb onvoldoende inzicht
2. Ik heb alleen een algemeen beeld, maar moet nog nader onderzoek doen
3. Ja, ik heb een volledig beeld

3. Weet u wat u moet doen om deze veranderingen in uw bedrijf in te voeren?

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Mijn internationale bankrekeningnummer (IBAN) en de code van mijn bank (BIC) verplicht vermelden op facturen, postpapier ed.
2. Aanpassen van rekeningnummers in debiteurenbestand (IBAN)
3. Aanpassen van rekeningnummers in crediteurenbestand (IBAN)
4. Aanpassen van interne betalings- en administratiesysteem
5. Aanpassen internetbankieren
6. Invoeren aangepaste productvoorwaarden voor incasso's
7. Afgifte nieuwe machtigingen bij zakelijke incasso's
8. Aanschaf nieuwe pinautomaten
9. Aanpassen contracten met banken
10. Aanpassen van bestand met betaalopdrachten die ik naar de bank stuur (XML bestand)
11. Ja anders, namelijk...
12. Nee, ik heb nog geen idee

INTRO4a:

Zoals eerder gezegd, moeten op termijn de nieuwe Europese betaalmiddelen de Nederlandse betaalmiddelen gaan vervangen. De huidige Nederlandse betaalmiddelen zullen dus verdwijnen. Bedrijven zullen hierdoor aanpassingen moeten gaan doen. Hierbij kunt u denken aan verplichte vermelding van uw internationale bankrekeningnummer en de code van uw bank op al uw correspondentie, aanpassingen in de administraties (zoals aanpassingen van rekeningnummers van debiteuren en crediteuren), aanvragen van nieuwe machtigingen bij zakelijke incasso's en eventuele investering in pinautomaten.

4a. Waarover zou u (nog) geïnformeerd willen worden ?

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Hoe gaat het allemaal worden en wat wordt er van me verwacht
2. Wanneer moet ik de Europese betaalmiddelen ook binnenlands gaan gebruiken?
3. Wanneer kan ik de huidige overschrijvingen, machtigingen en pinbetalingen niet meer gebruiken?
4. Welke nationale betaalmiddelen worden precies vervangen door Europese varianten?
5. Veranderen de binnenlandse betaaltarieven hierdoor?
6. Wat gaat mij dit kosten?
7. Kan ik ergens subsidie krijgen voor mijn aanpassingskosten?
8. Welke aanpassingen moet ik doen aan mijn interne betalings- en administratiesysteem?
9. Hoe kan ik de rekeningnummers van mijn klanten omzetten in IBAN en BIC nummers?
10. Wat voor aanpassingen moet ik treffen in mijn klant-bank interface?
11. Zijn er standaard software pakketten op de markt die ik kan gaan gebruiken voor ontvangsten en betalingen met Europese betaalmiddelen?
12. Waarover kan ik mijn bank wel en waarover kan ik mijn bank niet om advies vragen?
13. Waarom komen er Europese betaalmiddelen en verdwijnen de Nederlandse?
14. Anders, namelijk
15. Nergens over

4b Door wie zou u hierover willen worden geïnformeerd?

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Mjn bank
2. Vakbladen
3. Mijn medewerker die de financiën regelt
4. Mijn brancheorganisatie
5. Mijn externe boekhouder/accountant/administratiekantoor
6. Het hoofdkantoor van het bedrijf waar ik deel van uit maak
7. De overheid
8. De Nederlandsche Bank
9. De Nederlandse Vereniging van Banken

INTRO vraag 5

Bedrijven moeten zelf een aantal voorbereidingen treffen om betalingen met de nieuwe overschrijving te kunnen verrichten en te kunnen accepteren van hun klanten. Men moet bijv. altijd gebruik moeten gaan maken van internationale bankrekeningnummers in plaats van de huidige Nederlandse nummers. Hiervoor moeten aanpassingen gedaan worden in klantenadministraties en zal de wijze van aanlevering van betaalopdrachten aan de bank gaan veranderen.

5a Weet u al wanneer u van plan bent over te gaan op de nieuwe manier van overschrijven die zowel in Nederland als in Europa gebruikt gaat worden?

ITR>: Spontaan laten antwoorden

1. Ja, namelijk in 20.... (range 2010-2020)
2. Ja, wij zijn al over gegaan in 20.. (range 2008 -2010)
3. Nee
4. Ga hier niet op over, want ik gebruik geen overschrijvingen

5b Hoe ver bent u al met de overgang op de nieuwe overschrijving?

1. Ik heb er nog niets aan gedaan
2. Ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
3. Ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
4. Ik kan (al) betalingen accepteren/verrichten met de Europese overschrijving

5c Waarom heeft u nog niets gedaan?

Indien 5b = 1

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Ik wist niet dat ik iets moest doen
2. Ik weet nog niet wat ik moet doen
3. Ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken
4. Ik heb alleen maar binnenlandse betalingen
5. Daar heb ik nog geen tijd voor gehad
6. Daar heb ik nu geen geld voor
7. Dat regelt mijn boekhouder/accountant/administratiekantoor
8. Anders, namelijk

5d Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?

Indien 5b = 1

1. In20....
2. Als mijn bank mij daartoe verplicht
3. Weet nog niet

INTRO vraag 6

De volgende vraag heeft betrekking op het nieuwe incassosysteem dat in alle Europese landen hetzelfde zal worden. Naast de eerder genoemde voorbereidingen, krijgen eventuele incassanten te maken met wijzigingen in productvoorwaarden die ook gevolgen hebben voor de interne organisatie van uw debiteurenadministratie. Denkt u hierbij aan nieuwe tijdlijnen, informatieplicht aan debiteuren en de inhoud van incassobestanden.

6a Weet u al wanneer u van plan bent over te gaan op de nieuwe Europese incasso?

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Ja, namelijk in 20.... (range 2010-2020)
2. Ja, wij zijn al over gegaan in 20.. (range 2008 -2010)
3. Nee
4. Ga hier niet op over, want ik gebruik geen incasso's

6b Hoe ver bent u al met de overgang op de Europese incasso?

1. Ik heb er nog niets aan gedaan
2. Ik ben bezig met uit te zoeken wat ik hiervoor moet gaan regelen
3. Ik ben al concreet bezig met de voorbereiding op de overgang
4. Ik kan betalingen accepteren/verrichten met de Europese incasso

6c Waarom heeft u nog niets gedaan?

Indien 6b = 1

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Ik wist niet dat ik iets moest doen
2. Ik weet nog niet wat ik moet doen
3. Ik ga pas wat doen als ik weet wanneer ik niet meer met de huidige betaalmiddelen geld kan ontvangen/overmaken
4. Ik heb alleen maar binnenlandse betalingen
5. Daar heb ik nog geen tijd voor gehad
6. Daar heb ik nu geen geld voor
7. Dat regelt mijn boekhouder/accountant/administratiekantoor
8. Anders, namelijk.....

6d Wanneer begint u met het treffen van voorbereidingen?

Indien 6b = 1

1. In20....
2. Als mijn bank mij daartoe verplicht
3. Weet nog niet

7. U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan accepteren of verrichten met de Europese overschrijving. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese overschrijving hiervoor gebruikt.

Indien 5b=4

1. Grensoverschrijdend betalingsverkeer
2. Binnenlands betalingsverkeer
3. Salarisbetalingen
4. GEEN van deze

8. U heeft eerder in het interview aangegeven dat u betalingen kan accepteren of verrichten met de Europese incasso. Kunt u van de volgende betalingen aangeven of u de Europese incasso hiervoor gebruikt.

Indien 6b=4

1. Grensoverschrijdend betalingsverkeer
2. Binnenlands betalingsverkeer
3. GEEN van deze

INTRO vraag 9

U als ondernemer krijgt de komende jaren te maken met veranderingen door de invoering van Europese betaalmiddelen en de eenwording van de Europese betaalmarkt

9a. Kunt u op een schaal van 1 tot 7 aangeven in welke mate u denkt dat de komst van Europese betaalmiddelen en de eenwording van de Europese betaalmarkt voor u als ondernemer gunstig danwel ongunstig zal zijn. Hierbij staat het cijfer 1 voor heel ongunstig en 7 voor heel gunstig.

9b. Waarom geeft u dit cijfer?

(ITR.> een korte toelichting van 1 zin volstaat!)

10 Welke risico's ziet u bij de invoering van de nieuwe Europese betaalmiddelen?

ITR>: Spontaan laten antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk'

1. Veel fouten bij overboekingen door klanten
2. Veel fouten bij overboekingen naar crediteuren
3. Veel vragen van klanten
4. Ik ben mogelijk niet op tijd klaar met de benodigde aanpassingen
5. Andere bedrijven zijn mogelijk niet op tijd klaar met het aanpassen van hun betalings- en administratiesystemen
6. Hoge investeringskosten (nieuwe software ed)
7. Nieuwe software die niet goed werkt (kinderziektes)
8. Veel tijd kwijt aan het aanpassen van debiteuren- en crediteurenbestanden
9. Onduidelijkheid geschillenbeslechting bij grensoverschrijdende betalingen
10. Zorgen over veiligheid Europese incasso
11. Onduidelijkheid in de markt door het naast elkaar bestaan van Nederlandse en Europese standaarden en betaalmiddelen.
12. Ik zie geen risico's
13. Ander risico namelijk.....

11. Op termijn zullen alle Nederlandse betaalmiddelen verdwijnen. U moet dan alle betalingen en ontvangsten gaan doen met de Europese middelen. Zou u ervoor kiezen apart per betaalmiddel of in één keer met alle betaalmiddelen het nieuwe Europese systeem volledig te gaan gebruiken?

(ITR.: Het nieuwe Europese systeem zal dus in plaats van het huidige Nederlandse systeem gaan komen)

1. Apart.
2. Alles in één keer.
3. Het maakt mij niet zoveel uit

12. Heeft u nog opmerkingen of toevoegingen naar aanleiding van dit onderzoek over de nieuwe Europese betaalmiddelen die ook voor de Nederlandse betaalmarkt gebruikt zal gaan worden?