

Statusrapport veiligheid betaalproduct

Incasso

De Nederlandsche Bank

2007

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Kenmerken van Incasso.....	4
3	Cijfermatige ontwikkeling fraude en incidenten.....	6
4	Onderhanden en genomen maatregelen.....	7
4.1	Opstellen van Regelgeving Incassoproduct.....	7
4.2	Informatievoorziening door banken.....	8
4.3	Toelating nieuwe Incassanten.....	9
4.4	Screening van contracten.....	9
4.5	Aanhoudmechanisme.....	9
4.6	Selectieve rekeningblokkade.....	10
4.7	Melding Onterechte Incasso (M.O.I.).....	10
5	SEPA.....	11
6	Conclusie.....	12
7	Aanbevelingen.....	12

1 INLEIDING

Naar aanleiding van een verzoek van de Minister van Financiën heeft de Nederlandsche Bank (DNB) een onderzoek uitgevoerd naar de veiligheid van de betaalproducten Pinpas en Incasso. De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven in het rapport “Veiligheid betaalproducten Pinpas en Incasso” dat in mei 2003 naar de Minister is verstuurd en gepubliceerd.

DNB concludeerde in dat rapport dat de betaalproducten PIN en Incasso destijds voldoende veilig waren, maar gaf tevens aan de ontwikkelingen op dit gebied nauwgezet te blijven monitoren. Reden hiervoor is onder andere de gevoeligheid van het Incassoproduct voor reputatieschade aangezien het product in meerdere mate dan de andere betaalproducten in Nederland op vertrouwen gebaseerd is.

Doelstelling van dit rapport is het weergeven van de actuele status van de veiligheid van het Incassoproduct¹ aan de hand van de beoordeling van de cijfermatige ontwikkeling van fraude en incidenten, en van de onderhanden zijnde en genomen maatregelen. Daarnaast worden aanbevelingen ter verdere verbetering van het product gedaan. Tevens worden de kenmerken van het product en de actuele ontwikkelingen weergegeven. Voor dit statusrapport is informatie verkregen van de betrokken partijen, zoals Currence Holding B.V. de Nederlandse Vereniging van Banken en verschillende Nederlandse banken.

2 KENMERKEN VAN INCASSO

In 1960 is het automatisch incasso in Nederland geïntroduceerd. Sinds 1972 bieden vrijwel alle banken het interbancaire girale betaalproduct incasso in het retailbetalingsverkeer aan. Incasso is een betaalproduct waarmee de begunstigde (de incassant) een bedrag van de rekening van een debiteur (consument of bedrijf/instelling) naar zijn rekening laat overschrijven. De begunstigde neemt hiertoe het initiatief. Alleen bedrijven en instellingen kunnen als begunstigde een incassocontract met hun bank sluiten. De debiteur² dient vooraf expliciet toestemming te geven voor een incasso, door middel van een ondertekend machtigingsformulier³. De incassant dient zelf van iedere debiteur een dergelijke machtiging te verkrijgen en te administreren.

De incassanten leveren de incasso-opdracht bij hun bank of rechtstreeks bij Equens aan door veelal gebruik te maken van datacommunicatie. De verwerking van aangeleverde incasso-

¹ De resultaten van het onderzoek naar de actuele status van de veiligheid van de Pinpas zijn reeds afzonderlijk weergegeven in het DNB Oversight rapport “Veiligheid betaalproduct: Pinpas”

² Een debiteur kan zowel een consument zijn als een bedrijf of instelling.

³ Dit is tot op de heden de belangrijkste incassovariant. Sinds 1 juli 2002 bestaat ook de telefonische machtiging waarbij het vereiste van de schriftelijke machtiging is vervangen door strikte contract- en procedureafspraken met (bepaalde) incassanten.

opdrachten vindt plaats bij Equens. De Postbank verzorgt zelf de verwerking van incasso-opdrachten binnen het eigen rekeningendomein en levert alleen de interbancaire incasso's ter verwerking bij Equens aan.

Nadat een incassering heeft plaatsgevonden heeft de debiteur het recht om te storeren (de betaling terug te vorderen) binnen de geldende storeringstermijn (terugvorderingstermijn) ongeacht de rechtmatigheid van de incassering. De bank van de debiteur dient het geld daarna op de rekening van de debiteur bijschrijven.

Er zijn meerdere varianten incassoprodukten voor verschillende doeleinden. Voor een overzicht van alle Nederlandse varianten zie Tabel 1. Deze varianten verschillen van elkaar onder meer in de storeringstermijn. De meest bekende en gebruikte is de doorlopende machtiging, speciaal ontwikkeld voor betalingen met een repeterend karakter. Op basis van de door de debiteur afgegeven machtiging is de incassant te incasseren. Daarnaast wordt veel gebruik gemaakt van de *éénmalige incasso*, speciaal voor het eenmalig incasseren van een bedrag. De *éénmalige incasso* wordt ook gebruikt als alternatief betaalproduct bij toonbankbetalingen, indien door een storing het gebruik van online betaalproducten (zoals de pinpas) niet mogelijk is. Daarnaast zijn nog een aantal speciale varianten in gebruik voor o.a. kansspel incasseringen en inning van college geld.

Een belangrijke overweging voor de incassant voor het veelvuldig gebruik van dit betaalproduct is de efficiënte verwerking van massale periodieke betalingen en de snelle creditering van zijn rekening. Voor de consument is dit betaalproduct aantrekkelijk omdat het nauwelijks actie vraagt na de verstrekking van een machtiging en de consument in een aantal gevallen het efficiencyvoordeel van dit betaalproduct (deels) krijgt doorberekend. De efficiëntie van het product leidt tot lage maatschappelijke kosten.

Aansprakelijkheid / financieel risico

Het product automatische incasso is voor een groot deel gebaseerd op de vertrouwensrelatie tussen de incassant en zijn bank. Het is namelijk de incassant die de betreffende betaalopdrachten genereert ten behoeve van zijn eigen rekening, terwijl het de bank van de incassant is die, in geval de debiteur de betaling betwist, de debiteur schadeloos stelt.

Het product incasso is voor de debiteur veilig omdat deze geen direct financieel risico loopt. Bij een onterechte transactie via een incasso-opdracht wordt de transactie na verzoek daartoe van de debiteur altijd teruggedraaid indien het verzoek binnen de gestelde termijn van 1 jaar (gerekend vanaf de datum van de afschrijving) is gedaan. De debiteur loopt wel een (beperkt) indirect financieel risico aangezien de liquiditeitspositie op korte termijn kan worden aangetast. Dit is het geval indien door een frauduleuze transactie een rekening ten onrechte wordt gedebiteerd en een volgende terechte betaaltransactie geen doorgang zou kunnen vinden vanwege een saldotekort of een overschrijding van de kredietlimiet.

Tabel 1 Overzicht Nederlandse incasso-varianten

Productnaam	Storneringstermijn debiteur ⁴	Machtigingswijze	Toepassing
Doorlopende machtiging particulieren	30 dagen	Schriftelijk en telefonisch	Repeterende betalingen (zoals de inning van energie, hypotheek, huur etc).
Eenmalige machtiging (zakelijk en particulier)	0 dagen bij schriftelijke machtiging, 30 dagen bij telefonische machtiging	Schriftelijk en telefonisch	Eenmalige of onregelmatige betalingen.
Doorlopende machtiging bedrijven	5 dagen	Schriftelijk	Betalingen tussen bedrijven
Doorlopende machtiging kansspelen	0 dagen bij schriftelijke machtiging, 5 dagen bij telefonische machtiging	Schriftelijk en telefonisch	Incasseren van inning van de inleg bij kansspelen.
Eenmalige actie machtiging	30 dagen	Schriftelijk en telefonisch	Ten behoeve van fondsenwerving
Garantie machtiging	0 dagen	Schriftelijk	Inning van collegegelden
Machtiging bouwnijverheid	0 dagen	Schriftelijk	Alleen gebruikt door Sociaal fonds bouwnijverheid en Computer Toepassingen Bouwnijverheid
Doorlopende machtiging bedrijven zonder terugboekingsrecht debiteur (Veiling incasso)	0 dagen	Schriftelijk	Het af te schrijven bedrag staat op de aankoopnota

3 CIJFERMATIGE ONTWIKKELING FRAUDE EN INCIDENTEN

Een van de constatering van het onderzoek is dat er onvoldoende gedetailleerd cijfermateriaal beschikbaar is. Ook staat de kwaliteit van het cijfermateriaal ter discussie. De cijfers waarover Currence beschikt lijken niet alle posten te bevatten en dubbeltellingen zijn niet uit te sluiten. Tevens was het bij Currence onder andere niet bekend wat de onderverdeling naar redenen van storneringen is en wat het totaal aantal meldingen onterechte incasso's (M.O.I's) is. De oorzaak ligt hoogstwaarschijnlijk aan het door partijen hanteren van verschillende definities en het bijschatten van ontbrekende cijfers.

De totale omzet van het incasso-product⁵ in 2006 betreft ongeveer 260 miljard Euro. Het volume is circa 1140 miljoen transacties en het aantal storneringen rond de 23 miljoen.

Afgelopen jaren heeft zich een tiental incidenten met malafide incassanten voorgedaan. Deze incassanten zijn er enkele keren in geslaagd frauduleuze incasso-opdrachten in te sturen. In de gevallen dat er geld geïncasseerd is, kon door de banken het grootste gedeelte van het geld over

⁴ Behoudens Garantie machtiging heeft de bank van de debiteur altijd stornorecht (bijv. storneren vanwege onvoldoende saldo).

⁵ De totaalcijfers zijn niet afkomstig van Currence, maar zijn een gemiddelde van de waarden van verschillende bronnen.

het algemeen teruggehaald worden bij de incassanten en de onterecht gedebiteerden zijn gecrediteerd. De schade wordt in deze gevallen altijd gedragen door de bank als de onterecht gedebiteerde de fraude heeft opgemerkt.

Het aantal storneringen in 2006 betreft ongeveer 2% van het totale aantal transacties. Er zijn verschillende redenen voor een stornering. Uit cijfers afkomstig van Currence blijkt dat gesteld kan worden dat ongeveer 90% van de storneringen wordt veroorzaakt door saldo tekort bij de debiteur. Circa 0,5% van de storneringen wordt veroorzaakt doordat er geen geldige machtiging aan de incassering ten grondslag ligt en ongeveer 9,5% wordt gestorneerd, omdat de debiteur niet akkoord is met de afschrijving om redenen van administratieve fouten en disputen over geleverde goederen en diensten en overige redenen.

Los van het feit dat het cijfermateriaal ter discussie staat is DNB van mening dat de veiligheid momenteel niet in het geding is. Wel kan het hoge aantal van storneringen veroorzaakt door saldotekort in de toekomst tot een verlaging van de efficiëntie leiden.

DNB is van mening dat Currence dient te beschikken over actuele, voldoende gedetailleerde en kwalitatief hoogwaardige kwantitatieve gegevens, zoals totale omzet van het product en de uitsplitsing naar redenen voor stornering, omdat dit essentieel is voor de kwaliteitsbewaking van het incassoproduct. DNB beveelt daarom aan dat bij Currence de informatie voorziening verbeterd wordt, zodat de kwaliteit van het product op adequate wijze gemonitord kan worden.

4 ONDERHANDEN EN GENOMEN MAATREGELEN

De volgende onderhanden en genomen maatregelen zijn voor dit statusrapport geanalyseerd en voor zover mogelijk beoordeeld op de effectiviteit:

- Opstellen van regelgeving Incassoproduct;
- Informatievoorziening aan consumenten door banken;
- Toelatingseisen nieuwe incassanten;
- Screening van contracten en aanpassen contractgrenzen;
- Aanhoudmechanisme;
- Selectieve rekeningblokkade;
- Meldpunt Onterechte Incasso (M.O.I.).

4.1 Opstellen van Regelgeving Incassoproduct

In november 2005 is het eigenaarschap van het Incassoproduct overgedragen aan Currence Holding B.V. Zij heeft in navolging hiervan formele regels en voorwaarden opgesteld voor het product. Deze regels bevatten onder andere beschrijvingen van rechten en verplichtingen van de deelnemers, productomschrijving, licentie- en certificaatstructuur, kostenstructuur en tarieven en

het sanctiebeleid. Daarnaast is Currence Holding B.V. ingericht om de rol van producteigenaar op zich te nemen en zal dientengevolge onder andere licenties verlenen, certificeringen uitvoeren, sanctiebeleid voeren en het product, indien nodig, wijzigen en innoveren.

DNB heeft geconstateerd dat de door Currence recent opgestelde regelgeving met betrekking tot compliance van de licentiehouders nog niet op alle punten geïmplementeerd is. DNB beveelt daarom aan dit alsnog te doen.

Sanctiebeleid

De regelgeving bevat bepalingen ten aanzien van het sanctiebeleid indien een bank respectievelijk een klant van de bank (incassant) zich niet aan de regels houdt. Het sanctiebeleid legt echter alleen sancties op aan banken en niet aan hun incassanten. Het risico bestaat dat banken de sancties niet doorvoeren en boetes niet doorberekenen. Hierdoor is het mogelijk dat incassanten niet of nauwelijks geconfronteerd met de gevolgen van hun handelen, zoals het herhaaldelijk insturen van onterechte incasso-opdrachten, en zullen zij niet snel geneigd zijn hun gedrag te verbeteren.

Machtigen via Internet

Formeel gezien kan een machtiging alleen op papier of onder bepaalde voorwaarden telefonisch afgegeven worden. Het is gemeengoed van bedrijven die zaken doen via Internet om door middel van een elektronisch formulier een machtiging aan de klant te vragen. Deze machtiging heeft echter geen juridische basis en mag in principe ook niet in deze vorm gevraagd worden. Wegens het succes van de machtiging via Internet, de weinige klachten en het aanvankelijke gebrek aan alternatieven – het Nederlandse Internet betaalproduct iDeal brengt hier wellicht verandering in – wordt deze vorm van machtiging door de banken gedoogd.

DNB is van mening dat gezien de juridische risico's regels voor het veilig machtigen via Internet opgesteld dienen te worden door Currence Holding B.V. Indien dit niet mogelijk is dient het machtigen via Internet niet meer gedoogd te worden.

4.2 Informatievoorziening door banken

In het verleden liet de informatievoorziening ten aanzien van de verschillende varianten van productvoorwaarden voor consumenten nog wel eens te wensen over. Vooral de rechten met betrekking tot de storeringsmogelijkheden en -termijnen en de procedures voor de melding van onterechte incasseringen waren intransparant. Tevens waren helpdesks van banken niet altijd op de hoogte van de productvoorwaarden en procedures. Dit leidde nogal eens tot verwarring, met mogelijk een risico voor reputatieschade.

De informatievoorziening voor de consumenten is aanzienlijk verbeterd onder andere doordat de meeste banken uitgebreide informatie via hun Internetbankieren sites en toepassingen aanbieden. Tevens bieden de banken via het Internet toegankelijke mogelijkheden om te storeren. Currence, de producteigenaar, en de NVB verstrekken informatie over de verschillende incasso-producten. Zo heeft Currence Holding B.V. een folder, die vooraf voor commentaar is voorgelegd aan de consumentenbond en de ombudsman, ontwikkeld met betrekking tot het incasso-product gericht op de consumenten.

4.3 Toelating nieuwe Incassanten

Vanaf april 2003 zijn de toelatingseisen voor nieuwe incassanten van toepassing. Deze eisen hebben als doel het risico van inning door malafide incassanten te mitigeren. De toelating van nieuwe incassanten bestaat onder andere uit het toetsen van het BKR register, het beoordelen van het bedrijfsmodel ten opzichte van het aangevraagde incasso-contract, het nagaan of de incassant ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel en of de incassant al geruime tijd klant van de bank is.

DNB is van mening dat het uitgebreid toetsen van nieuwe incassanten een goede maatregel is om te voorkomen dat malafide incassanten een incasso-contract krijgen.

4.4 Screening van contracten

De banken hebben in 2004 afgesproken om al hun incasso-contracten na te lopen op de juiste "contractgrenzen" en in overeenstemming te brengen met de aard van het bedrijfsmodel. Dit zijn de afspraken tussen bank en incassant over: de aanleverfrequentie, het aantal posten per batch, het maximumbedrag per batch, en het maximumbedrag per post. De laatste stand van zaken in december 2005 was dat ruim 96% van de contracten is nagelopen, en er nieuwe contractgrenzen zijn afgesproken met de incassanten. Daarnaast hebben banken afgesproken de lopende incassocontracten jaarlijks te controleren op de juiste variant van incasso, of het een slapend contract betreft, de hoogte van het bedrag van de incassobatch en of zich veel terugboekingen hebben voorgedaan. De jaarlijkse screening maakt onderdeel uit van de regelgeving van het incasso-product. De jaarlijkse screening van contracten is een goede maatregel voor het beperken van het aantal onterechte incasseringen en kwaliteitscontrole van het product.

4.5 Aanhoudmechanisme

Eind 2004 is bij Equens het 'aanhoudmechanisme' voor incasso-opdrachten operationeel geworden. Dit systeem kan ingestuurde incasso-opdrachten tegenhouden, zodat de bank van de incassant eerst kan checken of de opdracht juist is. Het aanhoudmechanisme bestaat onder andere uit het controleren van de toegestane maximum bedragen per batch en per post, het maximum aantal posten per batch, en de aanleverfrequentie ten aanzien van het bijbehorende contract.

Behalve de contractgrenzen kan het aanhoudmechanisme ook worden ingesteld op het aanhouden van incasso-batches van specifieke incassanten. Dit kan nodig zijn als een incassant 'slordig' omgaat met zijn incassocontract. De bank checkt in dit geval steeds vooraf of een batch kan worden verwerkt.

In december 2005 werden ongeveer 2% van de incasso-batches daadwerkelijk aangehouden. Dit zijn bijna 5.000 batches per maand, die handmatig dienen te worden gecontroleerd en -indien correct- gefiatteerd worden door de bank van de incassant. Ook gebruikt in ieder geval één bank daadwerkelijk het aanhoudmechanisme voor het controleren van een incassant. Het aanhoudmechanisme heeft in een aantal gevallen fraude kunnen voorkomen, doordat de frauduleuze incasso-opdrachten tegen gehouden zijn. Het aanhoudmechanisme is een adequate maatregel om fraude en onterechte incasseringen te voorkomen.

4.6 Selectieve rekeningblokkade

De banken bieden de mogelijkheid aan klanten om hun rekening selectief te blokkeren voor incasseringen ten gunste van bepaalde creditrekeningen van incassanten. DNB is van mening dat dit een goede maatregel is ter bescherming van consumenten. Het blijkt echter dat sommige incassanten niet voor één gat te vangen zijn. Om toch te kunnen incasseren doen zij dat in enkele gevallen van een andere nog niet door de klant aangemerkte rekening. DNB ziet bij de invoering van SEPA mogelijkheden om de selectieve rekeningblokkade voor de consument in functionaliteit uit te breiden, zodat de debiteur meer controle krijgt over de toegang tot de rekening. Een debiteur zou bijvoorbeeld de mogelijkheid kunnen krijgen de rekening voor sommige incassanten open te stellen en voor de andere te blokkeren.

4.7 Melding Onterechte Incasso (M.O.I.)

Vanaf medio 2004 is de vernieuwde interbancaire procedure Melding Onterechte Incasso (M.O.I.) geïmplementeerd. Indien een geïncasseerde van mening is dat, nadat de storningstermijn verlopen is maar binnen een jaar, sprake is van een onterechte incassering dan dient de geïncasseerde zich te melden bij zijn bank. Als de bank de klacht gegrond acht zal zij de M.O.I. procedure in gang zetten en de bank van de incassant verzoeken om de machtiging, die aan de transactie ten grondslag zou moeten liggen, te tonen. Dit verzoek zal de bank van de incassant aan de incassant doorgeven. Als vervolgens blijkt dat een geldige schriftelijke machtiging ontbreekt/niet kan worden getoond, dan is sprake van een onterechte incassering en zal het bedrag worden teruggeboekt onder de verantwoordelijkheid van de bank van de incassant. De doorlooptijd van het M.O.I. proces is momenteel 30 kalenderdagen.

Het blijkt dat de procedure in principe goed functioneert, maar dat het interbancaire proces voor verbetering vatbaar is. De geïncasseerde krijgt als er sprake is van een onterechte incassering zijn

geld altijd terug. De doorlooptijd van 30 kalenderdagen voor de procedure wordt door banken en door geïncasseerden echter als lang ervaren.

Daarnaast is het opmerkelijk dat er centraal geen cijfers bekend zijn over het totaal aantal meldingen van onterechte incasseringen. DNB is van mening dat de doorlooptijd van de procedure verkort en het interbancaire proces verbeterd kan worden.

Currence Holding B.V. geeft aan dat vanaf 1 januari 2007 de doorlooptijd van de procedure zal worden teruggebracht naar 13 werkdagen (3 dagen voor de bank van de geïncasseerde om de M.O.I.procedure te initiëren en 10 werkdagen voor de bank van de incassant om te reageren.

5 SEPA

In het kader van de Single Euro Payment Area (SEPA) zal een Europees incassoproduct worden ontwikkeld, genaamd SEPA Direct Debit (SDD). Daartoe is door de European Payment Council (EPC) het SEPA Direct Debit rulebook opgesteld. Dit rulebook (versie 2.2) is in december 2006 geaccordeerd door de deelnemende banken en fungeert als basis voor de Pan Europese incasso producten. In dit rulebook worden de regels, voorwaarden en verplichtingen ten aanzien van de deelnemers weergegeven. Volgens de EPC planning ligt het in lijn der verwachting dat de Europese Incassoproducten in 2010 door een marktgedreven migratie een kritische en onomkeerbare massa bereiken. Het uitstel van de invoering van de Payment Services Directive, het voor SEPA benodigde juridische stelsel, kan leiden tot vertraging.

Daarnaast is er binnen de EPC discussie geweest over verschillende alternatieven voor het afhandelen van mandaten. Het mandaat specificeert onder welke omstandigheden een incassant de rekening van de debiteur mag laten debiteren. Aan de ene kant bestaat er de reeds goedgekeurde Creditor Mandate Flow (CMF), waarbij mandaten in eerste instantie tussen de incassant en de debiteur uitgewisseld worden. Aan de andere kant bestaat de mogelijkheid om de mandaten initieel via de bank van de geïncasseerde af te handelen, de zogenaamde Debtor Mandate Flow (DMF). Beide opties hebben voor- en nadelen in termen van veiligheid en efficiëntie. Ongeacht de keuze voor een of zelfs beide opties hecht DNB er aan dat vanaf het begin van de introductie van incasso-producten voor SEPA de veiligheid in de gehele transactieketen adequaat geregeld is. Zeker in het licht van de mogelijkheden die technologische ontwikkelingen zoals Internetbankieren met zich brengen.

Hoewel het Nederlandse incassoproduct momenteel zeer succesvol is, dient men er rekening mee te houden dat het op vertrouwen gebaseerde fundament van het Nederlandse product in Europese setting niet geheel houdbaar zal zijn gezien de schaalvergroting van het aantal banken, incassanten en debiteuren. DNB ziet de invoering van het nieuwe incasso-product in het kader van SEPA, de SEPA Direct Debit, als unieke kans om toekomstvaste producten in te richten, waardoor een hoog niveau van veiligheid en efficiëntie gewaarborgd kan blijven.

DNB beveelt de banken aan vanaf het begin van de introductie van incasso-producten voor SEPA de veiligheid in de gehele transactieketen adequaat te regelen.

6 CONCLUSIE

DNB is van mening dat het Nederlandse Incassoproduct vooralsnog voldoende veilig is. Het aantal frauduleuze incasseringen beperkt zich tot enkele incidenten en hoewel het incassoproduct meer dan andere betaalproducten gebaseerd is op vertrouwen en controle achteraf zijn de banken er de afgelopen jaren in geslaagd adequate maatregelen te nemen, zoals het aanhoudmechanisme en de toelatingseisen voor nieuwe incassanten, om frauduleuze en onterechte incasseringen zo veel mogelijk tegen te gaan. Tevens zijn de informatievoorziening en de mogelijkheden om te storneren voor consumenten verbeterd.

Het aantal storneringen betreft in 2006 rond de 2% van het totale aantal transacties. Uit cijfers blijkt dat negentig procent van de storneringen echter wordt veroorzaakt door een te laag saldo op de rekening van de debiteur. Circa een 0,5% wordt veroorzaakt door incasseringen waar geen geldige machtiging aan ten grondslag ligt en ongeveer 9,5% wordt gestorneerd, omdat de debiteur niet akkoord is met de afschrijving om redenen van administratieve fouten en disputen over geleverde goederen en diensten en overige redenen. DNB is van mening dat het aantal storneringen nog acceptabel is, maar dat bij een verdere toename van het percentage storneringen de efficiëntie van het product in het geding kan zijn. In individuele gevallen kan een onterechte incassering echter voor veel ongemak zorgen. Daarom is DNB van mening dat gestreeft moet worden naar een zo laag mogelijk aantal onterechte incasseringen.

Met betrekking tot SEPA is DNB van mening dat hoewel het Nederlandse incassoproduct momenteel zeer succesvol is, men er rekening mee dient te houden dat het op vertrouwen gebaseerde fundament van het Nederlandse product in Europese setting niet geheel houdbaar zal zijn gezien de schaalvergroting van het aantal banken, incassanten en debiteuren. DNB ziet de invoering van het nieuwe incasso-product in het kader van SEPA, de SEPA Direct Debit, als unieke kans om toekomstvaste producten in te richten, waardoor een hoog niveau van veiligheid en efficiëntie gewaarborgd kan blijven.

7 AANBEVELINGEN

Op basis van het onderzoek en de bevindingen doet DNB de volgende aanbevelingen ter verdere verbetering van het incassoproduct:

- DNB is van mening dat Currence dient te beschikken over actuele, voldoende gedetailleerde en kwalitatief hoogwaardige kwantitatieve gegevens, zoals totale omzet van het product en de uitsplitsing naar redenen voor stornering, omdat dit essentieel is voor de kwaliteitsbewaking van het incassoproduct. DNB beveelt daarom aan dat bij

Currence de informatie voorziening verbeterd wordt, zodat de kwaliteit van het product op adequate wijze gemonitord kan worden.

- Een juridisch risico wordt door DNB gezien met betrekking tot de op Internet afgegeven machtigingen. Hoewel deze vorm van machtigen formeel niet toegestaan is, wordt deze wel door de banken gedoogd. DNB beveelt aan om regels op te stellen die het mogelijk maken machtigingen op Internet op een veilige manier toe te staan. Indien dit niet mogelijk is wordt aanbevolen het machtigen op Internet niet meer te gedogen.
- DNB heeft geconstateerd dat de door Currence recent opgestelde regelgeving met betrekking tot compliance van de licentiehouders nog niet op alle punten geïmplementeerd is. DNB beveelt Currence daarom aan dit alsnog te doen.
- Ten aanzien van de Melding Onterechte Incasso (M.O.I.) procedure is DNB van mening dat het interbancaire proces verbeterd en de duur van het proces verkort kan worden. Op moment van schrijven hebben de banken aangegeven dat de tijdlijnen van de M.O.I. procedure met ingang van 1 januari 2007 verkort zullen gaan worden. Inmiddels is de nieuwe procedure operationeel.
- DNB beveelt de banken aan vanaf het begin van de introductie van incasso-producten voor SEPA de veiligheid in de gehele transactieketen adequaat te regelen.

