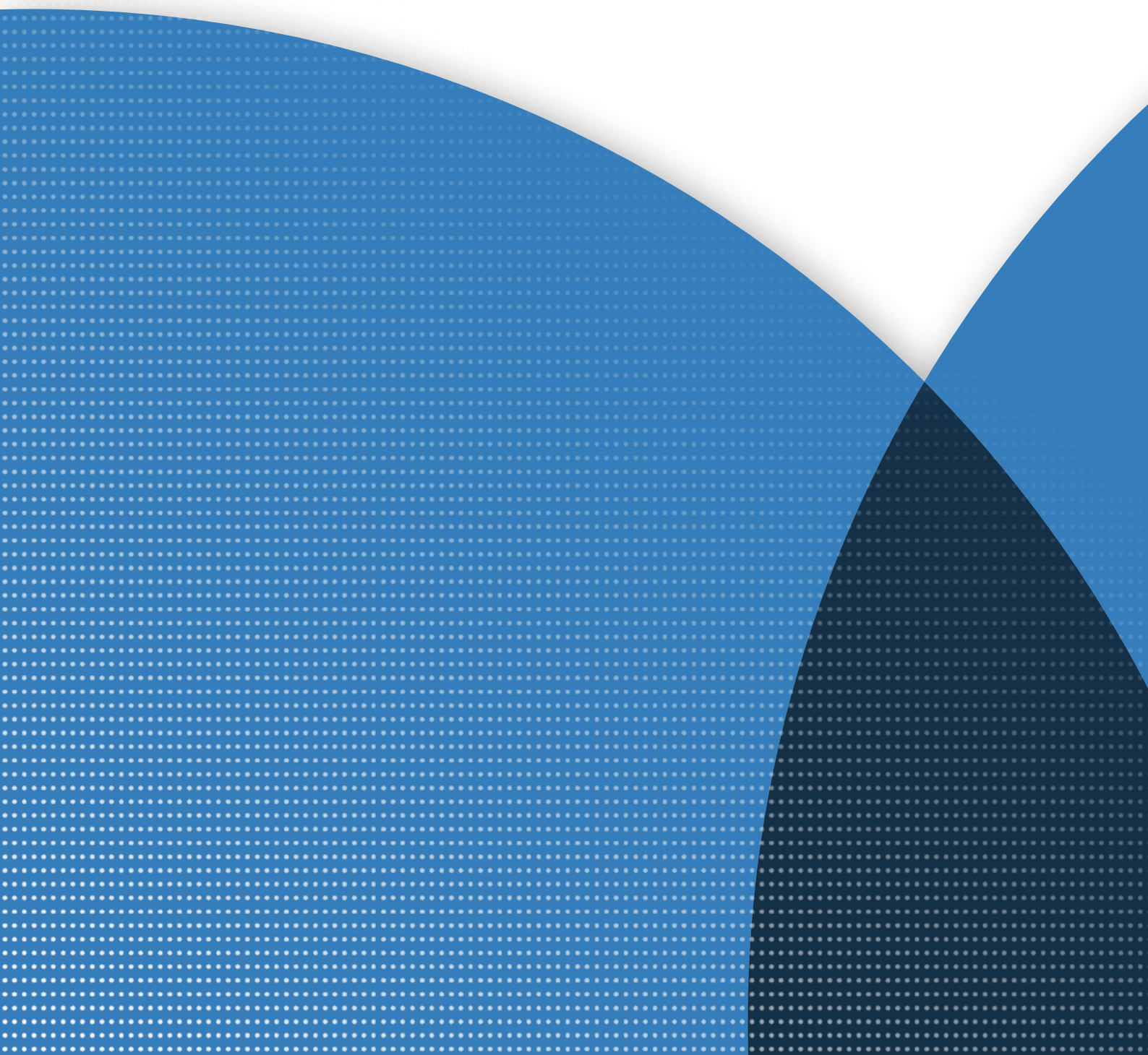




Nationaal Forum SEPA-migratie

NATIONAAL SEPA-MIGRATIEPLAN

17 februari 2012



INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	6
HOOFDSTUK 2	KADER VOOR HET SEPA-MIGRATIEPLAN	7
2.1	Aannames verordening	7
2.2	Uitgangspunten migratieplan	8
HOOFDSTUK 3	VOORSTEL MIGRATIE-SCENARIO	10
3.1	Samenvatting	10
3.2	Banken	11
3.3	Softwareleveranciers	16
3.4	Grootzakelijke SCT-gebruikers	18
3.5	Kleinzakelijke SCT-gebruikers	20
3.6	Grootzakelijke incassanten	24
3.7	Kleinzakelijke incassanten	27
3.8	Consumenten	30
3.9	Communicatie	32
HOOFDSTUK 4	ORGANISATIE VAN DE SEPA-MIGRATIE IN NEDERLAND	34
Bijlage 1	Afhankelijkheidenschema	35
Bijlage 2	Samenvatting tijdslijnen basisassortiment en overige infrastructuur gereed	36
Bijlage 3	Tijdslijnen Europese incasso	37
Bijlage 4	Lijst van gebruikte afkortingen	38
Bijlage 5	Lijst deelnemende organisaties NFS	39

VOORWOORD



Voor u ligt het Nationale SEPA-migratieplan dat is vastgesteld door het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS), waarin de stakeholders uit de girale betaalketen verenigd zijn om afspraken te maken over de voorbereiding, afstemming en uitvoering van de migratie naar Europees betalingsverkeer. Het migratieplan is een coproductie van en voor de NFS-deelnemers en heeft tot doel een soepele en efficiënte migratie naar de Europese overschrijving en incasso, die conform de Europese SEPA-Verordening op 1 februari 2014 voltooid moet zijn.

De migratie naar de Europese betaalmiddelen zal een forse inspanning vergen van alle partijen: banken, softwareleveranciers, groot- en kleinzakelijke gebruikers van het betalingsverkeer en ondersteunende partijen. In het migratieplan zijn data vastgelegd waarop de verschillende groepen gebruikers overstappen, evenals data waarop banken en softwareleveranciers de betaalproducten, infrastructuur en softwarepakketten gereed hebben om de overstap van gebruikers mogelijk te maken.

Het plan bevat ook afspraken over de acties die koepelorganisaties gaan ondernemen om de migratie goed te laten verlopen. De rol van de koepels is cruciaal: zij vervullen een regiefunctie bij de migratie van hun achterban, dragen zorg voor de aansluiting tussen achterban en NFS en dragen de afspraken gemaakt in het NFS actief uit. Hierbij worden zij ondersteund door het bij DNB gevestigde Programmabureau SEPA Nederland.

Om de migratie goed op gang te krijgen en te houden is communicatie van doorslaggevend belang. In het migratieplan zijn daarom ook afspraken opgenomen over de centrale communicatiecampagne, de communicatie door koepels richting hun achterban en de communicatie van bedrijven/organisaties naar hun eigen klanten. Zo worden alle consumenten en bedrijven tijdig en juist geïnformeerd over de veranderingen die de overgang naar Europees betalingsverkeer met zich mee zal brengen.

De tijdlijnen van de SEPA-Verordening zijn kort. Dit maakt een gezamenlijke aanpak nodig om tot een soepele, efficiënte en tijdige migratie in Nederland te komen. Het is dus van groot belang dat alle partijen hun commitment geven en al hun inspanningen erop richten om de in het plan vastgelegde data te halen, zodat op 1 februari 2014 de migratie voltooid is en Nederland volledig over is op Europese overschrijvingen en incasso's.

Mr. F. Elderson

Voorzitter Nationaal Forum voor de SEPA-migratie

HOOFDSTUK 1 INLEIDING

De overgang naar één Europese betaalmarkt, SEPA – Single Euro Payments Area – is gestart. Dat betekent dat nationale betaalsystemen en betaalinfrastructuur over moeten gaan op Europese standaarden. De Europese SEPA-verordening stelt einddata vast voor de migratie van alle nationale overschrijvingen en incasso's in euro's naar Europese. Na deze einddata is uitsluitend nog giraal retailbetalingsverkeer op basis van gemeenschappelijke Europese standaarden toegestaan en is er geen onderscheid meer tussen binnenlands en grensoverschrijdend betalingsverkeer in euro's. De urgentie om op nationaal niveau te komen tot een gedragen aanpak en uitvoeringsplanning is hoog. De tijdlijnen uit de SEPA-verordening bieden namelijk relatief weinig tijd om de verplichte overgang naar SEPA uit te voeren. Om aan deze tijdlijnen te kunnen voldoen, heeft het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) geïnspireerd op de euro-overgang het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) opgericht. Banken en andere aanbieders van betalingsdiensten, groot- en kleinzakelijke gebruikers van betalingsdiensten, softwareleveranciers, consumenten en intermediaire partijen zullen in NFS-verband hun activiteiten goed op elkaar afstemmen zodat de migratie soepel kan verlopen.

Eén van de eerste taken van het NFS is het opstellen van een nationaal SEPA-migratieplan. Doel van het migratieplan is het realiseren van een soepele overstap naar het Europese girale betalingsverkeer, rekening houdend met de afhankelijkheden tussen de stakeholders in het migratieproces (zie bijlage 1). Het migratieplan geeft daartoe een planning voor de SEPA-migratie van brede groepen gebruikers. Het plan geeft ook aan wanneer banken en softwareleveranciers hun betaalproducten respectievelijk software gereed zullen hebben om gebruikers in staat te stellen over te stappen. Het plan beschrijft ook acties die banken, gebruikers, softwareleveranciers, intermediairs en koepelorganisaties zullen uitvoeren om tot een soepele migratie te komen.

Reikwijdte en aanpak

Het nationale migratieplan geeft een planning voor de overgang naar Europees giraal betalingsverkeer. Het plan richt zich daarmee op de overstap van de huidige nationale en grensoverschrijdende overschrijvingen in euro's op Europese overschrijvingen en van de nationale incasso op de Europese incasso. Om tot een gerichte aanpak te komen worden de gebruikers onderscheiden in drie brede groepen: consumenten, grootzakelijke gebruikers en kleinzakelijke gebruikers met specifieke aandacht voor incassanten. Het plan gaat daarbij in op de communicatie over SEPA-migratie en besteedt aandacht aan de rol van intermediairs in de SEPA-migratie.

Het migratieplan is een coproductie van en voor de NFS-deelnemers ten behoeve van de migratie van de Nederlandse markt. Het is opgesteld op basis van informatie verkregen in bijeenkomsten gehouden met koepelorganisaties van banken, bedrijven, consumenten en overheidsgebruikers alsmede met een aantal softwareleveranciers, grootzakelijke bedrijven en grote overheidsorganisaties, en is besproken in de Task Force SEPA Nederland (TFSN). Het nationale migratieplan legt de basis voor het informeren van de leden van brancheorganisaties over de afgesproken migratieplanning en de acties die daar voor hun leden uit voortvloeien. In het plan is commentaar van de Nederlandse Mededingingsautoriteit verwerkt.

Opzet

Het migratieplan begint met de aannames en uitgangspunten waarop het is gebaseerd. Vervolgens wordt het migratiescenario geschetst: wanneer migreren welke gebruikers, wanneer zijn de betaalproducten en softwarepakketten beschikbaar om de massale migratie van gebruikers mogelijk te maken en welke afspraken maken banken, gebruikers, softwareleveranciers en intermediairs met elkaar om het migratiescenario uit te voeren.

HOOFDSTUK 2 KADER VOOR HET SEPA-MIGRATIEPLAN

2.1 Samenvatting SEPA-verordening

De Europese SEPA-verordening stelt eisen aan overschrijvingen en incasso's in euro's. Randvoorwaarde voor het migratieplan is dat de migratie binnen de kaders van deze verordening plaatsvindt.

De verordening verplicht ten eerste tot het gebruik van Europese standaarden.

De belangrijkste standaarden zijn:

- het International Bank Account Number (IBAN). Dit is de standaard voor bankrekeningnummers.
- ISO 20022 XML. Dit is de standaard voor de bulklevering van betaal- en incasso-opdrachten door zakelijke gebruikers.

De verordening verplicht ten tweede dat de Europese standaarden uiterlijk op 1 februari 2014 worden toegepast. Dat betekent dat er vanaf 1 februari 2014 geen overschrijvingen en incasso's gebruikt mogen worden die gebaseerd zijn op nationale standaarden, zoals bijvoorbeeld de huidige Nederlandse overschrijvingen en incasso's. Aangezien alleen de SEPA Credit Transfer (SCT) en de SEPA Direct Debit (SDD) ontwikkeld door de Europese banken voldoen aan de Europese standaarden leidt de verordening ertoe dat vanaf de einddatum alleen nog met deze betaalproducten geld kan worden overgemaakt en geld kan worden geïncasseerd.

De verordening biedt lidstaten ten derde de mogelijkheid om een aantal overgangsmaatregelen toe te passen:

- Tot 1 februari 2016 mag een lidstaat betalingsdienstaanbieders toestaan conversiediensten aan te bieden die het consumenten mogelijk maken om nationale rekeningnummers (BBANs) te blijven gebruiken. Deze dienen dan door de betreffende aanbieders geconverteerd te worden naar IBANs. Het migratieplan gaat ervan uit¹ dat deze overgangsmaatregel niet wordt toegepast.
- Tot 1 februari 2016 mag een lidstaat de toezichthouder op de naleving van de verordening toestaan om een ontheffing te verlenen voor het gebruik van de ISO 20022 XML-standaard door betalingsdienstgebruikers voor de aanlevering van batches. Een lidstaat die van deze ontheffing gebruik maakt moet de toezichthouder toestaan waar relevant voor de desbetreffende transacties ook ontheffing te verlenen van andere eisen aan betaal- en incasso-opdrachten. Wie de Nederlandse toezichthouder op de verordening zal zijn, zal nog besloten worden. Het migratieplan gaat ervan uit² dat deze overgangsmaatregel niet wordt toegepast.
- Door lidstaten bij de Europese Commissie aangemelde nicheproducten³ kunnen tot 1 februari 2016 in de huidige vorm gebruikt blijven worden. Voor gebruikers betekent aanmelding van nicheproducten dat zij voor die producten later (uiterlijk 1 februari 2016) migreren. In 2012 zal het Nationaal Forum besluiten over het gebruik van nicheproducten na de einddatum.

¹ Na consultatie van de stakeholders

² Na consultatie van de stakeholders

³ Nicheproducten zijn producten met een samengevoegd marktaandeel van minder dan 10% van het totale aantal overschrijvingen respectievelijk incasso's in een lidstaat.

Overige relevante onderdelen van de verordening hebben betrekking op:

- Business Identifier Code (BIC). Betalingsdienstaanbieders dienen BICs te gebruiken voor onderlinge uitwisseling (tenzij anders overeengekomen door de betrokken aanbieders). Vanaf 1 februari 2014 (voor binnenlandse transacties)/1 februari 2016 (voor grensoverschrijdende transacties) mogen aanbieders gebruikers niet verplichten om BICs te vermelden. Tot die data:
 - dienen crediteuren de BIC van hun bank te vermelden op facturen, maar alleen indien noodzakelijk;
 - dienen betalers bij incasso vóór de eerste afschrijving de BIC van hun bank (eenmalig) door te geven aan de begunstigde, maar alleen indien noodzakelijk.
 Lidstaten mogen de uitfasering van BICs voor binnenlandse betalingen uitstellen tot 1 februari 2016.
- Consumentenbescherming bij de Europese incasso. Betalers hebben het recht om hun betalingsdienstaanbieder te instrueren om:
 - de inning van incasso's te beperken tot een bepaald bedrag of een bepaalde periodiciteit, of beide;
 - bij incassovarianten zonder recht op terugbetaling de betalingsdienstaanbieder te laten controleren of het bedrag en de periodiciteit overeenkomen met de machtiging voordat het bedrag afgeschreven wordt;
 - incasso's vanaf hun rekening volledig te blokkeren, of incasso's door specifieke begunstigten te blokkeren, of alleen incasso's toe te staan door één of meer specifieke begunstigten (de zogenaamde 'black-' en 'whitelisting').

2.2 Uitgangspunten migratieplan

Het migratieplan is opgesteld op basis van de volgende uitgangspunten:

1. *De volgende brede groepen worden onderscheiden:*

- Banken
- Softwareleveranciers
- Grootzakelijke SCT-gebruikers
- Kleinzakelijke SCT-gebruikers
- Grootzakelijke incassanten
- Kleinzakelijke incassanten
- Consumenten
- Intermediairs

2. *In de migratie van de zakelijke gebruikers zijn twee fasen te onderscheiden:*

- a. Early movers stappen als eerste over,
- b. Gebruikers stappen massaal over naar Europees betalingsverkeer.

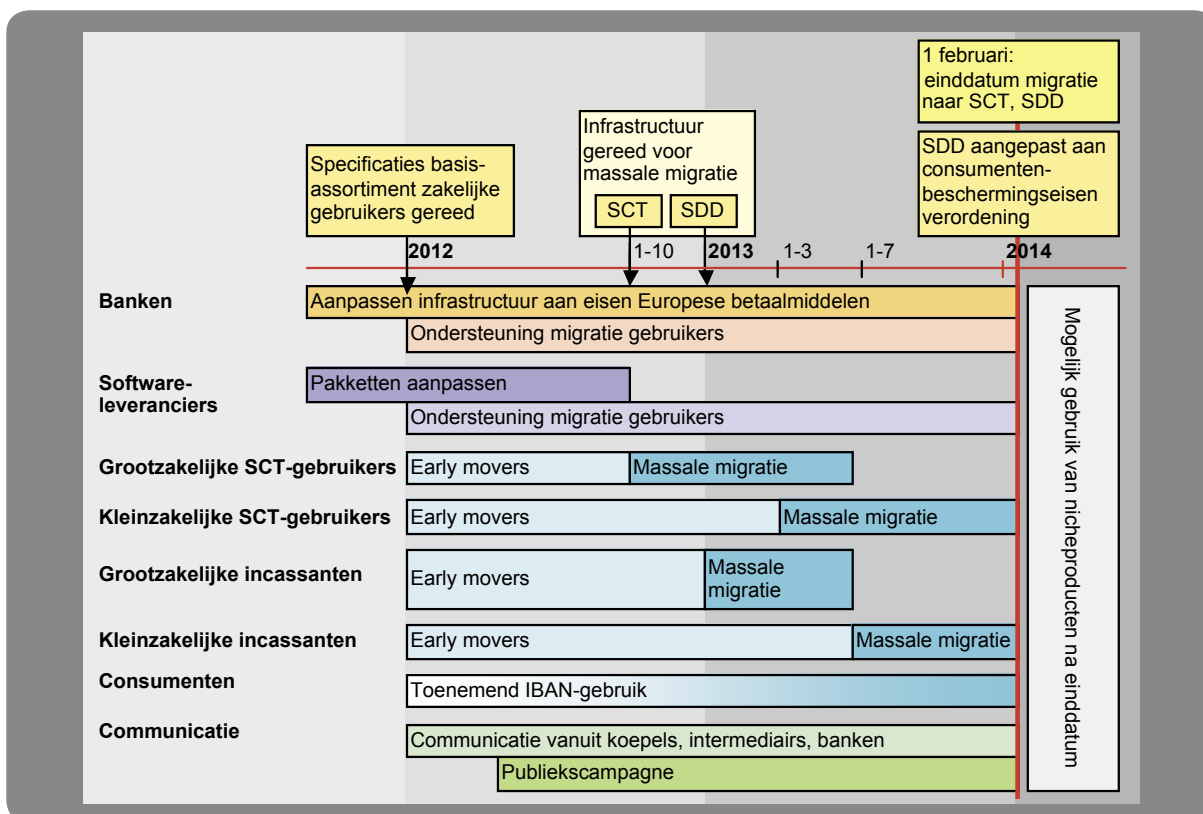
3. Een specifieke groep gebruikers kan overstappen op Europees betalingsverkeer wanneer Europese betaalproducten en SEPA-proof software voor hen beschikbaar zijn.

4. Banken bieden tijdig betaalproducten aan om de overstap van elke gebruikersgroep mogelijk te maken. Banken dragen er zorg voor dat de specificaties van de betaalproducten tijdig vast staan.
5. Softwareleveranciers bieden tijdig SEPA-proof software aan om de overstap van zakelijke gebruikers mogelijk te maken.
6. Incassanten hebben de mogelijkheid om in één keer over te stappen op de Europese overschrijving en de Europese incasso.
7. Spreiding van migratie is nodig voor een soepele migratie. Banken kunnen hun klanten het beste ondersteunen bij de migratie wanneer zij niet allemaal tegelijkertijd overstappen. Dat geldt in het bijzonder voor het goed inregelen van het veelal complexe betalingsverkeer van grootzakelijke gebruikers. Met een geleidelijke opbouw van het volume met een beperkt aantal partijen kan het massale betalingsverkeer gecontroleerd worden ingeregeld. Het uitvoeren van testen en pilots draagt verder bij aan een soepele migratie.
8. Fasering van de migratie vindt plaats door een cascade-aanpak toe te passen. Dit houdt in dat de migratie van enkele grote gebruikers een grote groep kleinere gebruikers in contact brengt met Europees betalingsverkeer. Dat bevordert de migratie van deze kleinere gebruikers. Bovendien wordt onderscheid gemaakt tussen SCT-gebruikers en incassanten. De migratie van SCT-gebruikers loopt voor op de migratie van incassanten omdat de Europese overschrijving een eenvoudiger product is en langer op de markt is dan de Europese incasso.
9. De migratie naar de Europese incasso start op basis van bestaande nationale afspraken tussen banken en consumentenorganisaties. Het gaat hierbij om de introductie van een (selectieve) incassoblokkade en de introductie van alerteringservices voor consumenten. De in de SEPA-verordening beschreven consumentenbeschermingsmaatregelen worden in overeenstemming met de verordening uiterlijk vanaf de einddatum voor de migratie naar de Europese incasso door de banken aangeboden.

HOOFDSTUK 3 VOORSTEL MIGRATIE-SCENARIO

3.1 Samenvatting

De onderstaande figuur geeft een samenvatting van de voorgestelde planning van de migratie door de verschillende groepen. Voor de zakelijke gebruikers is hier alleen aangegeven wanneer de daadwerkelijke migratie plaatsvindt. Hieraan voorafgaand vinden uiteraard voorbereidingen plaats.



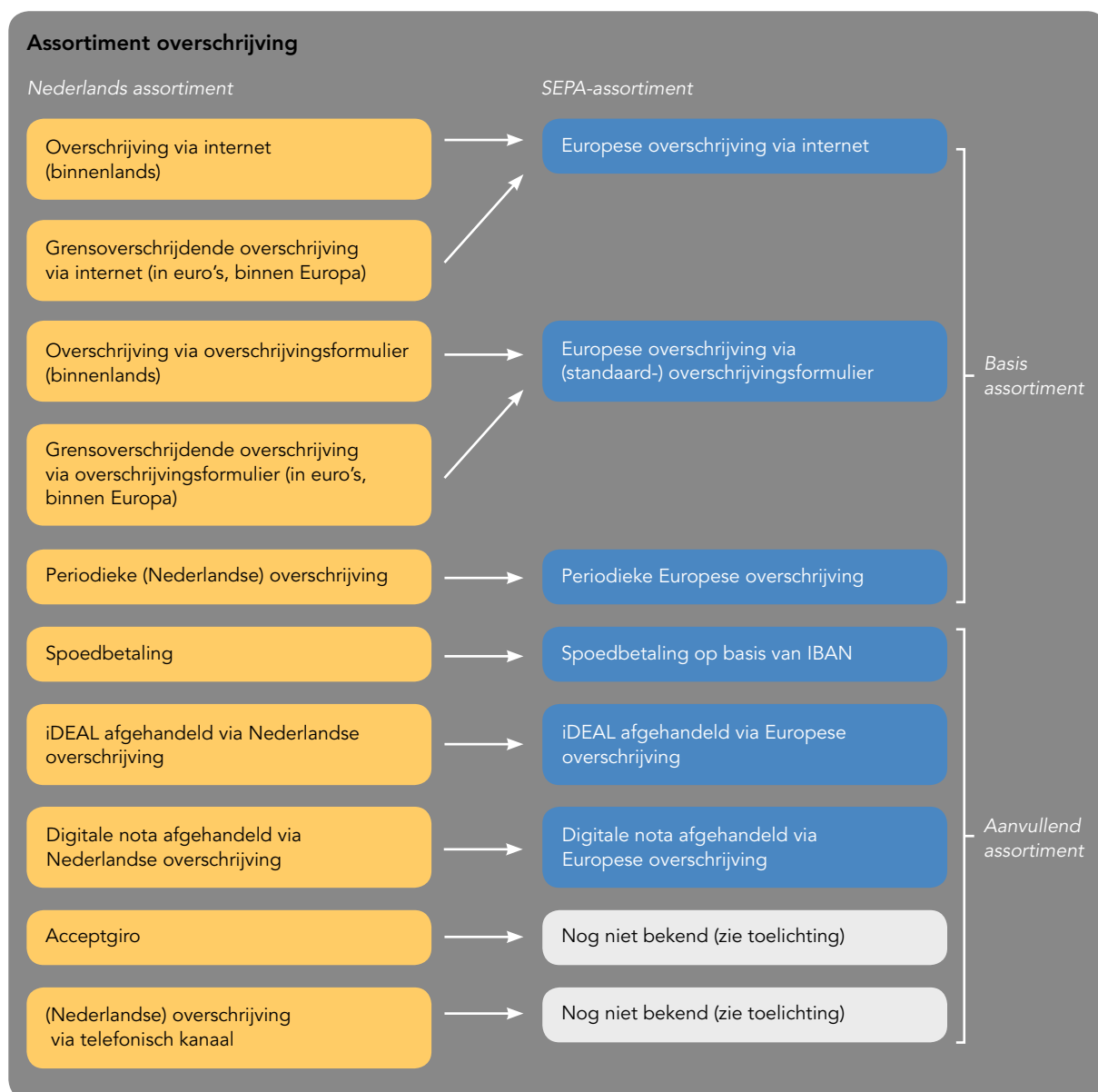
Toelichting:

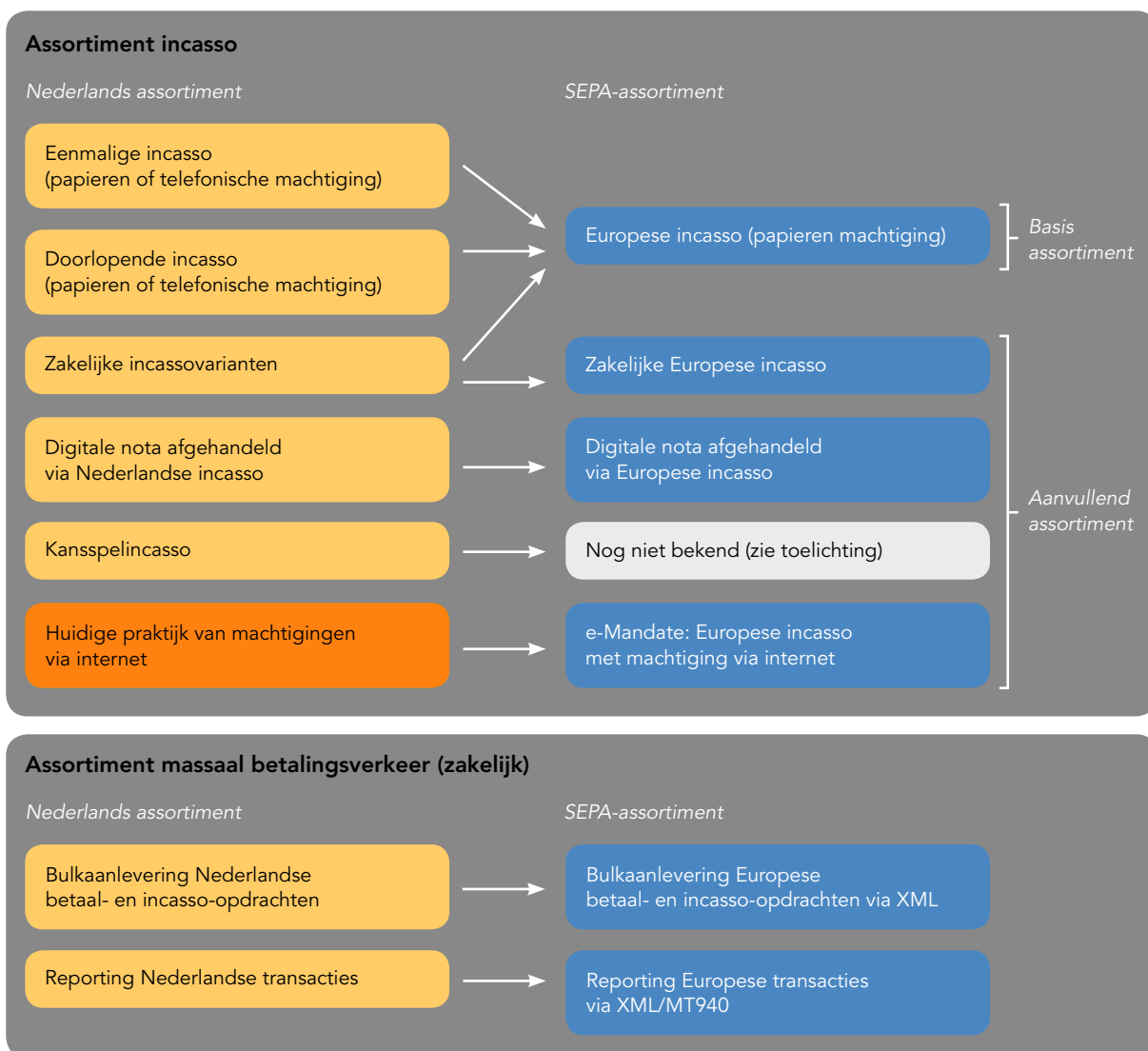
- Onder basisassortiment wordt verstaan: het assortiment dat beschikbaar moet zijn voor de start van de massale migratie.
- Onder infrastructuur wordt verstaan: de betaalproducten, de klant-bank en bank-klant kanalen, de verwerking door de banken en de verwerking door de clearinghuizen.
- Onder migratie wordt verstaan: de volledige overgang door een gebruiker op het basisassortiment van de Europese overschrijving en incasso. De Nederlandse equivalenten van deze producten worden na de migratie niet meer gebruikt.

3.2 Banken

Assortiment

De volgende figuren geven aan hoe het assortiment voor de Europese overschrijving en de Europese incasso van de Nederlandse banken correspondeert met het huidige Nederlandse assortiment.





Toelichting:

(a) Europese overschrijving:

- De Europese overschrijving is via internetbankieren beschikbaar bij alle banken. De meerderheid van de banken zal in het vierde kwartaal van 2012 in internetbankieren de Europese overschrijving als voorkeursoptie aanbieden. Uiterlijk in het eerste kwartaal van 2013 zullen alle banken dit doen.
- De periodieke Europese overschrijving is uiterlijk in het derde kwartaal van 2012 beschikbaar voor gebruikers via internetbankieren.
- Het papieren overschrijvingsformulier zal vanaf het vierde kwartaal 2012 en uiterlijk eerste kwartaal 2013 beschikbaar zijn. Niet alle banken zullen een papieren overschrijvingsformulier in het productassortiment opnemen.

(b) Europese incasso:

Er komen twee basisvarianten van de Europese incasso:

1. De gewone Europese incasso, inzetbaar voor betalingen van particulieren, maar ook voor incasso-betalingen tussen bedrijven,
2. De zakelijke Europese incasso, alleen inzetbaar voor incassobetalingen tussen bedrijven.

In de basisopzet en de technische inrichting zijn beide varianten aan elkaar gelijk.

De verschillen zitten in een aantal productvoorwaarden en tijdlijnen. In bijlage 3 staat een overzicht.

(c) Specificaties:

Voor de migratie van zakelijke gebruikers is het van belang dat de specificaties van de betaalproducten tijdig vaststaan. De specificaties van Europese overschrijving en Europese incasso zijn opgenomen in de Rulebooks van de European Payments Council (<http://www.europeanpaymentscouncil.eu>). De specificaties voor de bulkaanlevering van betaal- en incasso-opdrachten en reporting zijn vastgelegd in de Implementation Guidelines for the Netherlands (<http://www.sepanl.nl/index.php?p=915284>). Deze implementatierichtlijnen bieden banken op een beperkt aantal onderdelen ruimte om een bank specifieke invulling te geven. De specificaties, gerelateerde implementatierichtlijnen en de bankspecifieke invulling staan vast voor de grootbanken en zijn gepubliceerd via www.sepanl.nl. Voor de kleinere banken staan deze uiterlijk 1 april 2012 vast en worden uiterlijk per die datum gepubliceerd via www.sepanl.nl. Alle specificaties vallen onder reguliere en bij de markt passende periodieke updates.

(d) Aanvullend assortiment:

Voor het aanvullend assortiment gelden de volgende punten:

Acceptgiro	• Uiterlijk in april 2012 geven de banken in de TFSN duidelijkheid over de opvolging van de Acceptgiro. Daartoe vindt in het eerste kwartaal van 2012 overleg plaats tussen banken en gebruikers (zakelijk en particulier).
iDEAL	• Specificaties SEPA-variant iDEAL (versie 3.3) zijn beschikbaar. • Vanaf tweede kwartaal 2012 kunnen webwinkeliers overstappen op de SEPA-variant van iDEAL. Uiterlijk in het tweede kwartaal van 2013 moeten zij zijn overgestapt. Gedurende de duale periode van iDEAL (voorzien van het tweede kwartaal 2012 tot en met het tweede kwartaal van 2013) kunnen webwinkeliers en banken (issuing) onafhankelijk van elkaar migreren.
Digitale Nota Gewone Europese incasso zonder terugboekrecht (kansspel)	• Specificaties van de aansluiting op SEPA zijn beschikbaar. • In het eerste kwartaal van 2012 geven banken duidelijkheid over de opvolger voor de Kansspelincasso. Daartoe vindt in het eerste kwartaal van 2012 overleg plaats tussen banken en zakelijke gebruikers.
Zakelijke incasso	• Specificaties zijn beschikbaar bij de bank. • deelnemende banken in Nederland (bron EPC register): - ABN Amro - Bank of Tokyo Mitsubishi - Deutsche Bank - Garantibank - ING - JP Morgan Chase - Rabobank - RBS
e-Mandates	• Nederlandse banken zullen de e-Mandate toevoegen aan de Europese incasso, maar deze zal pas na de einddatum beschikbaar zijn voor incassanten.
Overschrijving via het telefonisch kanaal	• Het gaat hier om het opgeven van een overschrijving via een voice response systeem en/of het intoetsen van de opdracht. • In het eerste kwartaal van 2012 zal een expertmeeting plaatsvinden van de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid en vertegenwoordigers van de banken.

Actiepunten

1. De kleinere banken zorgen ervoor dat uiterlijk 1 april 2012 de bankspecifieke invulling van de implementatierichtlijnen vast staat en gepubliceerd is op hun websites, zoals de grootbanken al gedaan hebben. De NVB publiceert via www.sepanl.nl informatie over specificaties, implementatierichtlijnen en doorverwijzingen naar bankspecifieke informatie, zodra deze beschikbaar is⁴.
2. Elke bank zorgt ervoor dat haar eigen infrastructuur gereed is voor de migratie van early movers en de massale migratie van gebruikersgroepen op basis van de tijdslijnen van dit migratieplan, zoals samengevat in bijlage 2. Hierbij zorgen banken ervoor dat voorafgaand aan de massale migratie van een gebruikersgroep het basisassortiment voor die gebruikersgroep beschikbaar is met ten minste hetzelfde gebruiksgemak als het vergelijkbare Nederlandse assortiment. Banken en clearinghuizen zorgen er gezamenlijk voor dat de interbancaire verwerking gereed is voor de migratie van early movers en de massale migratie van gebruikersgroepen op basis van de tijdslijnen in dit migratieplan, zoals samengevat in bijlage 2.
3. Elke bank ondersteunt haar klanten bij de overstap naar Europees betalingsverkeer. Deze ondersteuning bestaat in ieder geval uit:
 - Algemene informatievoorziening over Europees betalingsverkeer, voorafgaand aan de overstap naar Europees betalingsverkeer door de klant,
 - Specifieke informatievoorziening over de migratie naar Europees betalingsverkeer afgestemd op de behoeften van de klant, voorafgaand aan de overstap naar Europees betalingsverkeer door de klant,
 - Ondersteuning van zakelijke gebruikers bij aansluiting van (bulk-) aanlevering en reporting, inclusief support voor testen, gedurende de gehele migratieperiode. Op verzoek van hun zakelijke klanten werken banken hierbij samen met softwareleveranciers.
 - Incassanten die gebruik gaan maken van de zakelijke Europese incasso informeren dat zij nieuwe machtigingen moeten vragen van hun debiteuren.
 - De door de gezamenlijke banken aangeboden IBAN BIC Service voor het omzetten van rekeningnummers. Bank, zakelijke klant en softwareleverancier maken in overleg afspraken voor een soepele migratie.
4. In opdracht van de Stuurgroep SEPA wordt vertrouwelijk en binnen de kaders van het mededingingsrecht lijsten met de namen van de grootzakelijke gebruikers van overschrijvingen en incasso's aan het programmabureau SEPA geleverd, uiterlijk februari 2012, na instemming van de betreffende grootzakelijke gebruikers.
5. De Stuurgroep SEPA deelt haar geaggregeerde migratiemonitor inclusief prognose voor de komende drie maanden met het programmabureau.
6. Elke bank plant de migratie van haar klanten conform de tijdslijnen uit dit migratieplan, zoals samengevat in het schema in paragraaf 3.1.
7. Banken zoeken samen met consumentenorganisaties naar oplossingen voor eventuele toegankelijkheidsproblemen. Zij geven gedurende de migratieperiode gesignaleerde toegankelijkheidsproblemen door aan het programmabureau.
8. Banken rapporteren aan het eind van elk kwartaal individueel aan het programmabureau over de voortgang van de uitvoering van de actiepunten voor individuele banken op basis van een door het programmabureau opgesteld rapportageformat.

⁴ In het 2e kwartaal van 2012 zal deze informatievoorziening worden overgenomen door de Betaalvereniging op www.betalvereniging.nl.

9. De NVB en de Betaalvereniging:

- informeren hun bestuursleden over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden uiterlijk eind maart 2012 en bespreken het migratieplan in het eerste overleg van het NVB/Betaalvereniging bestuur na goedkeuring van het migratieplan door het NFS,
- roepen hun leden uiterlijk eind maart 2012 op om het door het NFS goedgekeurde migratieplan uit te voeren en besteden vervolgens gedurende de migratieperiode ten minste één keer per kwartaal aandacht aan het SEPA-migratieplan in hun communicatie naar hun leden,
- dragen er zorg voor dat ook de leden die geen lid zijn van de Stuurgroep SEPA voldoende kennis hebben van het SEPA-migratieplan, mede door het organiseren van overleggen tussen deze banken over de uitvoering van het SEPA-migratieplan die tot de einddatum van de SEPA-migratie ten minste één keer per half jaar plaatsvinden,
- informeren gedurende de migratieperiode hun achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, ten minste door de verslagen van deze vergaderingen direct door te sturen naar hun leden,
- rapporteren gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten voor de NVB/Betaalvereniging in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door de banken genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Noodzaak van goede communicatie (issue 9)
- De gevolgen van de consumentenbeschermingsmaatregelen SDD (issue 14)
- Risico's bij gebrek aan spreiding van de migratie (issue 15)
- Mogelijk niet alle gebruikers op tijd gereed (17)
- Beschikbaarheid van softwarepakketten (18)
- De vermelding van BIC op facturen (20)

3.3 Softwareleveranciers

Definitie

Voor de overgang op Europese betaalproducten zijn vooral de leveranciers van belang die software leveren voor de administratie van bedrijven en/of de uitwisseling van betalingen en verantwoordingsinformatie tussen bedrijven en banken.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen voor softwareleveranciers zijn:

1. De productspecificaties voor de bulklevering van betaalopdrachten (XML) en de reporting (XML/MT940) staan vast, met uitzondering van een aantal kleinere banken. Voor deze banken staan de specificaties uiterlijk 1 april 2012 vast.
2. Uiterlijk 1 oktober 2012 hebben softwareleveranciers hun softwarepakketten gereedgemaakt voor het gebruik van het basisassortiment.
3. Ondersteuning van de migratie door zakelijke gebruikers vindt gedurende de gehele migratieperiode plaats, met als zwaartepunten:
 - a. De periode van 1 oktober 2012 tot 1 juli 2013 voor ondersteuning van de massale migratie door grootzakelijke SCT-gebruikers;
 - b. De periode van 1 maart 2013 tot 1 februari 2014 voor ondersteuning van de massale migratie door kleinzakelijke SCT-gebruikers;
 - c. De periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2013 voor ondersteuning van de massale migratie door grootzakelijke incassanten;
 - d. De periode van 1 juli 2013 tot 1 februari 2014 voor ondersteuning van de massale migratie door kleinzakelijke incassanten.

Samenwerking tussen banken en softwareleveranciers

Banken en softwareleveranciers werken samen om ervoor te zorgen dat migratie-issues soepel en snel worden opgelost. De Betaalvereniging stelt informatie over specificaties, implementatierichtlijnen en doorverwijzingen naar bankspecifieke informatie via een centraal punt beschikbaar. Voor wat betreft de grootbanken is deze informatie al beschikbaar op www.sepanl.nl, voor de kleinere banken volgt deze uiterlijk 1 april 2012.

Actiepunten

1. Softwareleveranciers hebben uiterlijk 1 oktober 2012 hun pakketten aangepast aan de eisen van de Europese betaalmiddelen en hebben deze dan ook succesvol getest in samenwerking met banken.
2. Softwareleveranciers ondersteunen gedurende de gehele migratieperiode hun zakelijke klanten bij de migratie middels software en communicatie. Zakelijke klant, softwareleverancier en bank werken samen aan een soepele migratie.
3. *ICT~Office:*
 - informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het migratieplan en roept haar achterban op om het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties op te volgen,
 - organiseert in samenwerking met het programmabureau gedurende de migratieperiode ten minste twee keer per jaar een bijeenkomst voor softwareleveranciers dat erop gericht is om te leren van elkaars ervaringen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere softwareleveranciers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. De eerste keer wordt het migratieplan gepresenteerd.

- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de voor hen relevante uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen,
- informeert in aanvulling op eerder genoemde informatie-actiepunten gedurende de migratieperiode ten minste 4 keer per jaar haar achterban. ICT~Office ontvangt daarvoor de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode – zoals alle betrokken partijen – voorafgaand aan elke TFSN-vergadering aan het programmabureau over de uitvoering van de bovengenoemde actiepunten in de afgelopen periode.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door de softwareleveranciers genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Beschikbaarheid specificaties basisassortiment (issue 2).
- Centrale testfaciliteit software (issue 6).
- Noodzaak van goede communicatie (issue 9)
- Gebruiksvriendelijk IBAN BIC Service voor MKB'ers (issue 10)
- Gebruikers met verouderde softwarepakketten (issue 12)
 - Klanten moeten tijdig contact opnemen met hun softwareleverancier
 - Klanten moeten zich er bewust van zijn dat aanpassingen soms passen in onderliggende overeenkomst en soms niet. Aanvullende afspraken of betaalde upgrades kunnen nodig zijn.
- Mogelijk niet alle gebruikers op tijd gereed (issue 17)

3.4 Grootzakelijke SCT-gebruikers

Definitie

Grootzakelijke SCT-gebruikers zijn bedrijven/organisaties die voor het door hen geïnitieerde betalingsverkeer uitsluitend overschrijvingen gebruiken. Gezamenlijk nemen de grootzakelijke SCT-gebruikers een groot deel van de overschrijvingen voor hun rekening. Zakelijke SCT-gebruikers die tot deze groep behoren, zullen hierover door hun bank geïnformeerd worden. Grootzakelijke SCT-gebruikers komen onder andere uit de volgende sectoren: overheid (inclusief ZBO's), salarisverwerkers en pensioenfondsen.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen in de migratie van grootzakelijke SCT-gebruikers zijn:

1. De productspecificaties van het basisassortiment staan vast, met uitzondering van een aantal kleinere banken. Voor deze banken staan de specificaties uiterlijk 1 april 2012 vast.
2. Uiterlijk 1 oktober 2012 hebben softwareleveranciers van grootzakelijke SCT-gebruikers hun softwarepakketten gereedgemaakt voor het gebruik van het basisassortiment.
3. In de periode die 1 oktober 2012 eindigt kunnen early movers in overleg met hun bank migreren.
4. Uiterlijk 1 oktober 2012 is de infrastructuur gereed voor de massale migratie van grootzakelijke SCT-gebruikers.
5. De massale migratie van grootzakelijke SCT-gebruikers vindt plaats in de periode van 1 oktober 2012 tot 1 juli 2013.
6. In de periode van 1 juli 2013 tot 1 februari 2014 vindt de migratie van late movers plaats.

Beschikbaarheid basisassortiment

Het basisassortiment voor grootzakelijke SCT-gebruikers bestaat uit:

- Europese overschrijving via internet (zakelijk)
- Bulk aanlevering betaalopdrachten zakelijke markt (XML)
- Reporting (verantwoording) zakelijke markt (XML/MT940)

Het basisassortiment en de overige infrastructuur zijn voor 1 oktober 2012 gereed voor early movers.

Uiterlijk 1 oktober 2012 is de infrastructuur gereed voor massale migratie van grootzakelijke SCT-gebruikers.

Het aanvullend assortiment bestaat uit:

- Spoedbetaling

Banken en softwareleveranciers bieden ondersteuning

Grootzakelijke SCT-gebruikers werken bij de overstap op Europese betaalproducten nauw samen met hun bank en softwareleverancier, zowel in de voorbereidingsperiode als in de migratieperiode. Grootzakelijke SCT-gebruikers kunnen de IBAN BIC Service gebruiken om hun bankrekeningbestanden om te zetten.

Softwareleveranciers kunnen verdere ondersteuning bieden bij het opstellen en uitvoeren van een passend plan van aanpak. Naast deze administratieve aanpassingen omvat de migratie ook technische wijzigingen in de aanlevering van betaalopdrachten en de reporting, waar XML de nieuwe standaard zal worden.

Deze technische wijzigingen worden in samenwerking tussen bedrijven, softwareleveranciers en banken doorgevoerd.

Actiepunten

1. Grootzakelijke SCT-gebruikers stappen uiterlijk 1 juli 2013 over op het gebruik van het basisassortiment voor de Europese overschrijving.
2. Grootzakelijke SCT-gebruikers die nog niet gestart zijn met de voorbereiding van hun migratie voeren in 2012 in ieder geval de volgende acties uit:
 - aanwijzen van een projectmanager,
 - reserveren van budget- en IT-capaciteit,
 - uitvoeren van een impactanalyse,
 - opstellen van een eigen migratieplan.
3. Grootzakelijke SCT-gebruikers rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau wanneer zij in de periode tot 1 maart 2013 met welk volume van plan zijn over te stappen naar de Europese overschrijving.
4. Grootzakelijke SCT-gebruikers rapporteren over de voortgang van hun migratievoorbereidingen aan het programmabureau aan het einde van elk kwartaal, op basis van een rapportageformat opgesteld door het programmabureau.
5. VNO-NCW en MKB-Nederland:
 - informeren na goedkeuring van het migratieplan door het NFS hun bestuur en hun leden over het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - bespreken na goedkeuring van het migratieplan door het NFS met hun bestuur het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - informeren gedurende de migratieperiode de relevante achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen,
 - bieden voldoende waarborgen dat elke aangesloten brancheorganisatie de grootzakelijke SCT-gebruikers in haar achterban:
 - informeert over het migratieplan en de acties die daaruit voor haar leden voortvloeien,
 - oproept om die acties op te volgen.

VNO-NCW en MKB-Nederland vragen de aangesloten brancheorganisaties deze informatie-acties uiterlijk eind maart 2012 uit te voeren.

 - organiseren een platform voor grootzakelijke SCT-gebruikers dat er op gericht is
 - te leren van elkaars ervaringen bij de migratievoorbereidingen,
 - vragen over de SEPA-migratie (met ondersteuning door het programmabureau) te beantwoorden,
 - eventuele migratie-issues die bij meerdere grootzakelijke SCT-gebruikers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau.

Dit platform start zo spoedig mogelijk maar uiterlijk eind maart 2012 en bestaat uit elektronische informatie-uitwisseling (elektronisch platform) en uit ten minste twee (fysieke) overleggen per jaar.

 - verspreiden ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de aangesloten brancheorganisaties door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne wordt ontwikkeld, en roepen de aangesloten brancheorganisaties op om zelf ook ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de bij hen aangesloten grootzakelijke SCT-gebruikers te communiceren door gebruik te maken van de gereedschapskist.
 - rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau welke waarborgen zij hebben getroffen voor de uitvoering van de bovenstaande actiepunten door brancheorganisaties.
 - rapporteren gedurende de migratieperiode – zoals alle betrokken partijen – voorafgaand aan elke TFSN-vergadering aan het programmabureau over de uitvoering van de bovengenoemde actiepunten in de afgelopen periode.

6. Het SPPS:

- informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, ten minste door de verslagen van deze vergaderingen direct door te sturen naar haar leden,
- organiseert ten minste één keer per jaar en vaker indien daar behoefte aan is bij haar leden een overleg tussen grootzakelijke SCT-gebruikers uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van de elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere grootzakelijke SCT-gebruikers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting haar achterban door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door grootzakelijke SCT-gebruikers genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Pijplijneffecten (issue 21)

3.5 Kleinzakelijke SCT-gebruikers

Definitie

Kleinzakelijke SCT-gebruikers zijn kleine en middelgrote bedrijven/organisaties die voor het door hen geïnitieerde betalingsverkeer uitsluitend overschrijvingen gebruiken. Dit is een grote groep gebruikers: uit gegevens verzameld door DNB in het kader van de vierde SEPA-migratiemonitor (najaar 2011) blijkt dat ruim 60% van de bedrijven tot 200 werknemers geen gebruik maakt van incasso's. Dit geldt ook voor ruim 40% van de bedrijven tussen 200 en 1000 werknemers. Kleinzakelijke SCT-gebruikers komen uit alle sectoren van het bedrijfsleven en de overheid maar kunnen bijvoorbeeld ook verenigingen en stichtingen zijn.

Uit de SEPA-migratiemonitor blijkt dat de grotere kleinzakelijke SCT-gebruikers (vanaf 20 werknemers) veelal gebruikmaken van standaardsoftwarepakketten voor de verwerking van hun betalingen. Een klein deel heeft (evenals grootzakelijke SCT-gebruikers) een maatwerkpakket. Veel bedrijven met minder dan 20 werknemers maken geen gebruik van een softwarepakket maar verwerken hun betalingen via internet-bankieren.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen in de migratie van kleinzakelijke SCT-gebruikers zijn:

1. De productspecificaties van het basisassortiment staan vast, met uitzondering van een aantal kleinere banken. Voor deze banken staan de specificaties uiterlijk 1 april 2012 vast.
2. Uiterlijk 1 oktober 2012 hebben softwareleveranciers van kleinzakelijke SCT-gebruikers hun softwarepakketten gereedgemaakt voor het gebruik van het basisassortiment.
3. In de periode die 1 maart 2013 eindigt kunnen early movers in overleg met hun bank migreren.
4. Uiterlijk 1 maart 2013 is de infrastructuur gereed voor de massale migratie van kleinzakelijke SCT-gebruikers.
5. De massale migratie van kleinzakelijke SCT-gebruikers vindt plaats in de periode van 1 maart 2013 tot 1 februari 2014.

Beschikbaarheid basisassortiment

Het basisassortiment voor kleinzakelijke SCT-gebruikers bestaat uit:

- Europese overschrijving via internet (zakelijk)
- Bulkaanlevering betaalopdrachten zakelijke markt (XML)
- Reporting (verantwoording) zakelijke markt (XML/MT940)

Het basisassortiment en de overige infrastructuur zijn voor 1 maart 2013 gereed voor early movers.

Uiterlijk 1 maart 2013 is de infrastructuur gereed voor massale migratie van kleinzakelijke SCT-gebruikers.

Het verschil met grootzakelijke SCT-gebruikers zit met name in de massale verwerking en daaraan gerelateerde processen en procedures voor aanlevering en reporting. Voor kleinzakelijke SCT-gebruikers zullen deze meer gestandaardiseerd zijn.

Voor kleinzakelijke SCT-gebruikers die geen gebruik maken van een softwarepakket behoort ook tot het basisassortiment:

- Periodieke Europese overschrijving

Opmerking:

- Voorafgaand aan de massale migratie van kleinzakelijke SCT-gebruikers zal dit product beschikbaar zijn.

Het aanvullend assortiment bestaat uit:

- Spoedbetaling

Banken en softwareleveranciers bieden ondersteuning

Kleinzakelijke SCT-gebruikers worden bij de overstap op Europese betaalproducten ondersteund door hun bank en (indien van toepassing) hun softwareleverancier, zowel in de voorbereidingsperiode als in de migratieperiode. Kleinzakelijke SCT-gebruikers kunnen de IBAN BIC Service gebruiken om hun bankrekeningbestanden om te zetten. Softwareleveranciers kunnen hier verdere ondersteuning bij bieden. Banken en (indien van toepassing) softwareleveranciers bieden ook ondersteuning bij de technische wijzigingen (de overstap op XML, voor zover gebruik wordt gemaakt van bulkaanlevering) en de wijzigingen in reporting.

Actiepunten

1. Kleinzakelijke SCT-gebruikers stappen uiterlijk 1 februari 2014 over op het gebruik van het basisassortiment voor de Europese overschrijving.
2. Op verzoek van hun bank geven kleinzakelijke SCT-gebruikers aan hun bank door wanneer zij met welk volume zullen overstappen op de Europese overschrijving.
3. MKB-Nederland en VNO-NCW:
 - informeren na goedkeuring van het migratieplan door het NFS hun bestuur en hun leden over het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - bespreken na goedkeuring van het migratieplan door het NFS met hun bestuur het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - informeren gedurende de migratieperiode hun achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen;
 - bieden voldoende waarborgen dat elke aangesloten brancheorganisatie met kleinzakelijke SCT-gebruikers in haar achterban deze achterban:
 - informeert over het migratieplan en de acties die daaruit voor haar leden voortvloeien, en
 - oproept om die acties op te volgen.

MKB-Nederland en VNO-NCW vragen de aangesloten brancheorganisaties deze informatie-acties uiterlijk eind maart 2012 uit te voeren.

 - organiseren een platform voor aangesloten brancheorganisaties met kleinzakelijke SCT-gebruikers in hun achterban, dat er op gericht is om:
 - te leren van elkaars ervaringen bij de migratievoorbereidingen,
 - vragen over de SEPA-migratie (met ondersteuning door het programmabureau) te beantwoorden,
 - eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke SCT-gebruikers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau.

Dat platform start zo spoedig mogelijk maar uiterlijk eind maart 2012 en bestaat uit elektronische informatie- uitwisseling (elektronisch platform) en uit ten minste twee (fysieke) overleggen per jaar.
 - roepen aangesloten brancheorganisaties ten minste twee keer per jaar deel te nemen aan overleggen over SEPA-migratie voor brancheorganisaties, georganiseerd door VNO-NCW en MKB-Nederland in samenwerking met het programmabureau.
 - roepen aangesloten brancheorganisaties op om gedurende de migratieperiode ten minste twee keer per jaar in overleggen met leden aandacht te besteden aan SEPA-migratie, en daarbij in te gaan op het aanbod van het programmabureau om bij te dragen aan die overleggen (presentaties, vragen beantwoorden).
 - verspreiden ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de aangesloten brancheorganisaties door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne wordt ontwikkeld, en roepen de aangesloten brancheorganisaties op om zelf ook ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de bij hen aangesloten kleinzakelijke SCT-gebruikers te communiceren door gebruik te maken van de gereedschapskist.
 - rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau welke waarborgen zij hebben getroffen voor de uitvoering van de bovenstaande actiepunten .
 - rapporteren gedurende de migratieperiode jaarlijks – zoals alle betrokken partijen – voorafgaand aan elke TFSN-vergadering aan het programmabureau over de uitvoering van de bovengenoemde actiepunten in de afgelopen periode.

4. Het SPFS:

- informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, ten minste door de verslagen van deze vergaderingen direct door te sturen naar haar leden,
- organiseert ten minste één keer per jaar en vaker indien daar behoefte aan is bij haar leden een overleg tussen kleinzakelijke SCT-gebruikers uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van de elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke SCT-gebruikers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting haar achterban door gebruik te maken van de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

5. De VNG:

- Informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de voor hen relevante uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, zo snel mogelijk nadat de verslagen van deze vergaderingen verspreid zijn,
- organiseert ten minste twee keer per jaar een overleg tussen kleinzakelijke SCT-gebruikers uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van de elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke SCT-gebruikers spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting hun achterbannen door gebruik te maken van de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door kleinzakelijke SCT-gebruikers genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Pijplijneffecten (issue 21)

3.6 Grootzakelijke incassanten

Definitie

Incassanten zijn zakelijke gebruikers die in het door hen geïnitieerde betalingsverkeer gebruik maken van incasso, Acceptgiro, digitale nota en/of iDEAL. Grootzakelijke incassanten behoren tot de groep van ongeveer 50 incassanten die ieder meer dan 4,5 miljoen incassotransacties per jaar initiëren. Grootzakelijke incassanten nemen gezamenlijk 50% van het Nederlandse incasso volume voor hun rekening (in Nederland zijn er in totaal zo'n 140.000 incassanten). Grootzakelijke incassanten behoren onder andere tot de volgende sectoren: overheid, financiële dienstverlening, nutsbedrijven, telco's en loterijen.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen in de migratie van incassanten zijn:

1. De productspecificaties van het basisassortiment staan vast, met uitzondering van een aantal kleinere banken. Voor deze banken staan de specificaties uiterlijk 1 april 2012 vast.
2. Uiterlijk 1 oktober 2012 hebben softwareleveranciers van grootzakelijke incassanten hun softwarepakketten gereedgemaakt voor het gebruik van het basisassortiment.
3. In de periode die 1 januari 2013 eindigt kunnen early movers in overleg met hun bank migreren.
4. Uiterlijk 1 januari 2013 is de infrastructuur gereed voor de massale migratie van grootzakelijke incassanten.
5. De massale migratie van grootzakelijke incassanten vindt plaats in de periode van 1 januari 2013 tot 1 juli 2013.

Opmerking:

- Incassanten die dat willen kunnen eerst overstappen op de Europese overschrijving en daarna op de Europese incasso.

Beschikbaarheid basis- en aanvullend assortiment

Het basisassortiment bestaat uit:

- Europese overschrijving via internet (zakelijk)
- Europese incasso
- Bulkaanlevering betaal- en incasso-opdrachten zakelijke markt (XML)
- Reporting (verantwoording) zakelijke markt (XML/MT940)

Het basisassortiment en de overige infrastructuur zijn voor 1 januari 2013 beschikbaar voor early movers. Uiterlijk 1 januari 2013 is de infrastructuur gereed voor massale migratie. Opgemerkt wordt dat bestaande machtigingen ook geldig zijn voor de Europese incasso. Alleen voor de zakelijke Europese incasso moeten incassanten een nieuwe machtiging vragen en debiteuren een nieuwe machtiging afgeven.

Het aanvullend assortiment bestaat uit:

- Spoedbetaling
- Zakelijke Europese incasso
- E-Mandates: Europese incasso met machtiging via internet
- iDEAL
- Digitale nota
- (mogelijk) Kanospelincasso: Europese incasso zonder recht op terugboeken
- (mogelijk) Acceptgiro

Spreiding migratie, pilot en testen

De Europese incasso is een complex betaalproduct waarvan de migratie zorgvuldig moet worden voorbereid. Zonder zorgvuldige voorbereiding bestaat het risico dat relatief veel incasso-opdrachten niet in één keer verwerkt zullen worden. Testen, een pilot en spreiding van migratie zijn noodzakelijk om deze risico's te beperken.

Banken en software leveranciers bieden ondersteuning

Grootzakelijke incassanten werken bij de overstap op Europese betaalproducten nauw samen met hun bank en softwareleverancier, zowel in de voorbereidingsperiode als in de migratieperiode. Banken en software leveranciers zullen waar nodig op maat gesneden ondersteuning bieden. Grootzakelijke incassanten kunnen de IBAN BIC Service gebruiken om hun bankrekeningbestanden om te zetten. Samen met de bank en softwareleverancier worden de technische wijzigingen (de overstap op XML) en de wijziging in reporting ingevoerd.

Actiepunten

1. Grootzakelijke incassanten stappen in de periode tot 1 juli 2013 over op het gebruik van het basisassortiment voor de Europese overschrijving en de Europese incasso.
2. Grootzakelijke incassanten die nog niet gestart zijn met de voorbereiding van hun migratie voeren in 2012 in ieder geval de volgende acties uit:
 - aanwijzen van een projectmanager,
 - reserveren van budget- en IT-capaciteit,
 - uitvoeren van een impactanalyse,
 - opstellen van een eigen migratieplan.
3. Grootzakelijke incassanten rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau wanneer zij met welk volume overstappen naar de Europese overschrijving en de Europese incasso.
4. Grootzakelijke incassanten rapporteren over de voortgang van hun migratievoorbereidingen aan het programmabureau aan het einde van elk kwartaal, op basis van een rapportageformat opgesteld door het programmabureau.
5. VNO-NCW en MKB-Nederland:
 - informeren na goedkeuring van het migratieplan door het NFS hun bestuur en hun leden over het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - bespreken na goedkeuring van het migratieplan door het NFS met hun bestuur het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - informeren gedurende de migratieperiode de aangesloten brancheorganisaties over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen,
 - bieden voldoende waarborgen dat elke aangesloten brancheorganisatie aangesloten met grootzakelijke incassanten in haar achterban deze achterban:
 - informeert over het migratieplan en de acties die daaruit voor haar leden voortvloeien,
 - de grootzakelijke incassanten in haar achterban oproept om die acties op te volgen.VNO-NCW en MKB-Nederland vragen de aangesloten brancheorganisaties deze informatie-acties uiterlijk eind maart 2012 uit te voeren.
 - organiseren een platform voor grootzakelijke incassanten dat er op gericht is om:
 - te leren van elkaars ervaringen bij de migratievoorbereidingen,
 - vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden (met ondersteuning door het programmabureau),
 - eventuele migratie-issues die bij meerdere grootzakelijke incassanten spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau.Dit platform start zo spoedig mogelijk maar uiterlijk eind maart 2012 en bestaat uit elektronische informatie-uitwisseling (elektronisch platform) en uit ten minste twee (fysieke) overleggen per jaar.
 - verspreiden ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de aangesloten brancheorganisaties door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne wordt ontwikkeld, en roepen de aangesloten brancheorganisaties op om zelf ook ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de bij hen aangesloten grootzakelijke incassanten te communiceren door gebruik te maken van de gereedschapskist.

- rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau welke waarborgen zij hebben getroffen voor de uitvoering van de bovenstaande actiepunten door brancheorganisaties.
- rapporteren gedurende de migratieperiode – zoals alle betrokken partijen – voorafgaand aan elke TFSN-vergadering aan het programmabureau over de uitvoering van de bovengenoemde actiepunten in de afgelopen periode.

6. Het SPPS:

- informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, ten minste door de verslagen van deze vergaderingen direct door te sturen naar haar leden,
- organiseert ten minste één keer per jaar en vaker indien daar behoefte aan is bij haar leden een overleg tussen grootzakelijke incassanten uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere grootzakelijke incassanten spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting haar achterban door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door grootzakelijke incassanten genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Onduidelijkheid over de verwerking van betalingen in de duale periode (issue 1)
- Het ontbreken van specificaties van het aanvullend assortiment (issue 3)
- Mogelijke imagoschade en extra kosten voor early movers (issue 4)
- Onduidelijkheid over Acceptgiro (issue 8)
- Gereedheid banken voor verwerking van grote volumes betaalopdrachten (issue 11)
- Onduidelijkheden over SDD (issue 13)
- Onduidelijkheden over gebruik BIC (issue 16)
- Onduidelijkheid regelgeving micro-ondernemingen (issue 19)
- Pijplijneffecten (issue 21)

3.7 Kleinzakelijke incassanten

Definitie

Incassanten zijn zakelijke gebruikers van incasso, Acceptgiro, digitale nota en/of iDEAL voor hun inkomend betalingsverkeer. De ongeveer 140.000 kleinzakelijke incassanten nemen gezamenlijk zo'n 50% van het incassovolume voor hun rekening. Kleinzakelijke incassanten komen uit een groot aantal verschillende sectoren waaronder financiële dienstverlening, overheid, verenigingen en fondsenwervende organisaties.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen in de migratie van kleinzakelijke incassanten zijn:

1. De productspecificaties van het basisassortiment staan vast, met uitzondering van een aantal kleinere banken. Voor deze banken staan de specificaties uiterlijk 1 april 2012 vast.
2. Uiterlijk 1 oktober 2012 hebben softwareleveranciers van kleinzakelijke incassanten hun softwarepakketten gereedgemaakt voor het gebruik van het basisassortiment.
3. In de periode die 1 juli 2013 eindigt kunnen early movers in overleg met hun bank migreren.
4. Uiterlijk 1 juli 2013 is de infrastructuur gereed voor de massale migratie van kleinzakelijke incassanten.
5. De massale migratie van kleinzakelijke incassanten vindt plaats in de periode van 1 juli 2013 tot 1 februari 2014.

Opmerking:

- Incassanten die dat willen kunnen eerst overstappen op de Europese overschrijving en daarna op de Europese incasso.

Beschikbaarheid basis- en aanvullend assortiment

Het basisassortiment bestaat net als bij grootzakelijke incassanten uit:

- Europese overschrijving via internet (zakelijk)
- Europese incasso
- Bulkaanlevering betaal- en incasso-opdrachten zakelijke markt (XML)
- Reporting (verantwoording) zakelijke markt (XML/MT940)

Het basisassortiment en de overige infrastructuur zijn voor 1 januari 2013 beschikbaar voor early movers.

Uiterlijk 1 januari 2013 is de infrastructuur gereed voor massale migratie. Het verschil met grootzakelijke incassanten zit met name in de massale verwerking en daaraan gerelateerde processen en procedures voor aanlevering en reporting. Voor kleinzakelijke incassanten zullen deze meer gestandaardiseerd zijn. Opgemerkt wordt dat bestaande machtigingen ook geldig zijn voor de Europese incasso. Alleen voor de zakelijke Europese incasso moeten incassanten een nieuwe machtiging vragen en debiteuren een nieuwe machtiging afgeven.

Voor kleinzakelijke incassanten die geen gebruik maken van een softwarepakket behoort ook tot het basisassortiment:

- Periodieke Europese overschrijving

Opmerking:

- Voorafgaand aan de massale migratie van kleinzakelijke incassanten zal dit product beschikbaar zijn.

Het aanvullend assortiment bestaat net als bij grootzakelijke incassanten uit:

- Spoedbetaling
- Zakelijke Europese incasso
- E-Mandates: Europese incasso met machtiging via internet
- iDEAL
- Digitale nota
- (mogelijk) Kansspelincasso: Europese incasso zonder recht op terugboeken
- (mogelijk) Acceptgiro

Spreiding migratie, pilot en testen

De Europese incasso is een complex betaalproduct waarvan de migratie zorgvuldig moet worden voorbereid. Zonder zorgvuldige voorbereiding bestaat het risico dat relatief veel incasso-opdrachten niet in één keer verwerkt zullen worden. Testen, een pilot en spreiding van migratie zijn noodzakelijk om deze risico's te beperken.

Banken en software leveranciers bieden ondersteuning

Ook kleinzakelijke gebruikers kunnen de IBAN BIC Service gebruiken om bankrekeningbestanden van hun relaties om te zetten. Zij plannen met hun bank en softwareleverancier de technische wijzigingen (de overstap op XML) en de wijziging in reporting. In lijn met de huidige support voor betalingsverkeer zullen bank en softwareleverancier bij de voorbereiding op de overgang op SEPA zorgen voor informatie via website, brochures en zonodig helpdesk of andere persoonlijke ondersteuning. Specifiek voor incasso waar meer operationele wijzigingen zijn, zullen nieuwe contracten en nieuwe afspraken worden gemaakt. Een stappenplan voor de overstap op de incasso is beschikbaar op www.sepanl.nl.

Actiepunten

1. Kleinzakelijke incassanten stappen uiterlijk 1 februari 2014 over op het gebruik van het basisassortiment voor de Europese overschrijving en de Europese incasso.
2. Op verzoek van hun bank geven kleinzakelijke incassanten aan hun bank door wanneer zij met welk volume zullen overstappen op de Europese overschrijving.
3. MKB-Nederland en VNO-NCW:
 - informeren na goedkeuring van het migratieplan door het NFS hun bestuur en hun leden over het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - bespreken na goedkeuring van het migratieplan door het NFS met hun bestuur het migratieplan en de daaruit voortvloeiende acties voor hun leden, uiterlijk eind maart 2012,
 - informeren gedurende de migratieperiode aangesloten brancheorganisaties over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen;
 - bieden voldoende waarborgen dat elke aangesloten brancheorganisatie met kleinzakelijke incassanten in haar achterban deze achterban:
 - informeert over het migratieplan en de acties die daaruit voor haar leden voortvloeien,
 - de kleinzakelijke incassanten in haar achterban oproept om die acties op te volgen.
 MKB-Nederland en VNO-NCW vragen de aangesloten brancheorganisaties deze informatie-acties uiterlijk eind maart 2012 uit te voeren.
 - organiseren een platform voor aangesloten brancheorganisaties met kleinzakelijke incassanten in hun achterban, dat er op gericht is om:
 - te leren van elkaars ervaringen bij de migratievoorbereidingen,
 - vragen over de SEPA-migratie (met ondersteuning door het programmabureau) te beantwoorden
 - eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke incassanten spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau.
 Dat platform start zo spoedig mogelijk maar uiterlijk eind maart 2012 en bestaat uit elektronische informatie-uitwisseling (elektronisch platform) en uit ten minste twee (fysieke) overleggen per jaar.
 - roepen aangesloten brancheorganisaties ten minste twee keer per jaar deel te nemen aan overleggen over SEPA-migratie voor brancheorganisaties, georganiseerd door VNO-NCW en MKB-Nederland in samenwerking met het programmabureau.
 - roepen aangesloten brancheorganisaties op om gedurende de migratieperiode ten minste twee keer per jaar in overleggen met leden aandacht te besteden aan SEPA-migratie, en daarbij in te gaan op het aanbod van het programmabureau om bij te dragen aan die overleggen (presentaties, vragen beantwoorden).

- verspreiden ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de aangesloten brancheorganisaties door gebruik te maken van de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne wordt ontwikkeld, en roepen de aangesloten brancheorganisaties op om zelf ook ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting de bij hen aangesloten kleinzakelijke incassanten te communiceren door gebruik te maken van de gereedheidskist.
- rapporteren uiterlijk eind maart 2012 aan het programmabureau welke waarborgen zij hebben getroffen voor de uitvoering van de bovenstaande actiepunten.
- rapporteren gedurende de migratieperiode jaarlijks – zoals alle betrokken partijen – voorafgaand aan elke TFSN-vergadering aan het programmabureau over de uitvoering van de bovengenoemde actiepunten in de afgelopen periode.

4. Het SPPS:

- informeert uiterlijk eind maart 2011 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, ten minste door de verslagen van deze vergaderingen direct door te sturen naar haar leden,
- organiseert ten minste één keer per jaar en vaker indien daar behoefte aan is bij haar leden een overleg tussen kleinzakelijke incassanten uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van de elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke incassanten spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting haar achterban door gebruik te maken van de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

5. De VNG:

- informeert uiterlijk eind maart 2012 haar achterban over het door het NFS goedgekeurde migratieplan en roept haar achterban daarbij op om de acties uit het migratieplan op te volgen, rekening houdend met de voorbeeldfunctie van de overheid,
- bespreekt het migratieplan uiterlijk eind maart 2012 met haar achterban en roept daarbij haar achterban op om de acties die uit het migratieplan voortvloeien op te volgen,
- informeert gedurende de migratieperiode haar achterban over de voor hen relevante uitkomsten van TFSN- en NFS-vergaderingen, zo snel mogelijk nadat de verslagen van deze vergadering verspreid zijn,
- organiseert ten minste twee keer per jaar een overleg tussen kleinzakelijke incassanten uit haar achterban dat er op gericht is om te leren van elkaars ervaringen bij de migratie-voorbereidingen, vragen over de SEPA-migratie te beantwoorden en eventuele migratie-issues die bij meerdere kleinzakelijke incassanten spelen te identificeren en door te geven aan het programmabureau. Het eerste periodieke overleg vindt uiterlijk eind maart 2012 plaats,
- verspreidt ten minste vier keer per jaar informatie over SEPA richting haar achterban door gebruik te maken van de gereedheidskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt,
- rapporteert gedurende de migratieperiode jaarlijks aan het programmabureau over de uitvoering van de actiepunten in het afgelopen jaar, te beginnen met de rapportage over 2012. De rapportage wordt uiterlijk aan het einde van het eerste kwartaal aangeleverd bij het programmabureau.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door kleinzakelijke incassanten genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Pijprijneffecten (issue 21)

3.8 Consumenten

Definitie

Consumenten zijn de particuliere klanten van banken. Alle inwoners van Nederland met een bankrekening behoren tot deze groep.

Mijlpalen

De belangrijkste mijlpalen in de migratie van consumenten zijn:

1. Het basisassortiment is bij de meeste banken al beschikbaar.
2. Gedurende de migratieperiode zullen consumenten steeds vaker door crediteuren worden gevraagd om geld over te maken naar het internationale bankrekeningnummer van de crediteur en om de eigen IBAN in te vullen op machtigingen en door te geven aan personen/organisaties van wie geld ontvangen wordt.
3. Uiterlijk 1 april 2013 zal in de internetbankieromgeving de Europese overschrijving de voorkeursoptie zijn. De timing hiervan kan per bank verschillen. Als terugvaloptie blijft tot het einde van de migratieperiode de mogelijkheid bestaan om op basis van een BBAN een betaling te verrichten.
4. Het papieren overschrijvingsformulier zal uiterlijk 1 april 2013 beschikbaar zijn. De timing kan per bank verschillen. Niet alle banken zullen een papieren overschrijvingsformulier in het productassortiment opnemen. Als terugvaloptie blijft tot het einde van de migratieperiode de mogelijkheid bestaan om met oude Nederlandse overschrijvingsformulieren te betalen.

Beschikbaarheid basisassortiment

Het basisassortiment voor consumenten bestaat uit:

- Europese overschrijving via internet
- Europese overschrijving via overschrijvingsformulier
- Periodieke Europese overschrijving

Opmerkingen:

- De Europese overschrijving via internet is bij de meeste banken al beschikbaar. De periodieke overschrijving via internet is uiterlijk 1 oktober 2012 beschikbaar. De Europese overschrijving via overschrijvingsformulier is uiterlijk 1 april 2013 beschikbaar.

Het aanvullend assortiment bestaat uit:

- Spoedbetaling
- Europese overschrijving via telefonisch kanaal

Crediteuren kunnen consumenten in de gelegenheid gaan stellen om te betalen met:

- Europese incasso met machtiging via papieren formulier
- Europese incasso met machtiging via internet (e-Mandates)
- iDEAL
- Digitale nota
- (Mogelijk) Acceptgiro
- (Mogelijk) Kanospelincasso: Europese incasso zonder recht op terugboeken

Opmerking:

- Het afgeven van een machtiging voor een Europese incasso is al mogelijk.

Banken bieden ondersteuning

Consumenten maken voor hun betalingen gebruik van producten van banken, zowel via internet als op papier. In de loop van de migratie zullen zij steeds vaker te maken krijgen met (groot-)zakelijke gebruikers die al over zijn op SEPA-producten en dus op hun facturen hun IBAN vermelden in plaats van het huidige Nederlandse rekeningnummer of op machtigingen vragen om de IBAN van de consument. Consumenten zullen dus steeds vaker de IBAN gaan gebruiken. Hierbij worden zij ondersteund door banken. Het overgrote deel van de overschrijvingen (meer dan 90%) doen consumenten in hun internetbankieromgeving, waarvan de banken de adresboeken automatisch zullen aanvullen met IBANs. Voor rekeningnummers die niet in de adresboekjes staan en voor overschrijvingen met een papieren formulier kan de IBAN BIC Service gebruikt worden. Bestaande machtigingen voor de Nederlandse incasso (algemeen doorlopend) worden automatisch omgezet in machtigingen voor de Europese incasso. Alleen bij nieuwe machtigingen vraagt de crediteur de consument zijn IBAN in te vullen. De eigen IBAN is al te vinden op rekeningafschriften, in de internetbankieromgeving en via de IBAN BIC Service. Gedurende de migratieperiode zullen ook steeds meer consumenten een bankpas ontvangen waarop de IBAN vermeld staat.

Consumenten met een functiebeperking

De overstap op de Europese betaalproducten heeft ook gevolgen voor consumenten met een functiebeperking. Bank en koepels zoeken naar passende oplossingen voor eventuele toegankelijkheidsproblemen.

Actiepunten voor consumenten

1. Betaalopdrachten aanleveren met IBAN, op uitnodiging van crediteur (via internet en overschrijvingsformulieren) gedurende de gehele migratieperiode.
2. De eigen IBAN op verzoek doorgeven aan personen/organisaties waarvan geld ontvangen wordt, gedurende de gehele migratieperiode.
3. Bij nieuwe machtigingen op verzoek van de crediteur de eigen IBAN invullen, gedurende de gehele migratieperiode.
4. De Consumentenbond, Viziris, CG-Raad en ANBO:
 - verspreiden ten minste twee keer per jaar informatie over SEPA richting hun achterban door gebruik te maken van de gereedschapskist die als onderdeel van de SEPA-communicatiecampagne ontwikkeld wordt, gedurende de looptijd van de communicatiecampagne voor particulieren,
 - geven gedurende de migratieperiode eventuele migratie-issues door aan het programmabureau,
 - zoeken samen met banken naar oplossingen voor eventuele toegankelijkheidsproblemen. Zij geven gedurende de migratieperiode gesignaleerde toegankelijkheidsproblemen door aan het programmabureau.

Opmerking:

- Consumenten stappen niet in één keer over op het gebruik van Europese betaalmiddelen, maar zullen deze gedurende de migratieperiode steeds vaker gaan gebruiken. De volledige migratie op het basisassortiment zal pas voltooid zijn op de einddatum voor nationale betaalmiddelen, 1 februari 2014.

Migratie-issues

De volgende migratie-issues zijn door consumentenorganisaties genoemd (zie ook de issue-lijst):

- Onduidelijkheid over e-Mandates (issue 3)
- Overgangsperiode voor consumenten (issue 5)
- Toegankelijkheid van SEPA-producten (issue 7)
- Onduidelijkheid over Acceptgiro (issue 8)
- Noodzaak van goede communicatie (issue 9)
- Pijplijneffecten (issue 21)

3.9 Communicatie

Het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer Nederland (MOB) heeft op 1 juli 2011 groen licht gegeven voor de start van de Europese Aanbesteding van de SEPA-communicatiecampagne. Deze aanbestedings-procedure is inmiddels afgerond en momenteel wordt de campagne ontwikkeld. Aanleiding voor deze campagne is dat communicatie over SEPA van doorslaggevend belang is om de nationale migratie naar de nieuwe betaalmiddelen goed op gang te krijgen en te houden. Het gaat hierbij zowel om bekendheid en kennis over het gebruik van het (langere) internationale bankrekeningnummer (IBAN) als kennis om de nieuwe Europese overschrijving en de Europese incasso te kunnen gebruiken. In het algemeen is vastgesteld dat SEPA-communicatie een drietrapsraket is waarbij de schakels nauw op elkaar moeten aansluiten zodat zij elkaar versterken:

- 1) Er moet algemene publieksinformatie/campagne beschikbaar zijn;
- 2) Koepels van gebruikers en aanbieders communiceren met de eigen achterban;
- 3) Bedrijven, organisaties en instellingen communiceren met de eigen klantenkring.

Trap 1: centrale communicatie

Een campagne voor publiek en bedrijven wordt noodzakelijk geacht om de markt in beweging te krijgen en early movers de zekerheid te bieden dat gebruikers voldoende bekend zijn met de gevolgen van SEPA en het langere bankrekeningnummer (IBAN) kunnen gebruiken. De campagne zal zich toespitsen op de volgende doelstellingen:

Particulieren (consumenten/burgers)

- weten wat IBAN is, waar het te vinden is en waarom IBAN gebruikt moet worden (kennis).
- hebben een neutrale houding ten opzicht van de invoering (houding)
- gebruiken actief hun IBAN en hebben zo min mogelijk vragen zodat onnodige klantcontacten worden vermeden bij de organisaties die IBAN invoeren (gedrag).

Organisaties (bedrijven en overheidsgebruikers)

- weten welke maatregelen zij zelf moeten nemen om te kunnen migreren (kennis)
- hebben een neutrale houding ten opzichte van de overgang naar SEPA (houding)
- treffen tijdige voorbereidingen om zelf over te gaan op SEPA (gedrag).

De publiekscampagne zal tijdig starten om de grootzakelijke early movers te ondersteunen. De basis van de campagne zal 1 april 2012 gereed zijn. De timing van de campagne wordt afgestemd op de planning van de migratie van gebruikers. Voor de ontwikkeling en uitvoering van de campagne is een Werkgroep Communicatie ingericht die onder voorzitterschap van DNB periodiek bijeenkomt.

Trap 2 en 3: communicatie door koepels, bedrijven/organisaties en intermediaire partijen

Koepelorganisaties stemmen hun communicatie richting hun eigen achterban af op de centrale communicatie vanuit het NFS. Zij maken hierbij gebruik van een gereedchapskist die als onderdeel van de centrale communicatiecampagne ontwikkeld wordt. Uiteraard houden zij ook rekening met hun specifieke doelgroep en passen hun communicatie daarop aan. Bedrijven, organisaties en instellingen kunnen de gereedchapskist ook gebruiken voor hun communicatie met hun eigen klantenkring.

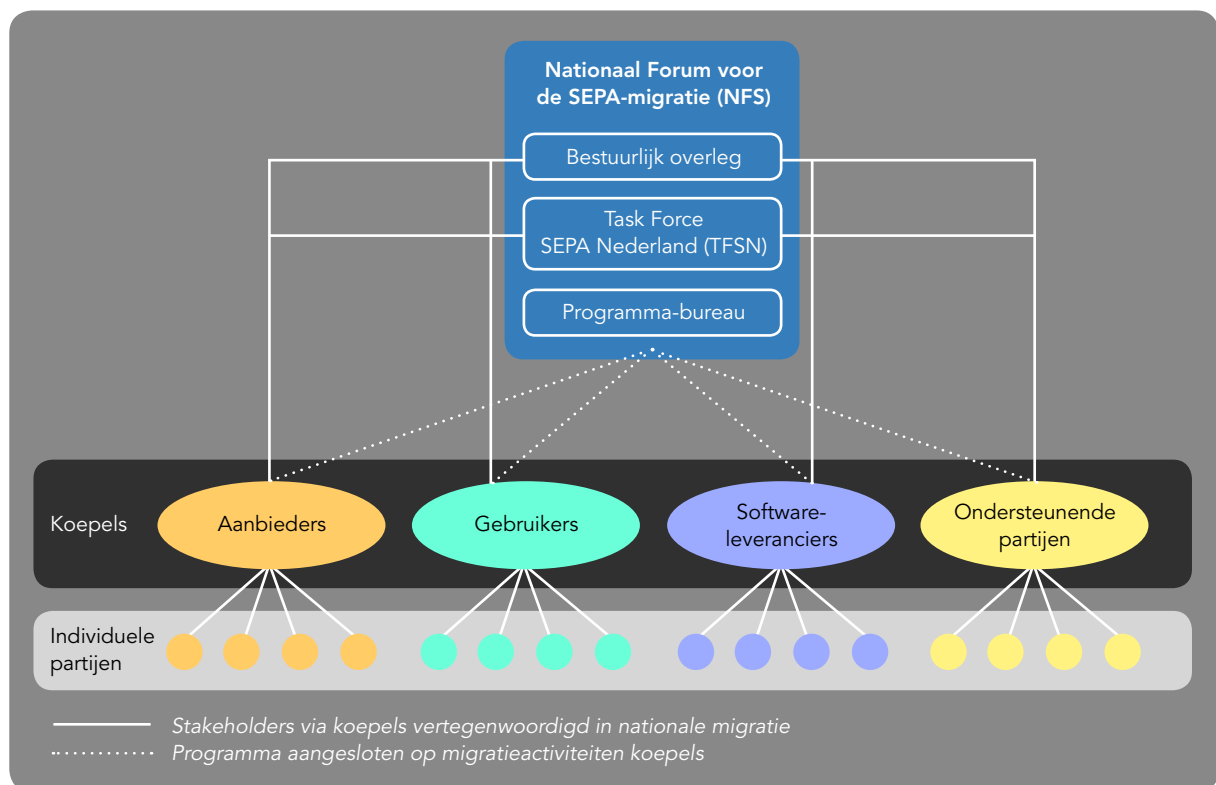
Intermediairs als Kamers van Koophandel, accountants en administratiekantoren vervullen bij dit alles een stimulerende rol. Zij ondersteunen de migratie van gebruikers door het verspreiden van informatie (waarbij zij gebruik kunnen maken van de gereedchapskist). Het programmabureau zal een project opstarten gericht op intermediairs.

De Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) voert de volgende acties uit:

- Het via de NBA nieuwsbrief communiceren van het migratieplan aan accountantskantoren en leden (zowel AA als RA) het op de website plaatsen van dit plan en het accentueren van te ondernemen stappen naar (klanten van) accountantskantoren. Deze acties vinden uiterlijk eind maart 2012 plaats.
- Het ten minste vier keer per jaar in een vaktechnische commissie bespreken van problemen, ervaringen, vragen e.d. rond SEPA migratie-issues, het identificeren daarvan en het doorgeven aan het SEPA-programmabureau. Het programmabureau is bereid hieraan bij te dragen.
- Het via de NBA nieuwsbrief communiceren van belangrijke conclusies en acties uit de vergaderingen van NFS en TFSN.
- Het ten minste vier keer per jaar verspreiden van voor de klanten van accountantskantoren relevante informatie uit de gereedchapskist t.b.v. de SEPA-communicatiecampagne, bijvoorbeeld via de NBA nieuwsbrief.

HOOFDSTUK 4 ORGANISATIE VAN DE SEPA-MIGRATIE IN NEDERLAND

Onderstaand organogram geeft van de SEPA-migratie in Nederland weer. Het Nationaal Forum voor de SEPA-migratie (NFS) is opgericht door de stakeholders uit de girale betaalketen om de migratie van het Nederlandse betalingsverkeer naar Europees betalingsverkeer soepel, efficiënt en succesvol te laten verlopen. Leden van het NFS zijn koepelorganisaties van aanbieders en gebruikers van betalingsdiensten, leveranciers van softwarepakketten voor de verwerking van betalingen en migratie-ondersteunende partijen. Het NFS komt bijeen op bestuurlijk en op technisch niveau (in de Task Force SEPA Nederland – TFSN) om afspraken te maken over de voorbereiding, afstemming en uitvoering van de migratie. Het bij DNB gevestigde SEPA-programmabureau ondersteunt het NFS, onder andere door de voortgang van de migratie te monitoren, eventuele substantiële maatschappelijke migratieproblemen te signaleren en bij te dragen aan de oplossing hiervan. Hiertoe houdt het Programmabureau een lijst bij met migratie-issues aangedragen door de verschillende stakeholders.

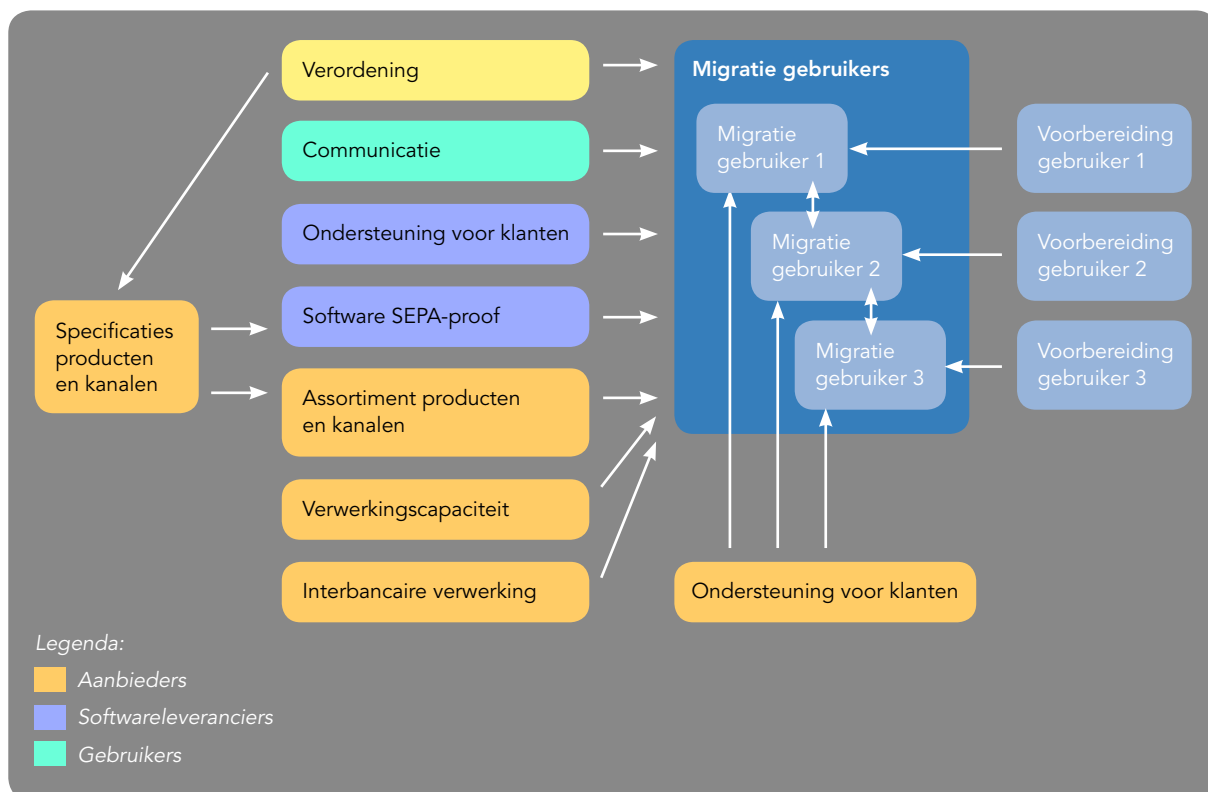


Zoals afgesproken in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer is elke individuele aanbieder, gebruiker, softwareleverancier en migratie-ondersteunende partij zelf verantwoordelijk om tijdig gereed te zijn voor SEPA, binnen de kaders die worden gesteld door de relevante wetgeving en de afspraken gemaakt in het Forum. Afgesproken is ook dat koepels vertegenwoordigd in het Forum een regiefunctie vervullen bij de migratie van hun achterban. Zij dragen er bovendien zorg voor dat het Forum goed aangesloten is bij de migratie-activiteiten van hun achterban. Ten slotte dragen zij de afspraken gemaakt in het Forum actief uit naar hun achterbannen.

BIJLAGEN BIJLAGE 1

Afhankelijkheidenschema

Het bijgaande schema geeft een beknopt overzicht van de afhankelijkheden in de SEPA-migratie.



BIJLAGE 2

Samenvatting tijdslijnen basisassortiment en overige infrastructuur gereed

Het bijgaande schema geeft een beknopt overzicht van de afhankelijkheden in de SEPA-migratie.

Gebruikersgroep	Welk assortiment?	Deadline basisassortiment en overige infrastructuur gereed
Early movers (groot- en kleinzakelijke SCT-gebruikers, groot- en kleinzakelijke incassanten, consumenten)	Europese overschrijving via internet (particulier, zakelijk) Europese incasso Bulkaanlevering betaal- en incasso-opdrachten zakelijke markt Reporting zakelijke markt	Voorafgaand aan de massale migratie van de verschillende gebruikersgroepen
Massale migratie grootzakelijke SCT-gebruikers	Europese overschrijving via internet (zakelijk) Bulkaanlevering betaalopdrachten zakelijke markt Reporting zakelijke markt	1 oktober 2012
Massale migratie kleinzakelijke SCT-gebruikers	Europese overschrijving via internet (zakelijk) Periodieke Europese overschrijving Bulkaanlevering betaalopdrachten zakelijke markt Reporting zakelijke markt	1 maart 2013
Massale migratie grootzakelijke incassanten	Europese overschrijving via internet (zakelijk) Europese incasso Bulkaanlevering betaal- en incasso opdrachten zakelijke markt Reporting zakelijke markt	1 januari 2013
Massale migratie kleinzakelijke incassanten	Europese overschrijving via internet (zakelijk) Periodieke Europese overschrijving Europese incasso Bulkaanlevering betaal- en incasso opdrachten zakelijke markt Reporting zakelijke markt	1 juli 2013
Consumenten	Europese overschrijving via internet (particulier) Periodieke Europese overschrijving Europese overschrijving via overschrijvingsformulier	1 juli 2013

BIJLAGE 3

Tijddlijnen Europese incasso

Gewone Europese incasso

Debiteur heeft recht op terugboeking
Debiteur geeft machtiging af aan incassant
Debet bank ontvangt de transactieopdrachten uiterlijk 2 werkdagen voor verwerking (bij de éénmalige en de eerste in rij van doorlopende is dit 5 dagen)

Debet bank is niet verplicht de machtiging te controleren

Geen nieuwe machtigingen nodig

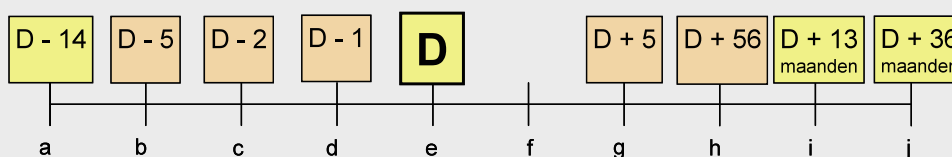
Zakelijke Europese Incasso

Debiteur heeft geen recht op terugboeking
Debiteur geeft machtiging af aan incassant én zijn bank
Debet bank ontvangt de transactieopdrachten uiterlijk 1 werkdag voor verwerking

Debet bank is wel verplicht de machtiging te controleren
Debet bank is verplicht het type rekening te controleren

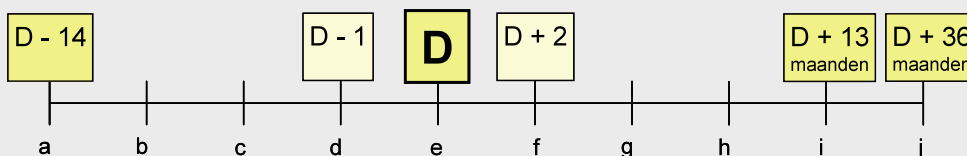
Nieuwe machtigingen noodzakelijk

Tijddlijn gewone Europese incasso (D is de dag waarop de betaaltransactie wordt uitgevoerd)



- Uiterste termijn waarop de debiteur door de incassant geïnformeerd moet zijn over komende transactie, tenzij anders is overeengekomen tussen debiteur en incassant + vroegst mogelijke moment voor de creditbank om de transactie aan te bieden bij de debetbank.
- Laatst mogelijke moment waarop de creditbank de transactie aan moet bieden bij de debetbank in geval van een éénmalige transactie of de eerste van een reeks van doorlopende transacties.
- Laatst mogelijke moment voor de creditbank om de transactie aan te bieden bij de debetbank in geval van een tweede en volgende transactie in een reeks van doorlopende transacties.
- Laatste dag waarop de debiteur de incasso-opdracht kan herroepen
- Dag waarop de Europese incasso wordt verwerkt bij de debetbank.
- Laatst mogelijke moment voor de debetbank om op eigen initiatief de transactie terug te draaien.
- Laatst mogelijke moment voor de debiteur om transactie terug te laten draaien.
- Uiterste termijn waarbinnen een verzoek tot correctie van een onjuiste transactie (geen geldige machtiging) kan worden ingediend door de debetbank bij de bank van de incassant.
- Een machtiging die 36 maanden niet is gebruikt vervalt en mag niet meer door de incassant worden gebruikt.

Tijddlijn zakelijke Europese incasso (D is de dag waarop de betaaltransactie wordt uitgevoerd)



- Uiterste termijn waarop de debiteur door de incassant geïnformeerd moet zijn over komende transactie, tenzij anders is overeengekomen tussen debiteur en incassant + vroegst mogelijke moment voor de creditbank om de transactie aan te bieden bij de debetbank.
- Laatst mogelijke moment waarop de creditbank de transactie aan moet bieden bij de debetbank.
- Laatste dag waarop de debiteur de incasso-opdracht kan herroepen
- Dag waarop de Europese incasso wordt verwerkt bij de debetbank.
- Laatst mogelijke moment voor de debetbank om de transactie terug te draaien.
- Uiterste termijn waarbinnen een verzoek tot correctie van een onjuiste transactie (zonder geldige machtiging) kan worden ingediend door de debetbank bij de bank van de incassant.
- Een machtiging die 36 maanden niet is gebruikt vervalt en mag niet meer door de incassant worden gebruikt.

BIJLAGE 4

Lijst van gebruikte afkortingen

BBAN	Basis Bank Account Number (basisbankrekeningnummer dat alleen voor binnenlandse transacties kan worden gebruikt)
BIC	Business Identifier Code (code die een betalingsdienstaanbieder – zoals een bank – identificeert, waarvan de elementen vastgesteld zijn door ISO)
CG-Raad	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad
DNB	De Nederlandsche Bank
IBAN	International Bank Account Number (internationaal bankrekeningnummer, waarvan de elementen vastgesteld zijn door ISO)
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie
ISO 20022 XML-standaard	Standaard voor de bestandsformaten voor de uitwisseling van betalingen, zoals vastgesteld door ISO
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
MT940	Bestandsformaat voor de reporting (verantwoording)
NBA	Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants
NFS	Nationaal Forum voor de SEPA-migratie
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
SDD	SEPA Direct Debit (Europese incasso)
SCT	SEPA Credit Transfer (Europese overschrijving)
SEPA	Single Euro Payments Area (het gebied waarbinnen de markt voor betalingen in euro's geïntegreerd wordt)
SPPS	SEPA Platform voor de Publieke Sector
TFSN	Task Force SEPA Nederland (het technische overlegorgaan van het NFS)
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid Bereikbaarheid
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan

BIJLAGE 5

Lijst deelnemende organisaties NFS

De volgende organisaties nemen deel aan het NFS:

ANBO

Betaalvereniging Nederland

Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties

Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad

Consumentenbond

Currence

De Nederlandsche Bank

Detailhandel Nederland

Equens

Gebruikersplatform Betalingsverkeer

ICT~Office

Koninklijke Horeca Nederland

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

Ministerie van Financiën

MKB-Nederland

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants

Nederlandse Thuiswinkel Organisatie

Nederlandse Vereniging van Banken

Pensioenfederatie

Verbond van Verzekeraars

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie

Viziris

VNO-NCW

Het NFS wordt ondersteund door het Programmabureau SEPA Nederland.

Het Programmabureau is te bereiken via email: ProgrammabureauSEPA@dnb.nl

en telefoonnummer: 020 - 524 25 52.

De overgang op IBAN wordt begeleid door het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS). In het NFS zijn banken, bedrijven, consumenten, overheden, softwareleveranciers en andere organisaties vertegenwoordigd. Het NFS houdt kantoor bij de Nederlandsche Bank. Op www.overopIBAN.nl vindt u informatie over wat er verandert voor bedrijven en consumenten. Houd er rekening mee.

Het NFS wordt ondersteund door het Programmabureau SEPA Nederland. Het Programmabureau is te bereiken via email: ProgrammabureauSEPA@dnb.nl en telefoonnummer: 020 - 524 25 52.

De Nederlandsche Bank
Westeinde 1
Postbus 98
1000 AB Amsterdam