
Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

Inleiding

Incassanten vragen regelmatig hoe zij moeten handelen als zij van hun Nederlandse bank de (nieuwe) SEPA reasoncodes ontvangen.

Dit wordt met name veroorzaakt door het feit dat incassanten bij de huidige Nederlandse incassovarianten de specificatie van uitval/niet-verwerkte incassotransacties via “VerwInfo” van de centrale processor Equens ontvangen. “VerwInfo” hanteert uniforme/standaard signaalcodes met bijhorende standaard signaalteksten. Deze zijn voor alle banken gelijk.

Bij SEPA verandert de rapportage. Dat heeft ook consequenties voor de terugmelding van uitval/niet-verwerkte incassotransacties. Hierbij worden de nieuwe SEPA-reasoncodes gebruikt. De signaalcodes van “VerwInfo” zijn, voor zover van toepassing, ‘gemapped’ naar de SEPA-reasoncodes (die gebaseerd zijn op de ISO-standaard). Een overzicht hiervan is te vinden in Annex D van de “XML message for Bank to Customer Statement (camt.053) Implementation Guidelines for the Netherlands.”

Daarnaast willen incassanten meer informatie over de wijze waarop zij kunnen reageren op niet-verwerkte/geweigerde transacties (de ontvangen “R-transacties”). Dit mede omdat bij SEPA-transacties onderscheid gemaakt wordt in verschillende “Sequence types” (First, Recurrent of Final).

Dit document bevat een generiek overzicht van de (mogelijke) SEPA-reasoncodes en de bijhorende geadviseerde vervolgactie(s). Voor nadere toelichting en de wijze van rapporteren kan de incassant terecht bij zijn eigen bank.

Uitgangspunten

Nederlandse banken hebben vastgesteld dat zij bij het gebruik van de SEPA-reasoncodes de volgende uitgangspunten hanteren:

- Debtor Banken bepalen de reasoncode bij een REJECT, RETURN en REFUND zo zuiver mogelijk. De mogelijkheden hiervoor zijn in de SEPA Direct Debit Rulebooks vastgelegd. (Zie: “AT-R3 – The Reason Code for Non-Acceptance (Reject, Return or Refund).”
Hierbij is inmiddels in Nederland vastgesteld dat de code “MS03=Reason not specified” overeenkomt met de huidige VerwInfo reden: “administratieve reden” (Sommige banken verantwoorden MS03 daarom ook bij SEPA als “administratieve reden”).
- Creditor Banken geven de van de Debtor Banken ontvangen reasoncodes onveranderd door aan de Incassant (Als dat niet het geval is, geeft de Creditor Bank dat –eventueel per betreffende reasoncode– aan de incassant aan).
- Annex D (ISO error codes and mapping to VerwInfo error codes) van de Nederlandse XML inzake Camt.053 Reporting is leidend bij de terugmelding aan de incassant (Er zijn verder geen nadere interbancaire afspraken over elektronische rapportages inzake transactietypen bij Reporting).

Welke “R-transacties” zijn te onderscheiden?

Het SEPA Direct Debit Rulebook geeft aan dat incassotransacties in bepaalde situaties herroepen, geweigerd of teruggedraaid kunnen worden. Bij de (interbancaire) verwerking wordt daarom onderscheiden:

Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

- door wie deze transacties zijn geïnitieerd en
- het moment waarop zij plaatsvinden, d.w.z. voor of na settlement¹
- Het Rulebook geeft aan tot welk moment, ten opzichte van de datum van settlement (vaak aangeduid met D), R-transacties kunnen plaatsvinden. De eerdergenoemde "R-transactions" zijn onder te verdelen in een 7-tal categorieën en als volgt weer te geven:

VOOR settlement¹	NA settlement¹
1. Reject: a. uitval veroorzaakt door technische redenen en geconstateerd door Creditor Bank, de CSM of Debtor Bank (bijvoorbeeld ongeldig formaat, verkeerde IBAN check digit) b. Debtor Bank kan incasso-opdracht niet verwerken. Veroorzaakt door redenen zoals in Rulebook genoemd in AT-R3 – The Reason Code for Non-Acceptance (Reject, Return or Refund) Bijv. rekening gesloten, geblokkeerd voor incasso, rekeninghouder overleden. c. Debtor Bank kan de incasso-opdracht niet verwerken conform Artikel 78 van de Payment Services Directive	5. Return Terugboeking geïnitieerd door Debtor Bank Zie AT-R3 – The Reason Code for Non-Acceptance (Reject, Return or Refund)
2. Refusal: Weigering geïnitieerd door de Debtor. Door Debtor Bank ontvangen: - vóór settlement, dan verwerkt als Reject (zie 1) - na settlement, dan verwerkt als Refund (zie 6)	6. Refund Terugboeking geïnitieerd door Debtor. Kan gedurende 'no questions asked'-periode van 8 weken en voor "niet-geautoriseerde transacties" gedurende 13 maanden plaatsvinden
3. Request for cancellation: Creditor Bank verzoekt CSM om de incasso-opdracht(en) niet uit te voeren. Bilaterale overeenkomst tussen Creditor Bank en CSM (Valt verder buiten scope Rulebook. Wordt hier niet nader toegelicht)	
4. Revocation Herroeping van de incasso-opdracht(en) door Incassant. Bilaterale overeenkomst tussen Creditor Bank en incassant, o.a. tot wanneer dit mogelijk is. (Valt verder buiten scope Rulebook. Wordt hier niet nader toegelicht)	7. Reversal Terugboeking geïnitieerd door Creditor of Creditor Bank. Oorspronkelijke transactie had feitelijk niet uitgevoerd moeten worden. Rulebook verplicht Creditor Banken niet om deze faciliteit aan incassanten te bieden. Debtor Banken moeten de transacties wel kunnen verwerken. In voorkomende gevallen hoeven zij er echter geen checks op uit te voeren.

Voor de terugmelding, met name voor 1,5 en 6, zijn specifieke reasoncodes in de SDD Rulebooks uitgewerkt.

Deze worden ook gepubliceerd in Annex D van de Nederlandse Implementatierichtlijnen inzake XML (camt.053)
Hierna volgt een overzicht van deze foutcodes.

¹ Het moment waarop banken het incassobedrag met elkaar verrekend hebben

**Reason-/foutcodes bij Europese incasso:
Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.**

Annex D (ISO error codes and mapping to VerwInfo error codes)

In Annex D van de Nederlandse Implementation Guidelines (XML inzake Camt.053 Reporting) is per reasoncode aangegeven welke vervolgactie(s) incassanten op de ontvangen foutcodes kunnen ondernemen.

Let op: De ISO error Codes die tussen *asterixen* staan, zullen in de praktijk (nagenoeg) niet voorkomen.

Dit komt doordat deze codes in Nederland heel sporadisch of geheel niet gebruikt worden.

Daarnaast kunnen zij ook in het buitenland, door wet-/regelgeving, niet toegestaan zijn.

ISO error Code	Description	Kan voorkomen bij "R-transactie":			Mapping met VerwInfo (Incasso NL)			Geadviseerde vervolgactie te ondernemen door incassanten (=Hoe te handelen na ontvangst?)
		Reject	Return	Refund	Stornoreden	Signaaltekst	Signaalcode	
AC01	Format of the account number specified is not correct	x	x		3	Rekeningnummer onbekend	0001	IBAN waarvan u wilt incasseren is niet juist. Herstel IBAN of vraag debiteur om juiste IBAN (=Wijziging machtiging). Lever de opdracht opnieuw aan als type FIRST met juiste IBAN en bewaar de klantbevestiging van juiste IBAN bij de oorspronkelijke machtiging.
AC04	Account number specified has been closed on the bank of account's books	x	x		2	Rekeningnummer vervallen	0011	IBAN waarvan u wilt incasseren is opgeheven. Vraag de debiteur om het juiste IBAN. (Wijziging of nieuwe machtiging?) Lever de opdracht opnieuw aan als type FIRST met het juiste IBAN en bewaar de klantbevestiging van juiste IBAN bij de oorspronkelijke machtiging.
AC06	Account specified is blocked, prohibiting posting of transactions against it	x	x		9	Rekeningnummer geblokkeerd	0007	IBAN waarvan u wilt incasseren is geblokkeerd voor deze machtiging. Neem contact op met de debiteur voor nieuwe machtiging
AC13	Invalid Debtor Account Type	x	x		N.v.t.			Deze rekening kan bij zakelijke Europese incasso (B2B) niet gebruikt worden. Neem contact op met de debiteur voor juiste IBAN.
AG01	Transaction forbidden on this type of account (formerly NoAgreement)	x	x		9	Rekeningnummer geblokkeerd	0007	Deze rekening kan niet gebruikt worden. Gebruik juiste IBAN.
AG02	Bank Operation code specified in the message is not valid for receiver	x			9	Rekeningnummer geblokkeerd	0007	De transactie is afgekeurd omdat het type transactie niet juist is. Lever de transactie opnieuw aan met het juiste type "one-off", "FIRST", "RECUR", of "FINAL".
AM04	Amount of funds available to cover specified message amount is insufficient	x	x		1	Administratieve reden	0010	Onvoldoende saldo. Neem contact op met de debiteur. (Wordt vaak om privacy reden niet getoond en omgezet naar code MS03: 'reason not specified' = 'administratieve reden')

Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

ISO error Code	Description	Kan voorkomen bij "R-transactie":			Mapping met VerwInfo (Incasso NL)			Geadviseerde vervolgactie te ondernemen door incassanten (=Hoe te handelen na ontvangst?)
		Reject	Return	Refund	Stornoreden	Signaaltekst	Signaalcode	
AM05	Duplication	x	x		7	Dubbel betaald	0014	De door u ingestuurde batch/transactie is aangemerkt als duplicaat. Controleer uw administratie.
BE01	Debtors name is missing	x	x		8	Naam/nummer stemmen niet overeen	0005	Vul bij de opdracht de naam van de debiteur in
BE05	CreditorID is missing	x			N.v.t.			IncassantID ontbreekt.
FF01	InvalidFileFormat	x			N.v.t.			De door u ingestuurde batch bevat één of meerdere fouten. Neem voor details contact op met uw bank.
MD01	No Mandate			x	5	Geen incasso machtiging verstrekt	0012	De debiteur heeft geen machtiging verstrekt. Neem contact op met de debiteur. (Bij zakelijke Europese incasso/B2B leidt dit tot een Reject. Debiteur heeft de machtiging mogelijk (nog) niet bij zijn bank geregistreerd)
MD02	Mandate related information data required by the scheme is missing.	x	x		N.v.t.			De debiteur heeft de machtiging nog niet of niet juist bij zijn bank geregistreerd. Neem contact op met de debiteur om de machtiging juist te laten registreren.
MD06	Return of funds requested by end customer			x	6	Niet akkoord met afschrijving	0013	De debiteur is het niet eens met de afschrijving. Neem contact op met de debiteur.
MD07	End customer is deceased.	x	x		2	Rekeningnummer vervallen	0011	Debiteur overleden. Onderneem geen incassopoging meer.
MS02	Reason has not been specified by end customer	x	x		6	Niet akkoord met afschrijving	0013	De debiteur is het niet eens met de afschrijving. Neem contact op met de debiteur.
MS03	Reason has not been specified by agent.	x	x		1	Administratieve reden	0010	Neem contact op met de debiteur.
NARR	Reason is provided as narrative information in the additional reason information	x			Bankspecific			Neem contact op met uw bank voor de (bankspecifieke) reden
RC01	Bank Identifier code specified in the message has an incorrect format (formerly incorrectFormatForRoutingCode).	x	x		N.v.t.			BIC is onjuist. Heeft u deze zelf aangeleverd? Dan de juiste BIC opgeven. Neem anders contact op met uw bank.
RR01	Specification of the debtor's account or unique identification needed for reasons of regulatory requirements is insufficient or missing	x			N.v.t.			IBAN van de debiteur ontbreekt. Raadpleeg www.ibanbicservice.nl of neem contact op met de debiteur

Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

ISO error Code	Description	Kan voorkomen bij "R-transactie":			Mapping met VerwInfo (Incasso NL)			Geadviseerde vervolgactie te ondernemen door incassanten (=Hoe te handelen na ontvangst?)
		Reject	Return	Refund	Stornoreden	Signaaltekst	Signaalcode	
RR02	Specification of the debtor's name and/or address needed for regulatory requirements is insufficient or missing.	x	x		8	Naam/nummer stemmen niet overeen	0005	De naam van de debiteur ontbreekt
RR03	Specification of the creditor's name and/or address needed for regulatory requirements is insufficient or missing.	x	x		N.v.t.			Nederlandse Creditor Banken overschrijven NAW-incassant met de bij hen geregistreeerde gegevens conform een interbancaire risicomitigerende maatregel
RR04	Regulatory Reason	x	x		N.v.t.			Transactie voldoet niet aan de wettelijke eisen
SL01	Due to specific service offered by the Debtor Agent	x	x		10	Selectieve incasso blokkade	0008	Afkeuring gevolg van specifieke dienst van Debtor Bank aan debiteur. Neem contact op met de debiteur.

Focus op door Debet Bank gegeneerde reasoncodes

Creditor Banken communiceren eventuele aanvullende reasoncodes, die vóór settlement gegeneerd kunnen worden, separaat met hun incassanten.

Alle Debtor Banken maken bij R-transacties, zowel vóór als na settlement, gebruik van dezelfde set SEPA-'reasoncodes'. Het generieke advies dat de Nederlandse banken hierbij aangeven, kan zodoende altijd door de incassant richting debiteur opgevolgd worden (Feitelijk is dit gelijk aan de huidige situatie waarbij men actie onderneemt op basis van de signaalcode/tekst die men via VerwInfo ontvangt).

Verschil REJECT/RETURN/REFUND wel of niet van belang?

De vervolgvraag waarmee een incassant, na ontvangst van een bepaalde SEPA-'reasoncode', geconfronteerd wordt is:

"Hoe moeten wij deze incassotransactie dan opnieuw aanbieden?"

Als de incassant een ontvangen R-transactie nogmaals ter verwerking wil aanbieden, dan moet men bij SEPA weten welk "Sequence type" de oorspronkelijke transactie had (First, Recurrent of Final). Hierbij is het van belang om te weten dat REJECTS altijd vóór en RETURNS/REFUNDS altijd ná settlement plaatsvinden.

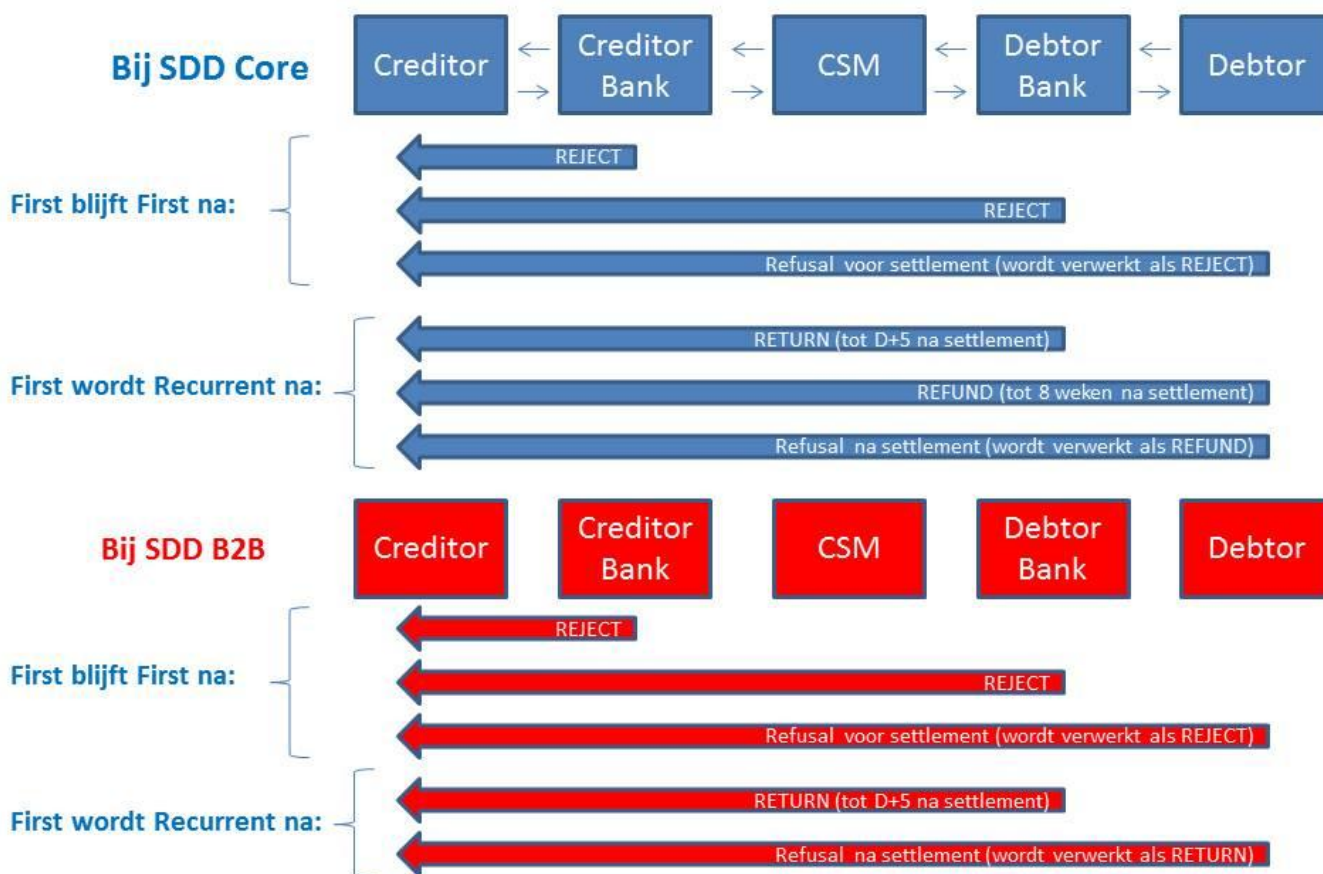
Bij het opnieuw aanbieden van een "First-transactie" moet men zich daarom realiseren of deze wel/niet door de Debtor Bank is verwerkt. Bij een REJECT is dat niet het geval. De eerstvolgende transactie moet daarom weer als "First" aangeboden worden.

Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

Bij een RETURN/REFUND is dat wel het geval. Dat betekent dat de debiteur deze transactie vaak gezien heeft/kan hebben. De eerstvolgende transactie zal dan ook als "Recurrent" aangeboden moeten worden. M.a.w. een "First" blijft een "First", indien de R-transactie voor settlement heeft plaatsgevonden en een "First" moet opnieuw als "Recurrent" worden aangeboden als de R-transactie na settlement geïnitieerd² werd. (Opmerking: als een "First" slaagt, wordt de eerstvolgende transactie natuurlijk altijd als "Recurrent" aangeboden. Bij "Recurrent"-transacties hoeft geen rekening gehouden te worden of de R-transactie voor/na settlement plaatsvond. Een niet-verwerkte "Recurrent" wordt altijd opnieuw als "Recurrent" aangeboden).

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:

Wanneer gebruikt Creditor, na ontvangst van een "R-transactie" (REJECT/RETURN/ REFUND), bij volgende incasso het sequence type First/Recurrent?



² In Nederland is gebleken dat in ruim 97% van de gevallen een FIRST altijd weer als FIRST kan worden aangeboden. Nederlandse Debtor Banken voeren hier namelijk (vooralsnog) geen controle op uit. Daarnaast adviseren Nederlandse banken om geen gebruik te maken van het sequence type Final (=FNAL).

Reason-/foutcodes bij Europese incasso: Informatie voor incassanten hoe hiermee om te gaan.

Toelichting European Payments Council (EPC)

De EPC geeft eveneens een toelichting op R-transacties en sequence types.

Zij geven dit schematisch als volgt weer (Raadpleeg de meest recente toelichting op:
http://www.europeanpaymentscouncil.eu/knowledge_bank_detail)

NB: Last wordt inmiddels Final (FNAL) genoemd.

Schematische toelichting EPC:

Sequence type of the original SDD sent by the Creditor	Type of R-transaction <u>Before Due Date:</u> - Reject/Refusal Pain.002/Pacs.002 <u>After Due Date:</u> - Return/Refund Pacs.004	Sequence type of the Re-presented collection (with same mandate based on R-transaction)
First	Reject	First
First	Return	Recurrent
First	Refund	Recurrent
Recurrent	Reject/Return/Refund/Request for cancellation	Recurrent
Last	Reject/Request for cancellation	Last
Last	Return/Refund	Mandate expired
One-off	Reject/Request for cancellation	One-off
One-off	Return/Refund	Mandate expired

- Mandate Amendments in the collection do not have any additional impact on the sequence type of the next presented collection if an R-transaction has been received.
- If a collection with mandate amendments is rejected, the mandate amendments should be repeated in the re-presentation of the collection.
- Reason codes do not have any additional impact on the sequence type of the next presented collection if an R-transaction has been received.
- The initiating party of the R-transaction does not have any additional impact on the sequence type of the next presented collection if an R-transaction has been received.