



Rabobank

Handleiding Euro-incasso: Incasseren met de Euro-incasso

Versie januari 2019



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Inleiding

Hoofdstuk 2: De Euro-incasso

2.1 Algemeen	4
2.2 Incasseren in het buitenland	4
2.3 Het Euro-incassocontract	4
2.4 Uw Incassant ID	4
2.5 De contractlimieten	5
2.6 Euro-incasso en Bedrijven Euro-incasso	5
2.7 Algemene voorwaarden (Bedrijven) Euro-incasso	6
2.8 Communicatie	6

Hoofdstuk 3: De machtiging

3.1 Algemeen	7
3.2 Digitaal Incassomachtigen	7
3.3 Standaard papieren machtigingsformulier of eigen ontwerp	7
3.4 Aandachtspunten machtigingsformulier	8
3.5 Machtigingskenmerk	8
3.6 Validatiereferentie	9
3.7 Opvoeren en beheren	10
3.8 Informeer uw debiteuren	10

Hoofdstuk 4: Wijzigingen op de machtiging

4.1 Wijzigingen bij uzelf	11
4.2 Wijzigingen bij uw debiteur	12

Hoofdstuk 5: Incasseren

5.1 Algemeen	13
5.2 Incasso-opdrachten maken	14
5.3 Incasseren vanuit uw boekhoudpakket	14
5.4 Incasseren zonder software met Rabo Internetbankieren	14
5.5 Losse incasso-opdrachten maken in Rabo Cash Management	14
5.6 Controleren incasso's	14
5.7 Intrekken van Euro-incasso-opdrachten	14
5.8 Uitvoerdatum	14
5.9 Uw rekeninginformatie	15
5.10 Niet gelukte incasso's	16
5.11 Opnieuw incasseren	17

Hoofdstuk 6: Incassosoftware

6.1 Algemeen	18
6.2 Software-eisen	18

Hoofdstuk 7: Bijlagen

Handige websites	19
Afkortingen en Engelstalige termen	19

Hoofdstuk 1

Inleiding



Rabobank

Met de Euro-incasso kunt u in Nederland en in andere Europese SEPA-landen incasseren ten laste van een bankrekening van uw klanten of leden. Deze handleiding bevat informatie die u nodig heeft om efficiënt en volgens de spelregels te kunnen incasseren.

U moet een incassocontract afsluiten om de Euro-incasso te kunnen gebruiken. Er is een aparte contractvorm om business to business incasso's te mogen doen: de Bedrijven Euro-incasso. Meer informatie en een aparte handleiding vindt u op www.rabobank.nl/bedrijveneuroincasso.

De Rabobank biedt u de mogelijkheid om zonder aparte software incasso's direct in Rabo Internetbankieren te maken en te beheren. U kunt ook gebruik maken van een incassofunctie in uw boekhoudpakket. U importeert dan uw incassobestanden in Rabo Internetbankieren (Professional) of Rabo Cash Management (onderdeel van Rabo Corporate Connect).

Zie ook de informatie op www.rabobank.nl/euroincasso.

Hoofdstuk 2

De Euro-incasso



Rabobank

- 2.1 Algemeen
 - 2.2 Incasseren in het buitenland
 - 2.3 Het Euro-incassocontract
 - 2.4 Uw Incassant ID
 - 2.5 De contractlimieten
 - 2.6 Euro-incasso en Bedrijven Euro-incasso
 - 2.7 Algemene Voorwaarden Rabobank (Bedrijven) Euro-incasso
 - 2.8 Communicatie
-

2.1 Algemeen

Met de Euro-incasso incasseert u in Nederland en in andere Europese SEPA-landen ten laste van de bankrekening(en) van uw debiteur(en). SEPA is de afkorting van Single Euro Payments Area: één Europese betaalmarkt zonder verschillen tussen binnen- en buitenlandse betalingen.

2.2 Incasseren in het buitenland

Met de Euro-incasso kunt u in alle Eurolanden incasseren. Sinds 31 oktober 2016 kan dat ook in alle SEPA-landen die de euro niet hebben ingevoerd. Uw debiteur in zo'n SEPA-land kan bij zijn bank navragen of hij nu al geïncasseerd kan worden met de Euro-incasso.

Andere valuta

Als de bank van de debiteur Euro-incasso's kan verwerken, kunt u in euro's incasseren ten laste van een rekening (IBAN) die in een andere valuta wordt aangehouden. Als uw debiteur bijvoorbeeld een rekening heeft in Poolse Zloty, dan wisselt de bank van de debiteur de valuta om. Bij de debiteur kan dit leiden tot extra kosten. Bij een eventuele terugboeking van de incasso-opdracht is het koersrisico voor u als incassant.

2.3 Het Euro-incassocontract

Als u gebruik wilt maken van de Euro-incasso, dan moet u bij de Rabobank een Euro-incassocontract afsluiten. Met het ondertekenen ervan verklaart u zich aan de regels te houden die de wet en de Rabobank aan u als incassant stellen. Deze regels vindt u terug in deze handleiding en in de Algemene Voorwaarden op www.rabobank.nl/euroincasso.

Inschrijving Kamer van Koophandel

Om een Euro-incassocontract bij de Rabobank af te kunnen sluiten, moet uw organisatie geregistreerd zijn in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Voor kerkgenootschappen, publiekrechtelijke instellingen of buitenlandse bedrijven gelden soms andere regels. Uw contactpersoon bij de Rabobank kan u daar meer over vertellen. Op www.kvk.nl vindt u alle informatie over inschrijven in het Handelsregister.

2.4 Uw Incassant ID

Het Euro-incassocontract vermeldt uw Incassant ID. Het Incassant ID is een kenmerk dat u ontvangt van de bank waar u voor het eerst een incassocontract afsluit. U ontvangt eenmalig een certificaat waar uw Incassant ID op staat. In Nederland is het Incassant ID opgebouwd uit 19 posities. Via het Incassant ID is uw organisatie in het hele SEPA-gebied herkenbaar.



2.5 De contractlimieten

In het Euro-incassocontract zijn twee contractlimieten van toepassing. U kunt uw incasso-opdrachten tot deze limieten laten verwerken.

1. Maximum postbedrag

Dit is het maximaal toegestane bedrag van een individuele Euro-incasso-opdracht. Als u een incasso instuurt met een hoger bedrag, dan keurt de bank deze af. Is het maximum bedrag te laag voor u, overleg dan met uw bank.

2. Periodelimiet

Dit is het maximaal toegestane totaalbedrag dat u in een bepaalde periode (in weken) aan Euro-incasso-opdrachten mag indienen. Als u meer incasso's instuurt dan uw periodelimiet toestaat, dan bestaat de kans dat deze niet of later uitgevoerd worden.

Toetsmoment en overschrijding limieten

Tijdens de verwerking van een Euro-incassobatch wordt het totaalbedrag dat in de afgelopen periode al is verwerkt, gecontroleerd. Het toetsmoment is de gewenste uitvoerdatum (en dus niet de dag van aanlevering). Eventuele batches die over de periodelimiet gaan, worden door de bank aangehouden. De bank besluit vervolgens per batch of deze wordt uitgevoerd of geweigerd. Bij een overschrijding van het maximum postbedrag wordt de opdracht overigens direct na creditering van het totale batchbedrag teruggeboekt.

Voorbeeld

Uw periodelimiet is € 1.000 per week. U stuurt vandaag een incassobatch van € 1.000 in met een gewenste uitvoerdatum van 31 augustus. Morgen doet u precies hetzelfde met een uitvoerdatum van 1 september. De tweede batch zal worden aangehouden omdat uw periodelimiet al is bereikt. Er wordt namelijk vanaf de uitvoerdatum – in dit geval 1 september – gekeken of uw limiet in de periode (één week) daarvoor al is gebruikt. De bank besluit binnen drie werkdagen na uw aanlevering of de tweede batch wel of niet verwerkt wordt.

Uw contractlimieten en meerdere rekeningen

U kunt meerdere rekeningen opnemen in uw incassocontract. De contractlimieten gelden dan voor alle rekeningen in het contract gezamenlijk.

Uw contract wijzigen

Wilt u meer kunnen incasseren dan uw huidige contractlimieten toestaan? Via www.rabobank.nl/euroincasso kunt u een verhoging van uw contractlimieten aanvragen. Een beperkte wijziging kan de volgende werkdag al actief zijn.

2.6 Euro-incasso en Bedrijven Euro-incasso

Naast de Euro-incasso kunt u bij de Rabobank ook met de Bedrijven Euro-incasso incasseren. Deze mag uitsluitend tussen bedrijven gebruikt worden. Een ander verschil is dat de consument bij de Euro-incasso bij eenmalige of doorlopende incasso's het recht heeft om het bedrag binnen acht weken terug te boeken. Bij de Bedrijven Euro-incasso heeft de debiteur dit terugboekingsrecht niet. U leest meer over de Bedrijven Euro-incasso op www.rabobank.nl/bedrijveneuroincasso.



2.7 Algemene Voorwaarden Rabobank (Bedrijven) Euro-incasso

Op alle informatie in deze handleiding zijn de Algemene Voorwaarden Rabobank (Bedrijven) Euro-incasso en de Aanvullende voorwaarden Rabo Digitaal Incassomachtigen van toepassing. Deze zijn bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de algemene voorwaarden en de handleiding altijd leidend en staan op www.rabobank.nl/euroincasso.

2.8 Communicatie

Indien u een mededeling aan de bank wilt doen over het Rabobank Euro-incasso contract en/of er iets verandert in uw gegevens, dan kunt u contact opnemen met uw lokale bank. Als u volgens de Algemene Voorwaarden een melding aan de bank moet maken, zoals over een onregelmatigheid, bijvoorbeeld over een data-lek of fraude, dan kunt u dat ook bij uw lokale bank doen

Hoofdstuk 3

De machtiging



Rabobank

- 3.1 Algemeen
 - 3.2 Digitaal Incassomachtigen
 - 3.3 Standaard papieren machtigingsformulier of eigen ontwerp
 - 3.4 Aandachtspunten machtigingsformulier
 - 3.5 Machtigingskenmerk
 - 3.6 Validatiereferentie
 - 3.7 Opvoeren en beheren
 - 3.8 Informeer uw debiteuren
-

3.1 Algemeen

Om de Euro-incasso te kunnen gebruiken, moet uw debiteur u toestemming geven door een machtigingsformulier te ondertekenen dat aan de wettelijke eisen voldoet. Het is mogelijk dat iemand bij wie u heeft geïncasseerd, beweert dat hij geen machtiging aan u heeft gegeven. U moet dan een kopie van het getekende formulier kunnen tonen.

3.2 Digitaal Incassomachtigen

Met Digitaal Incassomachtigen ontvangt u online geldige incassomachtigen van uw klanten. Uw klant geeft op afstand akkoord op machtigen die u vooraf heeft ingesteld. Dit doet hij via de eigen, veilige omgeving van internetbankieren. U heeft vervolgens de zekerheid dat u mag afschrijven. Enkele voordelen van digitaal incasseren:

- ✓ efficiënte en betrouwbare oplossing voor papieren machtiging
- ✓ meer geslaagde incasso's
- ✓ meer gemak voor uw klanten

Zelf doen of via een service provider

Voor het afgeven van een digitale machtiging door uw klanten, moet uw website worden aangepast of kunt u gebruikmaken van een e-mail met een machtigingslink. Door het logo van Digitaal Incassomachtigen erbij te plaatsen, is het voor klanten herkenbaar. Zelf Digitaal Incassomachtigen invoeren in uw bedrijfsprocessen, duurt meerdere weken en vraagt uitgebreide technische kennis. Als u kiest voor aansluiten via een Mandaat Service Provider (MSP), kunt u sneller van start met Digitaal Incassomachtigen. U maakt dan voor een groot deel gebruik van de MSP-aansluiting, waardoor u zelf veel minder hoeft te organiseren.

Op www.rabobank.nl/dim leest u alles over de tarieven en voorwaarden voor Digitaal Incassomachtigen.

3.3 Standaard papieren machtigingsformulier of eigen ontwerp

Wilt of kunt u geen gebruik maken van Digitaal Incassomachtigen, dan zijn er standaard groene machtigingsformulieren die u zelf kunt printen of bij een drukker kunt bestellen. U kunt dit model ook gebruiken voor een eigen ontwerp.

**Let op!**

U bent verplicht om alle velden die op het voorbeeld van het machtigingsformulier staan, letterlijk op uw eigen ontwerp te gebruiken. Tekst weglaten mag dus niet! Meer informatie op uw eigen ontwerp plaatsen mag overigens wel. Denk aan een contractnummer of de reden van betaling. Zolang u de machtigingstekst in het model niet tegenspreekt, is extra informatie toegestaan.

U mag de machtigingstekst ook opnemen in een contract, maar alleen als u in het contract de machtigingstekst apart laat ondertekenen. Deze tekst moet dan wel duidelijk door de debiteur als machtiging te herkennen zijn.

Het model van de machtiging is in vier talen beschikbaar op www.rabobank.nl/euroincasso. Wilt u een machtigingstekst in een andere taal dan Nederlands, Engels, Frans of Duits? Kijk dan op www.europeanpaymentscouncil.eu.

3.4 Aandachtspunten machtigingsformulier

Business Identificatie Code (BIC)

Het veld 'BIC' op het machtigingsformulier hoeft alleen ingevuld te worden bij klanten met een buitenlands rekeningnummer. Mogelijk vraagt een boekhoudpakket wel om invoer van een BIC. U kunt dan de BIC 'RABONL2U' invoeren. De Rabobank vult altijd zelf de juiste BIC in.

Eén machtiging voor incasso meerdere doelen

U mag met één machtiging voor meerdere doelen incasseren. Met de Euro-incasso hoeft u geen reden van afschrijving op de machtiging zelf te vermelden. U kunt dus één machtiging (en dus hetzelfde machtigingskenmerk) gebruiken om voor verschillende doeleinden bij dezelfde persoon te incasseren. De Rabobank adviseert u om wel een reden van afschrijving op te geven om onduidelijkheid bij de debiteur te voorkomen.

Reden van afschrijving

Voordat u incasseert, moet u altijd de exacte reden van een specifieke afschrijving duidelijk aan uw debiteur communiceren, bijvoorbeeld via een factuur of e-mail waarin u de afschrijving aankondigt.

Beperkte geldigheidsduur

Als u in een aaneengesloten periode van zesendertig maanden niet met hetzelfde machtigingskenmerk heeft geïncasseerd, dan mag u de machtiging niet meer gebruiken en moet u uw klant een nieuwe machtiging laten ondertekenen.

Bewaren machtigingen

Een gescand en digitaal gearchiveerd machtigingsformulier wordt in Nederland als een rechtsgeldige machtiging beschouwd. Bij machtigingen afgegeven door rekeninghouders bij een buitenlandse bank kan niet gegarandeerd worden dat een gescande machtiging als rechtsgeldig wordt geaccepteerd. U bent verplicht om de originele incassomachtiging tenminste dertien maanden na de laatste incasso-opdracht te bewaren. De bank kan u naar aanleiding van een 'Melding Onterechte Incasso' binnen die termijn vragen om een kopie of scan van de machtiging te tonen. Als u dit niet doet, dan wordt de incasso teruggedraaid.



Bij een Digitale Incassomachtiging is het van belang dat u zowel het ISO PAIN.012 bericht (het formaat waarin u de machtigingsgegevens ontvangt) als de elektronische handtekening (inclusief de certificaat-informatie) bewaart. De bewaartermijn is minimaal dertien maanden nadat de laatste incasso heeft plaatsgevonden. Als u dit niet doet, dan kan de incasso worden teruggedraaid.

Tip

U mag het veld 'machtigingskenmerk' op het papieren machtigingsformulier leeg laten op het moment dat uw lid of klant tekent. U moet dit kenmerk dan later bepalen als u de machtiging in uw debiteurenadministratie in Rabo Internetbankieren opvoert. Vervolgens moet u het kenmerk vóór de eerste incasso-afschrijving aan uw debiteur medelen.

Tip

Kijk voor meer informatie over het juiste gebruik van het machtigingsformulier op www.rabobank.nl/euroincasso.

3.5 Machtigingskenmerk

Bij de Euro-incasso moet aan elke machtiging een uniek kenmerk gegeven worden.

Uniek machtigingskenmerk

Het machtigingskenmerk vormt in combinatie met uw Incassant ID een unieke referentie naar de machtiging. Het machtigingskenmerk:

- Is het unieke kenmerk van één machtiging van uw lid of klant;
- Is verplicht;
- Bedenkt u zelf;
- Kan uit maximaal 35 cijfers en/of letters bestaan;
- Vult u in uw debiteurenadministratie in;
- Mag niet bij meerdere debiteuren gebruikt worden;
- Mag na gebruik niet meer gewijzigd worden.

Omschrijving versus machtigingskenmerk

Hoewel het machtigingskenmerk bij dezelfde debiteur in principe nooit verandert, kan de omschrijving bij elke incasso anders zijn.

Een debiteur ziet bijvoorbeeld bij zijn incasso-omschrijving:

- machtigingskenmerk: debiteur123
- omschrijving: levering 15 december

3.6 Validatiereferentie

De validatiereferentie is alleen relevant wanneer u Digitaal Incassomachtigen gebruikt en incasso's aanmaakt in een boekhoudpakket.

Als onderdeel van de Digitale Incassomachtiging ontvangt u een validatiereferentie in het machtigingsbericht (PAIN.012). Dit is een bestandsformaat waarin u de feitelijke machtigingsgegevens krijgt. In het geval van een dispuut wordt deze referentie door de bank van de debiteur gebruikt om te controleren of er een digitale machtiging aanwezig is. Als zij deze aantreffen, zal er in principe geen Melding Onterechte Incasso worden gedaan en hoeft u zelf niet te bewijzen dat u over een geldige machtiging beschikt. Deze referentie dient u toe te voegen aan de automatische incasso in het veld 'Electronic Signature', zie www.rabobank.nl/seb.



3.7 Opvoeren en beheren

Als u een getekende machtiging van een klant heeft ontvangen, dan neemt u de gegevens op in uw debiteurenadministratie. U moet in ieder geval de verplichte elementen (elektronisch) vastleggen: Naam, IBAN, datum van ondertekening machtiging en machtigingskenmerk.

Als de machtiging wijzigt, leg dan de datum van wijziging en de reden vast. Als er namens een ander op de rekening wordt geïncasseerd, houdt u er dan rekening mee dat u de gegevens van de uiteindelijke debiteur vastlegt. In het volgende hoofdstuk leest u meer over wijzigingen in de machtigingsgegevens.

Opvoeren van nieuwe debiteuren in het incasso-adresboek in Rabo Internetbankieren

Neem de gegevens die u in het adresboek moet invullen over van de getekende machtiging.

- Kies voor 'adresboek';
- Voeg adressen toe via de knop 'adres toevoegen';
- Vul alle gegevens in het scherm in;
- Klik op 'toevoegen' om het adres op te slaan.

3.8 Informeer uw debiteuren

Europa wil consumenten beschermen tegen ongewenst incasseren. Daarom gelden er voorwaarden voor de manier waarop u uw debiteuren van tevoren over afschrijvingen informeert.

Voordat u incasseert, moet u uw debiteur laten weten:

- Wat uw incassant ID is;
- Welk machtigingskenmerk u aan de debiteur heeft toegekend;
- Rond welke datum u welk bedrag bij hem gaat incasseren.

U bent er vrij in om te bepalen hoe u dit communiceert, als het maar persoonlijk aan de debiteur gericht is en er daarmee vanuit kan worden gegaan dat de informatie de debiteur werkelijk bereikt. Het vermelden van informatie op uw website volstaat niet.

U moet in uw voorwaarden, in een contract met uw klant of op het machtigingsformulier zelf aangeven hoe ver u hem van tevoren over aankomende incasso's informeert. Doet u dat niet, dat geldt een wettelijke termijn van veertien dagen.

In één keer of meerdere keren informeren

Voordat u een incasso ter verwerking instuurt, moet u de debiteur ook informeren over het bedrag en de datum van de incasso. Dat kan bijvoorbeeld vooraf, direct bij het tekenen van de machtiging met: "U wordt elke maand rond de 30e geïncasseerd voor een bedrag van € 25". Bij wisselende bedragen moet u vooraf laten weten welk bedrag u gaat afschrijven.

Te veel terugboekingen?

Als de Rabobank constateert dat er op verzoek van uw debiteuren regelmatig terugboekingen worden uitgevoerd, dan kunnen wij u vragen aan te tonen dat u over geldige machtigingen beschikt en dat u uw debiteuren volgens de spelregels informeert over aankomende incasso-afschrijvingen. Zorg er dus voor dat u uw werkwijze kunt laten zien.

Hoofdstuk 4

Wijzigingen op de machtiging



4.1 Wijzigingen bij uzelf

4.2 Wijzigingen bij uw debiteur

Een bestaande machtiging kan wijzigen doordat bij uw klant of bij u gegevens zijn veranderd. In bepaalde gevallen moet u dan actie ondernemen.

4.1 Wijzigingen bij uzelf

Nieuw rekeningnummer: geen impact op machtigingen

Het rekeningnummer van de incassant maakt geen onderdeel uit van de gegevens in een incassomachtiging. Het wijzigen hiervan heeft daarom geen impact. Ook niet wanneer u van bank wisselt, zolang uw incassant ID maar hetzelfde blijft. U hoeft alleen maar het rekeningnummer in uw eigen administratie aan te passen.

Bij de volgende wijzigingen is er wél een actie nodig:

- een nieuw Incassant ID;
- een andere naam van de incassant;
- een nieuw machtigingskenmerk.

Nieuw Incassant ID of nieuwe naam (incassant)

Uw Incassant ID of naam kan veranderen, bijvoorbeeld als gevolg van een fusie. Wij adviseren u om uw Incassant ID alleen te wijzigen als dit echt niet anders kan. Zo is het niet nodig om uw Incassant ID te wijzigen als uw KvK-nummer wijzigt. Bij uw Rabobank kunt u hier meer informatie over krijgen.

Nieuw machtigingskenmerk

Soms moet u het machtigingskenmerk voor bestaande machtigingen wijzigen, bijvoorbeeld vanwege een fusie of ingebruikname van een nieuwe debiteurenadministratie.

Wat moet u doen bij de hierboven genoemde wijzigingen?

- U heeft een nieuw incassocontract nodig als uw naam of incassant ID verandert.
- Laat uw klant bij voorkeur een nieuwe machtiging tekenen. Dit geldt zeker voor buitenlandse debiteuren. U kunt ook volstaan met een mededeling aan uw debiteuren, maar hiermee sluit u het risico op een Melding Onterechte Incasso (MOI) niet volledig uit.
- Bij een mededeling moet u uw debiteur de mogelijkheid bieden bezwaar te maken tegen de wijziging(en) en hem voldoende tijd hiervoor geven. Bewaar de mededeling en zorg dat u kunt aantonen dat u deze verstuurd heeft.



4.2 Wijzigingen bij uw debiteur

Wijziging rekeningnummer naar een andere bank met Overstapservice

In Nederland wordt bij wisseling van bank vaak gebruik gemaakt van de 'Overstapservice'.

In deze situatie:

- Wordt een incasso-opdracht ten laste van de 'oude' rekening van de debiteur automatisch doorgeleid naar de nieuwe rekening;
- Ontvangt u een brief met de nieuwe rekeninggegevens;
- Bewaart u deze brief bij de machtiging van de debiteur in uw administratie;
- Past u in uw debiteurenadministratie het rekeningnummer aan;

Wijziging rekeningnummer naar een andere bank zonder Overstapservice

In deze situatie:

- Ontvangt u een brief of een e-mail van uw debiteur met de nieuwe rekeninggegevens. Deze wijziging kunt u alleen accepteren als deze rechtsgeldig ondertekend is. Is dit niet zo, dan moet er een nieuwe machtiging ondertekend worden;
- Bewaart u deze informatie bij de machtiging van de debiteur in uw administratie;
- Past u in uw debiteurenadministratie het rekeningnummer aan.

Nieuw rekeningnummer (bij dezelfde bank)

Dat uw klant een nieuw rekeningnummer heeft, verneemt u rechtstreeks van uw klant via bijvoorbeeld een brief of een e-mail. Deze wijziging kunt u alleen accepteren als deze rechtsgeldig ondertekend is. Dit bewijs moet u bij de machtiging bewaren. Is er geen rechtsgeldige ondertekening, dan moet er een nieuwe machtiging ondertekend worden.

Wijziging rekeningnummer via het Rabo Digitaal Incassomachtigen Dashboard

De klant voert in deze situatie de wijziging op uw website door. In de handleiding Rabo Digitaal Incassomachtigen leest u hoe u het wijzigen van digitale machtigingen kunt aanbieden op uw website. Hoe u de eerste incasso na wijziging moet insturen, leest u hierboven en hangt af van het feit of de debiteur wijzigt van bank of bij dezelfde bank blijft.

Volg na een wijziging op de (digitale) machtiging de volgende stappen:

- Bewaar de gewijzigde (digitale) machtiging bij de oorspronkelijke machtiging;
- Pas het rekeningnummer aan in uw administratie.

Hoofdstuk 5

Incasseren



Rabobank

- 5.1 Algemeen
 - 5.2 Incasso-opdrachten maken
 - 5.3 Incasseren vanuit uw boekhoudpakket
 - 5.4 Incasseren zonder software met Rabo Internetbankieren
 - 5.5 Losse incasso-opdrachten maken in Rabo Cash Management
 - 5.6 Controleren incasso's
 - 5.7 Intrekken van Euro-incasso-opdrachten
 - 5.8 Uitvoerdatum
 - 5.9 Uw rekeninginformatie
 - 5.10 Niet gelukte incasso's
 - 5.11 Opnieuw incasseren
-

5.1 Algemeen

U bent klaar om te incasseren als u een contract en getekende machtigingen heeft en uw debiteuren goed geïnformeerd zijn over wanneer en wat u gaat afschrijven.

5.2 Incasso-opdrachten maken

Met het machtigingstype geeft u aan of het een doorlopende of een eenmalige incasso betreft.

De machtigingstypes zijn:

1. Volgende/recurrent
Dit type gebruikt u bij doorlopende incasso's, wanneer u vaker met hetzelfde machtigingskenmerk incasseert.
2. Eenmalige/ one-off
Dit type gebruikt u wanneer uw debiteur een eenmalige machtiging heeft getekend. Het machtigingskenmerk van een eenmalige incasso-opdracht kunt u maar één keer gebruiken.

Maakt u incasso's in een boekhoudpakket, dan kunt u bij doorlopende incasso's ook gebruik maken van de types eerste/first en laatste/last, maar deze zijn niet meer verplicht. Het advies is om het gebruik van deze types uit uw boekhoudpakket te laten verwijderen op een moment dat dit u uitkomt.

5.3 Incasseren vanuit uw boekhoudpakket

In Rabo Internetbankieren kiest u voor:

- > Betalen en Sparen – Euro-incasso – Importeren.

In Rabo Cash Management kiest u voor:

- > Betalen en incasseren – Importeren – Importeren batches

Bij verzending splitst uw boekhoudpakket de incasso-opdrachten op in verschillende batches voor de verschillende machtigingstypes. Daarna volgt een splitsing in verschillende uitvoerdata. U kunt de batches inlezen in Rabo Internetbankieren of in Rabo Cash Management. Na het inlezen is het niet meer mogelijk de batch te wijzigen. Als u wijzigingen wilt aanbrengen, moet u de batch intrekken en uw wijzigingen in het boekhoudpakket doen.

**Tip**

Als u incasso-opdrachten in uw boekhoudpakket aanmaakt, boek dan de openstaande posten direct als betaald. U kunt er namelijk vanuit gaan dat de incasso verwerkt wordt, tenzij u een afkeuring ontvangt. In dat geval boekt u de post weer open. Het meest efficiënt is als uw boekhoudpakket afkeuringen automatisch kan verwerken.

5.4 Incasseren zonder software met Rabo Internetbankieren

Zonder aparte incassosoftware of een boekhoudpakket kunt u incasso's aanmaken in Rabo Internetbankieren. U kunt losse incasso's invoeren of gebruik maken van het incasso-adresboek, waarin u een eenvoudige debiteurenadministratie kunt voeren en herhaalde incassobestanden kunt aanmaken.

Kijk op **Support Internetbankieren Professional** onder 'Incasso-opdrachten aanmaken' voor de uitleg. Hier vindt u een demo over het aanmaken van een incasso, een demo over het werken met het incasso-adresboek en een leaflet waarin de stappen worden uitgelegd.

5.5 Losse incasso-opdrachten maken in Rabo Cash Management

In Rabo Cash Management kunt u losse opdrachten voor de Euro-incasso maken. Vul ook de andere gegevens zoals het machtigingskenmerk en de datum van ondertekening nauwkeurig in om afkeuringen te voorkomen.

5.6 Controleren incasso's

Controleer de incasso's die klaar staan:

- Kloppen de bedragen?
- Heeft u het 'type' eenmalig of doorlopend ingevuld?
- Staat 'eenmalig' alleen bij debiteuren bij wie u echt niet vaker wilt incasseren?
- Zijn de gebruikte machtigingskenmerken uniek per incasso/debiteur?
- Is de incasso gebaseerd op een digitale incassomachtiging? Zo ja, is de Validatiereferentie gevuld? (alleen bij gebruik boekhoudpakket)

Als alles klopt, dan kunt u de incasso's verzenden.

5.7 Intrekken van Euro-incasso-opdrachten

U kunt ingestuurde Bedrijven Euro-incasso-opdrachten alleen nog intrekken als u in Rabo Internetbankieren in het scherm 'Verzonden Euro-batches' de status 'Openstaand' ziet. In Rabo Cash Management kunt u tot twee werkdagen voor de uitvoerdatum contact opnemen met uw Rabobank om de batch in te trekken.

5.8 Uitvoerdatum

Incassobatches die op werkdagen om uiterlijk 7.00 uur door de bank ontvangen zijn en correct door u zijn aangeleverd, worden de volgende werkdag op uw rekening bijgeschreven, tenzij u een latere uitvoerdatum heeft aangegeven. Als de gewenste uitvoerdatum niet mogelijk is (het is bijvoorbeeld een feestdag), dan past de Rabobank deze datum automatisch aan naar de eerstvolgende uitvoerdatum die wel mogelijk is.



U kunt uw Euro-incasso-opdrachten maximaal één jaar vóór de gewenste uitvoerdatum bij de Rabobank aanbieden.

Dagen waarop de Euro-incasso-opdrachten niet verwerkt kunnen worden zijn:

- Nieuwjaarsdag (1 januari)
- Goede Vrijdag
- Tweede Paasdag
- Dag van de Arbeid (1 mei)
- Eerste en Tweede Kerstdag (25 en 26 december)

5.9 Uw rekeninginformatie

Op uw rekeningoverzicht ziet u per verwerkte incassobatch altijd een bijschrijving van één totaalbedrag van alle incasso-opdrachten die u in dat bestand heeft ingestuurd. In de omschrijvingsregel staat het oorspronkelijke aantal posten en het kenmerk van de batch. Kijk in uw boekhoudpakket of in het scherm 'verzonden eurobatches' in Rabo Internetbankieren als u wilt weten wat de onderliggende incassoposten in de batch waren.

De bijschrijving van een batch met Euro-incasso-opdrachten vindt u als volgt terug op uw rekeningoverzicht:

1e regel	Incasso (Bedrijven)
2e regel	Internetbankieren*
3e regel	'Kenmerk batch: '
4e regel	PaymentRefencelD (2.1 index uit de impl guideline van de PAIN.008.001.02)
5e regel	'Aantal posten: '
6e regel	NumberOfCollections (2.4 index uit de impl guideline van de PAIN.008.001.02)

* of RCM (Rabo Cash Management) of Equens; afhankelijk van het elektronische aanleverkanaal dat u gebruikt.

Een terugboeking van een Euro-incasso-opdracht vindt u met vermelding van het IBAN van de oorspronkelijk geïncasseerde als volgt terug op uw rekeningoverzicht:

1 e regel	vermelding IBAN van de oorspronkelijk geïncasseerde en zijn naam
2e regel	<omschrijving soort terugboeking>*
3e regel	ISO-ReasonCode** + reden omschrijving (in het Nederlands)
4e regel	'Transactiereferentie:'
5e regel	Index 2.31++++ End To End Identification***
6e regel	'Kenmerk machtiging:'
7e regel	Index 2.48 +++++ Mandate Identification ***

Op basis van de transactiereferentie en/of machtigingskenmerk en/of IBAN van de geïncasseerde kunt u uw financiële- en debiteurenadministratie bijwerken.

* (terugboeking door bank of terugboeking door klant)

** de lijst met ISO-reasoncodes vindt u terug op www.rabobank.nl/foutmeldingen. Een ISO-reasoncode telt vier posities (bijvoorbeeld:MS03 administratieve reden)

*** zoals u dat zelf in het oorspronkelijke PAIN-bericht heeft meegegeven



PAIN.002 voor snelle informatie over afkeuringen

PAIN.002 is een bestandsformaat voor rekeninginformatie, waarmee u niet hoeft te wachten tot de bijschrijving van de incassobatch om te weten welke incasso's al voor de bijschrijving afgekeurd waren. Door een PAIN.002 bestand op te vragen kunt u direct de afkeuringen inzien nadat u de incasso's heeft ingestuurd. U kunt zo vaak PAIN.002 informatie opvragen als u wilt om de meest actuele afkeuringen te zien en daar direct actie op te ondernemen. Uw incassosoftware moet hier wel geschikt voor zijn; vraag uw leverancier of u PAIN.002 kunt gebruiken. Zie ook www.rabobank.nl/seb voor de technische informatie.

5.10 Niet gelukte incasso's

Incasso's kunnen om verschillende redenen mislukken. De reden van de uitval bepaalt of en hoe u de incasso opnieuw kunt aanbieden. Raadpleeg uw rekeninginformatie om te zien welke posten uitgevallen zijn.

Niet gelukte incasso's ziet u direct bij de bijschrijving

De niet gelukte incasso-opdrachten die op het moment van bijschrijving al bekend zijn, ziet u als losse afschrijvingen op de dag dat de batch wordt bijgeschreven. De reden van afkeuring staat erbij.

Let op!

In de schermen van Rabo Cash Management ziet u de niet gelukte incasso-opdrachten samengevoegd in één totaalbedrag. Download de rekeninginformatie naar uw boekhoudpakket, dan kunt u de individuele posten raadplegen.

Terugboekingen

Tot maximaal acht weken na de bijschrijving kunnen er terugboekingen van uw rekening afgeschreven worden. Deze terugboekingen ziet u als losse afschrijvingen met de juiste valutadatum op uw rekeningafschrift, met de reden van terugboeking erbij.

In de volgende situaties kan het gebeuren dat uw incasso-opdracht niet lukt:

Op verzoek van de debiteur

Uw debiteur kan bij een doorlopende of eenmalige incasso:

- Voor afschrijving de uitvoering weigeren;
- Na afschrijving binnen acht weken (laten) terugboeken;
- De afschrijving weigeren omdat deze boven een maximumbedrag uitkomt dat de debiteur voor deze incasso bij zijn bank heeft ingesteld;
- De afschrijving weigeren omdat u vaker heeft geïncasseerd dan hij heeft ingesteld.
- Zijn rekening helemaal blokkeren voor afschrijvingen met uw Incassant ID of specifiek voor het machtigingskenmerk waarmee u incasseert. De debiteur kan hiervoor de Blokkade- of de Goedkeuringslijst gebruiken;

Bij onvoldoende saldo of een incassoblokkade door de bank

De bank van de geïncasseerde heeft vijf werkdagen om een incasso vanwege onvoldoende saldo of vanwege een blokkade terug te draaien. Banken gaan bij saldotekort verschillend om met de uitvoering van incasso's.



Als gevolg van een ongeautoriseerde transactie (Melding Onterechte Incasso)

De geïncasseerde kan tot en met dertien maanden na verwerking van een Euro-incassotransactie bij zijn bank aangeven geen toestemming te hebben gegeven voor de transactie, en zo om een terugboeking vragen. De bank van de geïncasseerde stuurt het verzoek tot terugboeking door naar de Rabobank, waarna wij u informeren. Als u het verzoek tot terugboeking accepteert, dan kunt u de Rabobank binnen zeven werkdagen opdracht geven om het bedrag van de oorspronkelijke Euro-incassotransactie van uw rekening te debiteren. De bank van de geïncasseerde voert dan de terugboeking uit.

Gaat u niet akkoord met de terugboeking? Stuur dan binnen zeven werkdagen een kopie van de machtiging en eventuele overige informatie naar uw Rabobank. De Rabobank stuurt dan de kopie van de machtiging naar de bank van uw debiteur. Die bank besluit vervolgens of de incasso uitgevoerd had mogen worden. Als de bank van uw debiteur vindt dat deze recht heeft op een terugboeking, dan debiteert deze bank uw rekening met het bedrag van de oorspronkelijke incasso-opdracht tegen de oorspronkelijke rentedatum.

Melding Onterechte Incasso bij Digitale Incassomachtigingen

Ook bij Digitale Incassomachtigingen kan de debiteur tot en met dertien maanden na verwerking van een Euro-incassotransactie bij zijn bank aangeven geen toestemming te hebben gegeven voor de transactie, en zo om een terugboeking vragen. De bank van de debiteur zal bij ontvangst van een dergelijk verzoek altijd eerst checken of er een Digitale Incassomachtiging is afgegeven. Hiervoor gebruikt de bank de validatiereferentie die u heeft meegegeven in de incassotransactie. Indien de bewijsvoering onvoldoende sluitend is, dan wordt u verzocht informatie aan te leveren. U levert het ISO PAIN.012 bericht (de feitelijke digitale machtiging) aan. Als er een wijziging is geweest op de machtiging die niet via Digitaal Incassomachtigen heeft plaatsgevonden, moet ook additionele wijzigingsinformatie aangeleverd worden.

Om technische redenen

Bij technische redenen wordt de incasso vóór de verwerking afgekeurd, bijvoorbeeld een vervallen rekeningnummer. U ziet deze afgekeurde incasso als losse afschrijving op de dag dat de incassobatch wordt bijgeschreven.

Let op!

De bank brengt kosten in rekening voor terugboekingen. Volg daarom zorgvuldig de instructies in deze handleiding om onnodige terugboekingen te voorkomen.

5.11 Opnieuw incasseren

In uw rekeningoverzicht ziet u de reden van de uitgevallen incasso omschreven met een code. Kijk op www.rabobank.nl/foutmeldingen voor een actueel overzicht met een toelichting op de foutcodes.

Soms kunt u een incasso-opdracht opnieuw insturen, in overige situaties moet u uw debiteur vragen op een andere manier te betalen. Als een incasso is geweigerd of teruggeboekt door de debiteur zelf, neem dan altijd contact op met de debiteur om de reden te achterhalen.

Neem in geval van een niet gelukt eenmalige incasso contact op met uw debiteur om hem op een andere manier te laten betalen. Wilt u toch opnieuw incasseren, gebruik dan een nieuw machtigingskenmerk in de nieuwe 'eenmalige' incasso-opdracht en meld dit machtigingskenmerk vóór afschrijving aan uw debiteur.

Hoofdstuk 6

Incassosoftware



- 6.1 Algemeen
 - 6.2 Software-eisen
-

6.1 Algemeen

Het bestandsformaat voor de aanlevering van Euro-incasso-opdrachten is PAIN XML. Met de Euro-incasso moet u verplicht gegevens vastleggen in uw debiteurenadministratie. Bij een beperkt aantal incasso's kunt u ook zonder software via Rabo Internetbankieren of Rabo Cash Management incasseren.

6.2 Software-eisen

Let er op dat uw incassosoftware ten minste aan de volgende eisen voldoet:

- Het ondersteunt het bestandsformaat PAIN.008.001.02 (volgens de ISO 20022 standaard);
- Het gebruikt de euro als muntsoort;
- Verplichte velden als IBAN, uniek machtigingskenmerk en datum handtekening kunnen worden ingevuld;
- De datum van uitvoering is maximaal één jaar na de aanleverdatum;
- De bestandsnamen zijn uniek;
- Een Euro-incassobestand bestaat uit één of meerdere batches;
- Elke batch bevat daarin alleen Euro-incasso-opdrachten:
 - van hetzelfde type (volgende/recurrent of eenmalige/ one-off);
 - met dezelfde gewenste uitvoerdatum;
 - die bestemd zijn voor dezelfde rekening van de incassant.

Euro-incasso-opdrachten die niet aan bovengenoemde eisen voldoen, worden afgekeurd. Het maximale aantal posten hangt af van het elektronische aanleverkanaal dat u gebruikt.

TIP: End-to-end ID

Maak gebruik van het end-to-end ID. Hiermee geeft u een uniek kenmerk aan één incasso-opdracht, waardoor deze op elk moment in het proces te volgen is. Bij de reconciliatie (terugmelding van verwerkingsinformatie) is dit bijzonder handig. Het end-to-end ID wordt ook aan uw debiteur doorgegeven. Het verschil met het machtigingskenmerk is dat het machtigingskenmerk niet uniek is per opdracht maar per debiteur en machtiging.

Fouten in een batch

Als een ingezonden incassobatch fouten bevat, dan worden die onjuiste incasso-opdrachten afgekeurd. Bij te veel fouten wordt een hele batch afgekeurd omdat de integriteit van het bestand dan in twijfel wordt getrokken. Het gaat om technisch niet te voorkomen fouten. Als dit gebeurt, neem dan contact op met uw softwareleverancier.

Kosten terugmelding onjuiste incasso-opdrachten

Aan terugmeldingen van afgekeurde posten zijn kosten verbonden. Voorkom dat deze kosten oplopen en test daarom eerst goed de werking van uw software. Kijk voor meer informatie over het exacte gebruik van het PAIN.008.001.02 bestandsformaat op www.rabobank.nl/seb. Hier staan de gebruiksregels uit de Implementation Guideline.

Hoofdstuk 7

Bijlagen



Rabobank

- Handige websites
 - Afkortingen en Engelstalige termen
-

Handige websites

www.rabobank.nl/dim

Meer informatie over Digitaal Incassomachtigen

www.rabobank.nl/tarieven

Meer informatie over de kosten van uw zakelijk betalingsverkeer

www.rabobank.nl/euroincasso

Meer informatie over de Euro-incasso en Rabo Digitaal Incassomachtigen

www.rabobank.nl/bedrijveneuroincasso

Meer informatie over de Bedrijven Euro-incasso

www.rabobank.nl/eurobetaling

Meer informatie over de Eurobetaling

www.rabobank.nl/foutmeldingen

Toelichting op foutcodes bij incasso's

www.rabobank.nl/machtiging

Meer informatie over de machtiging voor een Euro-incasso

www.rabobank.nl/seb

Met specificaties van de import- en exportformaten voor Rabo Internetbankieren en Rabo Cash Management

Afkortingen en Engelstalige termen

BIC

Bank Identification Code

EPC

European Payments Council

File

Bestand

Final

Laatste keer van een reeks doorlopende incasso-opdrachten

First

Eerste keer van een reeks doorlopende incasso-opdrachten



IBAN

International Bank Account Number

ISO

Internationale Organisatie voor Standaardisatie

ISO 20022 XML-standaard

Standaard voor de bestandsformaten voor de uitwisseling van betalingen, zoals vastgesteld door ISO in 2009

MOI

Melding Onterechte Incasso

MT940

Bestandsformaat voor de verantwoording op uw rekening

One-off

Enmalige incasso-opdracht

Recurrent

Tweede en volgende keren van een reeks doorlopende incasso-opdrachten ten laste van het rekeningnummer van uw debiteur

Reason Code

Reden waarom een incasso-opdracht niet kan worden uitgevoerd

R-message

Een losse post die wordt terug gemeld op uw rekeningafschrift met de reden waarom een incasso-opdracht niet kan worden uitgevoerd

SEPA

Single Euro Payments Area

SEPA Business to Business Direct Debit

Bedrijven Euro-incasso

SEPA Core Direct Debit

Algemene Euro-incasso

SEPA Direct Debit (SDD)

Euro-incasso