

# Het onderzoek van DNB naar de transparantie in het Nederlandse betalingsverkeer

*Eind 1999 is een onderzoek van de Nederlandsche Bank naar de verwerkingsduur en valuteringsduur in het Nederlandse betalingsverkeer door de Minister van Financiën aan de Tweede Kamer aangeboden. In het onderzoeksrapport wordt omwille van de transparantie in het betalingsverkeer een drietal aanbevelingen gedaan, opdat voor de consument duidelijker wordt wat de verwerkingsduur van betalingen is en of er hierbij wel of niet gevaluteerd wordt door hun bank.*

*Dit artikel beschrijft de voorgeschiedenis, opzet en inhoud van het onderzoek en licht toe welke overwegingen aan de aanbevelingen ten grondslag hebben gelegen.*

## Voorgeschiedenis

Valutering, het hanteren van een andere dan de boekdatum ten behoeve van rente-berekening van gecrediteerde of gedebiteerde bedragen, is sinds het midden van de jaren negentig een regelmatig terugkerend agendapunt in de vergaderingen van de Werkgroep Efficiency Betalingsverkeer (WEB). In deze werkgroep, waarin vertegenwoordigers van gebruikers en aanbieders van het betalingsverkeer zitting hebben, worden de diverse knelpunten en ontwikkelingen in het Nederlands betalingsverkeer besproken.<sup>1</sup> In de WEB bleek in 1996 en 1997 in belangrijke mate overeenstemming te bestaan over de legitimiteit van valutering: marktpartijen kunnen zelfstandig besluiten om al dan niet te valueren. Wel werden enige opmerkingen gemaakt over de ondoorzichtigheid ervan.

Deze ondoorzichtigheid kwam ook in de publiciteit. Zo kwam eind 1997 het vraagstuk van valutering van pinpas-betalingen op zondag aan de orde. Ook werd in 1998 een door de Consumentenbond uitgevoerd vergelijkend onderzoek gepubliceerd, dat inging op het aantal valuta-dagen dat door banken werd gehanteerd bij het doen van overboekingen. De Minister van Financiën kondigde tezelfdertijd aan dat artikel 85 van de Wet toezicht kredietwezen (1992) aangepast zou worden. Deze aanpassing zou de Minister van Financiën onder bepaalde voorwaarden de bevoegdheid geven om, voor de onder de Wtk vallende instellingen, wettelijke regels te stellen met betrekking tot de informatievoorziening aan klanten inzake bepaalde producten of procedures. De Minister gaf hierbij aan alvorens tot maatregelen te besluiten, eerst de dialoog te zullen zoeken met de betreffende instellingen. Mede naar aanleiding van deze discussie werd door de banken, aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), besloten om een folder op te stellen, om de klanten te informeren over valutering.

Zowel de activiteiten van de Nederlandse banken als die van de Minister leidden omstreeks april 1999 tot resultaat. De Nederlandse banken stelden een folder met inlegvel (voor uitleg over de specifieke valuteringsmethode van de desbetreffende bank) beschikbaar aan klanten. In het parlement werd in die maand de eerdergenoemde wetswijziging goedgekeurd. De vervolgvraag was dan ook: zijn de folders en inlegvellen voldoende informatief en doorzichtig? Het voorlopige antwoord op die vraag werd eind mei 1999 door de Minister gegeven en luidde in beginsel positief. Daarbij werd de opmerking geplaatst dat een lopend onderzoek van de Consumentenbond zou kunnen leiden tot additionele informatie op dit punt.

## Aanleiding voor het onderzoek door DNB

Medio 1999 publiceerde de Consumentenbond resultaten van een onderzoek naar overboekingen in het betalingsverkeer. Hoewel het de eerste resultaten van een groter onderzoek betrof, werd in de begeleidende mediacommunicatie alvast geconcludeerd dat één van de grote banken de oorzaak van de trage verwerking van betaalopdrachten zou zijn. Het onderwerp verwerkingstijden en valutering in het betalingsverkeer stond daarmee ogenblikkelijk weer op de publieke en politieke agenda.

Mede naar aanleiding van deze publicatie besloot de Minister van Financiën in augustus 1999 aan de Nederlandsche Bank te vragen een analyse te maken van de verwerkingsduur van overboekingen. Daarbij zou bijzondere aandacht aan de door banken gehanteerde valuteringsmethoden moeten worden besteed, alsmede aan de informatie die hierover wordt verstrekt in de valuteringsfolders. Het doel van het onderzoek zou zijn om na te gaan in hoeverre de valuteringsfolders van banken daadwerkelijk bijdragen aan de nagestreefde transparantie van het betalingsverkeer. Mocht daarbij blijken dat de nagestreefde transparantie (waaronder begrepen de naleving van wat banken publiceren) in onvoldoende mate wordt bereikt, dan zouden daarvan de achterliggende oorzaken in kaart gebracht moeten worden. Ook zou dan advisering moeten plaatsvinden over mogelijkheden om te bewerkstelligen dat de gewenste transparantie alsnog wordt gerealiseerd. De Bank werd hierbij verzocht om de opvattingen en ervaringen te betrekken van zowel het bankwezen als de Consumentenbond, en nog hetzelfde najaar verslag te doen van haar bevindingen.

## Opzet van het onderzoek door DNB

De Bank reageerde positief op het verzoek van de Minister en stuurde per begin september 1999 een brief aan zeven banken, Interpay, de NVB en de Consumentenbond met het verzoek om op korte termijn medewerking te verlenen aan het onderzoek naar verwerkingsduur en valutering in het betalingsverkeer. Dankzij de bereidwillige medewerking van deze organisaties lukte het om vrijwel alle gesprekken nog voor het eind van diezelfde maand te doen plaatsvinden. Voorafgaand aan de gesprekken, werd een fase van desk research afgesloten (zie bijlage 1). Op grond hiervan was geconcludeerd dat het onderzoek zich in ieder geval zou moeten concentreren op de precieze inhoud die

door verschillende partijen aan de gebruikte begrippen werd gegeven. Daarnaast werd besloten om de feitelijke uitwisselings- en vereffeningsystematiek van een drietal transactiesoorten in beeld te brengen, te weten de overboeking, de overboeking via telebankieren en de pinbetaling. Naast deze feitelijke verwerking zou ingegaan worden op de informatievoorziening over die transactiesoorten en de beschikbare kennis en informatie over consumentenbeleving.

### Begripsverwarring

Een eerste punt dat bij het onderzoek bleek was de verwarring over de gebruikte begrippen. Zo bleken de begrippen doorlooptijd, verwerkingsduur, uitwisselingsduur, valuteringsdatum, boekdatum, valutadatum, rentedatum door verschillende partijen op een eigen manier te worden gedefinieerd en gebruikt. In het eindrapport is dan ook nadrukkelijk aandacht besteed aan het formuleren van de verschillende begrippen (figuur 1). De begrippen doorlooptijd, verwerkingsduur en uitwisselingsduur hebben alle te maken met de snelheid van verwerking van een betaalopdracht. Het begrip valuteringsdatum daarentegen houdt geen verband met de snelheid van verwerking, doch betreft de datum van ingang van de renteberekening. Het bij het verwerken van betalingen separaat vaststellen van die datum heeft geen verband tot gevolg in het feitelijke boekingsproces. Dit betekent dat de onderwerpen valuteringsdatum en verwerkingsduur in het betalingsverkeer los van elkaar bestudeerd kunnen worden.

### Valutering

Of er wel of niet wordt gevaluteerd en hoeveel dagen het dan betreft, is een keuze van de individuele bank. Daarbij moet bedacht worden dat, in termen van marktaandeel, op dit moment een minderheid van de Nederlandse banken valuteert. Sommige van de valuterende banken relateren de valutadatum aan de vereffeningsdatum (de datum waarop banken onderling hun verplichtingen vereffenen) en andere relateren de valutadatum aan de boekingsdatum van de opdracht. Het gevolg van deze verschillen is dat het niet eenvoudig is om een gezamenlijke bancaire folder over valuteringsdatum op te stellen. De oplossing van de Nederlandse banken was daarom om een algemene folder te maken, die per bank door middel van aanvullende communicatie werd verduidelijkt.

In het onderzoek van DNB is geconstateerd is dat deze aanvullende communicatie door banken zowel richting klanten als richting personeel op diverse wijze is vormgegeven. Zo zijn mailings gemaakt, inlegvellen en folders beschikbaar gesteld en is het personeel geïnformeerd ten behoeve van de klantcontacten. Aan de orde kwam in de gesprekken ook of het zinvol zou zijn om alle klanten actief te voorzien van deze specifieke informatie. Gezien het geringe aantal vragen dat in de praktijk van het betalingsverkeer met betrekking tot valuteringsdatum bestaat, is de toegevoegde waarde van zo'n benadering, naast de bestaande informatieverstrekking op verzoek, evenwel gering. Zodoende is in het eindrapport geconcludeerd dat de informatievoorziening over valuteringsdatum voldoende is, in elk geval voor die klanten die hierin geïnteresseerd zijn.

De uitvoering van valuteringsdatum bleek bij de banken te zijn vastgelegd in valuteringsstabellen in geautomatiseerde systemen. De controle op de adequate werking van deze tabellen geschiedt als normaal onderdeel van de bancaire bedrijfsvoering door middel van periodieke controle door accountants of EDP-auditors. Gezien de geautomatiseerde werking en de controle hierop is ten aanzien van de naleving van de valuteringsregels in het eindrapport gesteld dat deze optimaal gewaarborgd is.

### Feitelijke verwerkingsduur van overboekingen en beleving daarvan

De verwerkingsduur van betalingen wordt zowel bepaald door de wijze waarop de banken hun interne verwerkingsprocessen hebben georganiseerd als, bij interbancaire overboekingen, door de overeengekomen interbancaire procedures. Omdat deze verwerkingsprocedures per bank en per betaalmiddel uiteenlopen is er geen uniforme verwerkingsduur voor betalingen tussen banken. Wel is het zo dat er interbancaire afspraken zijn gemaakt over de tijd die het interbancaire traject maximaal duurt. Het gevolg is dat er in de praktijk een maximale verwerkingsduur voor opdrachten van rekeninghouders bestaat welke varieert van één tot vier (bij uitzondering vijf) werkdagen. Dit betekent dat een in het weekend geposte opdracht nog diezelfde week zal zijn bijgeschreven bij de begunstigde, ongeacht bij welke bank de opdrachtgever en de begunstigde hun rekeningen aanhouden. Voor tijdens de week ingezonden opdrachten geldt dat een weekend-effect kan optreden.

Hoewel in de praktijk sprake is van een redelijk snelle verwerkingsduur, valt op dat de beleving van klanten anders is. De primaire oorzaak van deze discrepantie is

