



# Van webshops tot blockchain: nieuw elan voor domiciliëringen

Lange tijd waren de Belgen niet zo'n fan van domiciliëringen, maar de laatste jaren komt daar stilaan verandering in. Soms is dat een bewuste keuze, in andere gevallen sluipen die transacties bijna onopgemerkt in het leven van de consument. Bedrijven die overstappen naar een elektronisch beheer van hun domiciliëringen kunnen bovendien tijd en geld besparen. Dominique Adriansens van het fintechbedrijf Twikey vertelt hoe dat precies in mekaar zit.

"Vooral in Duitsland zijn domiciliëringen altijd heel populair geweest", steekt Dominique Adriansens van wal. "Ongeveer 50% van alle betalingsverkeer bestond er traditiegetrouw uit domiciliëringen, hoofdzakelijk door de hoge graad van **consumentenbescherming**. Consumenten konden in geval van problemen hun geld terugvragen, wat voor extra vertrouwen zorgde. Door de invoering van een eengemaakte Europese betaalruimte en een gelijkstelling van de beschermingsregels zagen we dat er ook in België ruimte was om domiciliëringen een nieuw elan te geven."

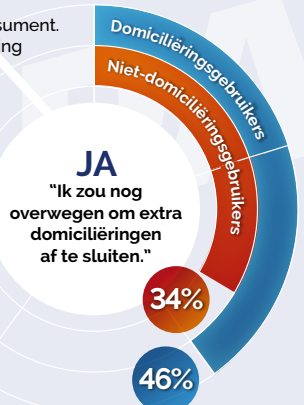
### Grote evoluties...

Door dat positieve elan van de voorbije jaren zijn domiciliëringen inmiddels ook in ons land aan een revival bezig. "Naast de traditionele inning van energie- of telecomfacturen wordt direct debit steeds vaker geïntegreerd in **creatieve toepassingen** die toelaten om terugkerende betalingen te doen. Zo was het al mogelijk om geld op je PayPal-account te laden met behulp van een domiciliëring. Maar ook voor webshops kan het een oplossing zijn", vertelt Dominique. "Regelmatig terugkerende klanten kunnen hun aankopen perfect via domiciliëring betalen. Een bijkomend voordeel is dat de consumenten op die manier een 'zero click experience' hebben tijdens het bestellen. Door het feit dat wij de mandaten via Belfius heel goed kunnen afchecken in een beginfase, is het risico voor een webshop trouwens erg beperkt. Bovendien winnen ondernemers tijd én besparen ze kosten als ze overstappen naar een elektronisch mandaatbeheer."

### KAN DE NIEUWE SEPA REGELGEVING CONSUMENTEN OVERTUIGEN OM DOMICILIERINGEN TE DOEN?

De SEPA richtlijnen beschermen de consument. Gedurende 8 weken kan een terugbetaling geëist worden.

**87%** van de potentiële gebruikers weten **niets af van deze wetgeving**. Wanneer ze hierover geïnformeerd worden, zijn ze meer geneigd om dit betaalmiddel te gebruiken.



**!** **SEPA** zal het gebruik van domiciliëringen doen stijgen.

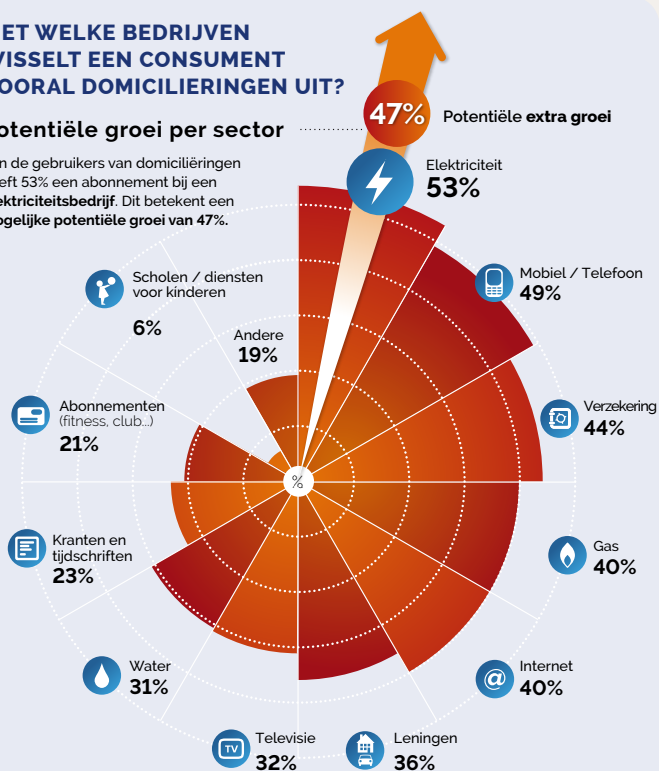
**Naast de traditionele inning van energie- of telecomfacturen worden domiciliëringen steeds vaker geïntegreerd in creatieve toepassingen.**

Dominique Adriansens (Twikey)

## MET WELKE BEDRIJVEN WISSELT EEN CONSUMENT VOORAL DOMICILIERINGEN UIT?

### Potentiële groei per sector

Van de gebruikers van domiciliëringen heeft 53% een abonnement bij een elektriciteitsbedrijf. Dit betekent een mogelijke potentiële groei van 47%.



### Gevolgen voor bedrijven

- BETERE CASHFLOW
- MINDER PAPIER
- MINDER ADMINISTRatieve KOSTEN
- GEMAKKELIJKE OPVOLGING

“Daarnaast is **blockchain** uiteraard een trend die we goed in de gaten houden. Het is technisch perfect mogelijk om een mandaat in een blockchain te plaatsen. We volgen dergelijke evoluties nauwgezet op en houden ons klaar om mee op de kar te springen. Ook alles wat in Europa gebeurt op het vlak van **biometrics** volgen we op de voet. Denk maar aan identificatie door middel van een vingerafdruk of irisscan. Als Europa beslist om dergelijke biometrics ook te integreren in de flow voor de goedkeuring van een domiciliëring, dan moeten we klaarstaan om mee te evolveren.”

“We zien bovendien dat onze economie sterk aan het evolveren is naar een **subscription based economy**, waarin het niet langer om ‘bezit’ draait, maar wel om ‘gebruik’. De trend kwam overgewaaid uit de Verenigde Staten, maar vindt ook stilaan ingang in Europa. Een voorbeeld daarvan zijn huurcontracten voor je wagen, in de vorm van een persoonlijke lease. Zo kan je gedurende een aantal jaar een bepaalde wagen huren en vervolgens beslissen om over te stappen op een ander model, afhankelijk van je gezinssituatie. In zo’n economie is een domiciliëring een ideaal betaalinstrument.”

## Wat doet Twikey precies?

Twikey helpt bedrijven om volledig online en in enkele muisklikken met domiciliëringen te starten. “Papierwerk behoort definitief tot het verleden. We zorgen ervoor dat een **domiciliëringsakkoord** online kan worden afgesloten, en dat de overeenkomst ook meteen wordt omgezet in betalingsinstructies”, aldus Dominique Adriansens. Daarin gaan we behoorlijk ver: de betalingsinstructies worden automatisch gecreëerd en kunnen ook door derdepartijsystemen in ons platform geïnjecteerd worden. Bovendien geloven we in een multichannelbenadering: tijdens een face-to-facegesprek, in een callcenter... Met behulp van onze mobiele toepassing kunnen bedrijven op elk moment een mandaat starten, zonder dat er papier aan te pas komt.”

Dankzij de **samenwerking met Belfius** kan Twikey die transacties rechtstreeks injecteren in de Belfius-applicaties. Ook de verdere opvolging van de transacties neemt

Twikey in handen. “Stel dat er niet voldoende geld op de rekening van de klant stond, dan gaan we de domiciliëring opnieuw aanbieden”, vermeldt Dominique. “De integratie met de Belfius-toepassingen gaat zelfs nog een stukje verder: als een Belfius-klant zijn domiciliëring stopzet in de internetbankingtoepassing van de bank, dan kunnen wij die informatie meteen bezorgen aan de schuldeiser. Daarnaast worden de akkoorden die getekend worden via Twikey, ook automatisch geïnjecteerd in BelfiusWeb.”

Wat zijn nu de **voordelen** van zo’n elektronisch beheer van mandaten? “Sommige grote klanten hadden bij hun papieren mandaten een algemene foutenmarge die schommelde tussen 5 en 15%. Sinds ze overstapten op een elektronisch beheer via Twikey, konden we die foutenmarge terugbrengen tot 0%”, zegt Dominique.

## ... en kleinere aanpassingen

Ten slotte wil Dominique ook even stilstaan bij een SEPA Direct Debit-upgrade die eind november plaatsvond. “De regels voor Europese domiciliëringen zijn toen heel wat soepeler geworden”, vertelt hij. “De twee grootste problemen die wij in de markt vaststelden, zijn hierdoor van de baan.”

### Ondernemers kunnen tijd en geld besparen als ze overstappen naar een elektronisch mandaatbeheer

1

“Het eerste probleem wordt in de domiciliëringcontext ‘first and recurrent’ genoemd. Vroeger was je als schuldeiser verplicht om eerst een invorderingsinstructie van het type ‘first’ aan de bank aan te kondigen. Pas op het ogenblik dat die eerste (first) transactie bevestigd en uitgevoerd was, kon je naar de volgende (recurrent) transacties overgaan. Dat zorgde niet alleen voor heel wat technische follow-up, maar ook voor bijzonder veel frustratie. Er waren zelfs boekhoudpakketten die met een dergelijke logica nauwelijks overweg konden.”

“Bovendien beantwoordde deze manier van werken niet aan de werkelijke behoeften van het bedrijfsleven. Bedrijven hebben voor dezelfde klant vaak twee of meerdere domiciliëringen die ze meteen willen uitvoeren, zonder een onderscheid te maken tussen de eerste en de daaropvolgende transacties. Na de SEPA Direct Debit-upgrade zijn die problemen dus van de baan, wat voor heel wat bedrijven een duidelijke meerwaarde betekent. Ze moeten immers **minder tijd besteden aan follow-up en administratie.**”

2

“De tweede grote verandering heeft betrekking op de timings. Vroeger moest je voor die eerste (first) invordering vijf dagen wachten vooraleer de transactie werd uitgevoerd. Voor elke gewone (recurrent) domiciliëring was die periode vastgelegd op twee dagen. Dat was enkel het geval voor gewone domiciliëringen, terwijl B2B-domiciliëringen al veel efficiënter waren. In het nieuwe systeem worden alle transacties uitgevoerd volgens dezelfde timing, nl. business day +1. Dat lijkt misschien slechts een technische aanpassing, maar het is wel eentje met een grote impact. Nu weet je als bedrijf immers sneller of er een domiciliëring op de rekening van de klant kan worden uitgevoerd.”

#### Meer weten?

In deze [blogpost](#) staat alles nog eens overzichtelijk uitgelegd.

**SEPA** staat voor Single Euro Payments Area, een eengemaakte Europese betaalruimte waarin burgers, bedrijven en organisaties betalingen in euro kunnen uitvoeren en in ontvangst nemen, onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde rechten en verplichtingen, ongeacht het land waarin ze zich bevinden.

**SEPA Direct Debit** (Europese domiciliëring) is een van de drie producten (samen met de Europese overschrijving en de betaalkaart) die zijn ontwikkeld in het kader van de invoering van SEPA. Met SEPA Direct Debit kan een schuldeiser (creditor) de openstaande facturen van zijn klanten (debtors) in euro innen in alle landen van de SEPA-zone, voor zover er een geldig mandaat bestaat. Door de ondertekening van het mandaat geeft de debtor immers de toestemming aan de creditor om zijn rekening te laten debiteren.