

De Financiële Telegraaf

zaterdag 28 juli 2012

DE FINANCIËLE TELEGRAAF DE HELE DAG ACTUEEL MET REALTIME KOERSEN OP INTERNET: WWW.DFT.NL

T21

Telecom zwarte gat in betalingsverkeer

TOEZICHT OP DEEL BETAALKETEN VAAG

door ERTAN BASEKIN en DORINDE MEUZELAAR

AMSTERDAM – Consumenten en ondernemers krijgen steeds vaker te maken met storingen in het elektronisch betalingsverkeer. Klanten weten vaak niet waar ze aan toe zijn, terwijl de verschillende betrokken partijen naar elkaar wijzen. Vooral de rol van telecombedrijven, die cruciaal zijn voor het elektronische betalingsverkeer, roept vragen op. „Het kan niet zo zijn dat er op zaterdagmiddag op het drukste moment van de dag niet meer gepind kan worden.”

Consumenten hebben het afgelopen jaar te maken gehad met een reeks storingen. Het meest recent waren klanten van ABN Amro de pineut. Afschrijvingen werden dubbel afgeschreven en waren niet terug te zien op het rekeningssaldo, en er waren problemen met internetbankieren. De bank had de storing snel onder controle, maar herstelwerkzaamheden gooiden roet in het eten. Eerder dit jaar ging ING door het stof na storingen bij het internetbankieren.

Volgens directeur Henk Kok van Detailhandel Nederland zijn er in het elektronische betalingsverkeer onacceptabel veel storingen. „De kwaliteitsnormen binnen het betalingsverkeer moeten verbeteren. De systemen zijn vaak verouderd, terwijl de elektronische betalingen de afgelopen jaren fors zijn toegenomen. De banken moeten hun infrastructuur sterker maken.”

Betaalvereniging Nederland, een organisatie die onder meer streeft naar efficiënter en veiliger betalingsverkeer, wil dat telecombedrijven nog betere netwerkverbindingen leveren. „Daarom gaan we binnenkort met de grote telecombedrijven om de tafel”, laat een woordvoerder weten.

Chris Verhoef, hoogleraar informatica aan de Vrije Universiteit, wil dat er eisen aan banken worden gesteld wat betreft het onderhoud aan het it-landschap.

„Mensen op de werkvloer weten het vaak wel als preventief onderhoud nodig is, maar dat kost nu eenmaal geld terwijl het niet direct business oplevert, dus heeft dat niet de hoogste prioriteit.”

Wat het betalingsverkeer ook gevoeliger maakt voor storingen, is dat er bij het verwerken van elektronische en girale betalingen steeds meer partijen betrokken zijn. Banken

en makers van kassa's tot telecombedrijven die het netwerk leveren waarmee betalingsverwerkers

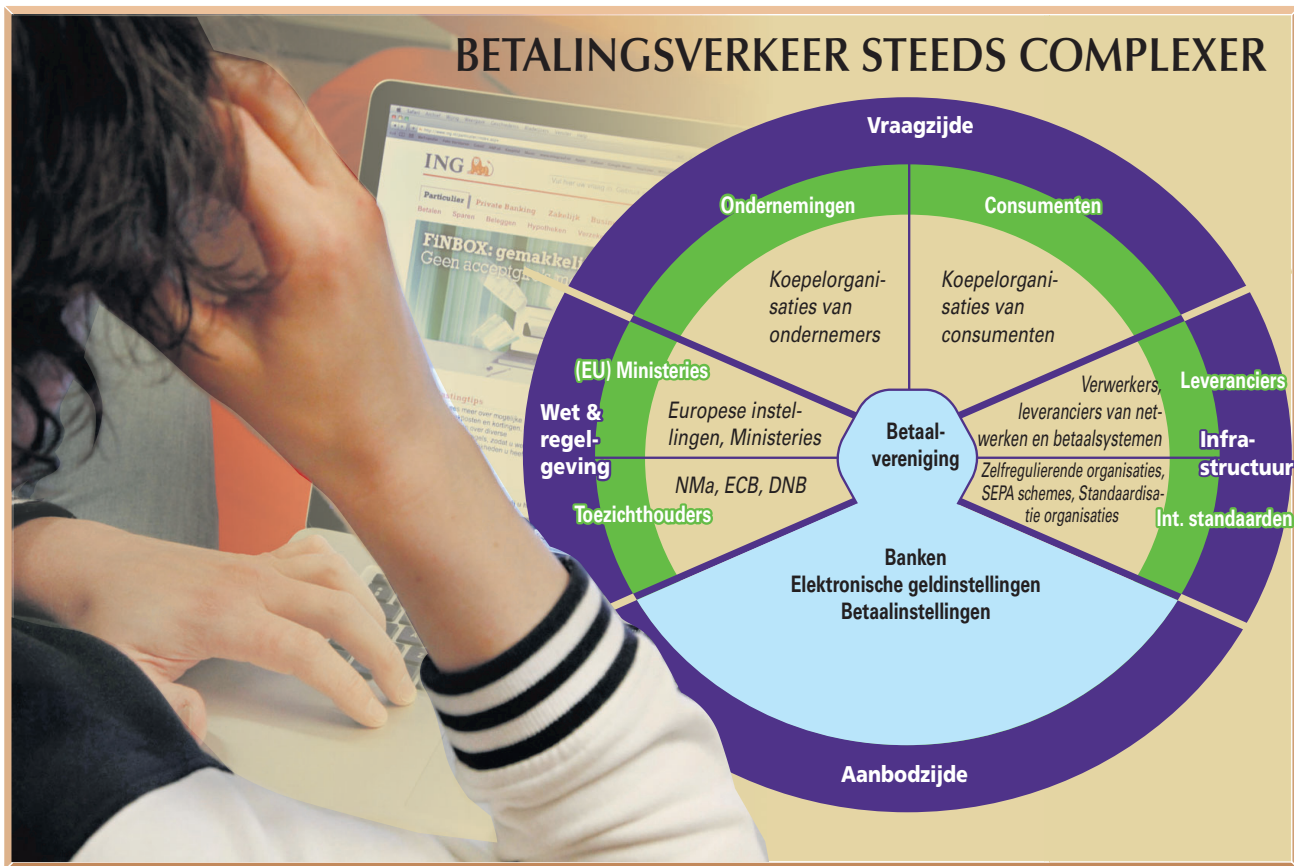
'Banken moeten infrastructuur sterker maken'

transacties verwerken. Detailhandel Nederland meent dat het vaak niet duidelijk is onder welk toezicht de betalingsketen valt.

„Bij storingen hoor ik vaak dat verschillende partijen binnen de keten naar elkaar wijzen als er naar de oorzaak wordt gevraagd. Dat moet veranderen”, zegt Kok.

Het leeuwendeel van het toezicht op het Nederlandse betalingssysteem ligt bij De Nederlandsche Bank (DNB).

BETALINGSVERKEER STEEDS COMPLEXER



© DETELEGRAAF

BRON: BETAALVERENIGING NEDERLAND FOTO: JOHANNES DALHUIJSEN

„De primaire verantwoordelijkheid ligt bij banken zelf, maar uiteraard controleren we daar wel op.” In de praktijk betekent het dat een bank zelf zijn it-systemen mag kiezen, maar dat DNB controleert of de zaakjes op orde zijn. Verhoef maakt zich echter zorgen over de hoeveelheid storingen bij financiële bedrijven. „De betrouwbaarheid en beschikbaarheid laten soms te wensen over, terwijl het de smeerolie van de economie is.”

Daar komt bij dat de telecombedrijven die de netwerkverbindingen aan de bank leveren, niet onder toezicht van DNB vallen. Gedeeltelijk staan deze bedrijven onder controle van Agentschap Telecom, onderdeel van het ministerie van Economische Zaken,

Landbouw & Innovatie. Het agentschap houdt zich onder meer bezig met het verruimen, verdelen en optimaliseren van het elektronische communicatiedomein. Ofwel, hoe telecombedrijven gebruik mogen maken van de ether.

Verder houdt het agentschap toezicht op graafactiviteiten bij kabels om graafschade te voorkomen. „Dus als een bank kampt met een storing vanwege een defecte kabel, valt dat onder ons toezicht”, zegt Gerben van Dijk van het agentschap. „Dat geldt ook voor storingen in de verbindingen of centrales die telecomaanbieders gebruiken voor hun diensten. Wat we niet doen, is beoordelen of de beschikbaarheid volgens het contract tussen een bank en een telecomaanbieder voldoende is. Dan gaat het om een privaatrechtelijke overeenkomst tussen de bank en het telecombedrijf.” Een direct contract tussen de bank en de telecomaanbieder dus.

En dat is volgens Detailhandel Nederland precies het probleem. De branchevereniging wil dit nu aankaarten bij de Europese Commissie. „We zijn op weg naar Europees betalingsverkeer en dat betekent nieuwe aanbieders. De commissie moet de kwaliteitsnormen voor en het toezicht op het betalingsverkeer aanscherpen”, aldus Kok.

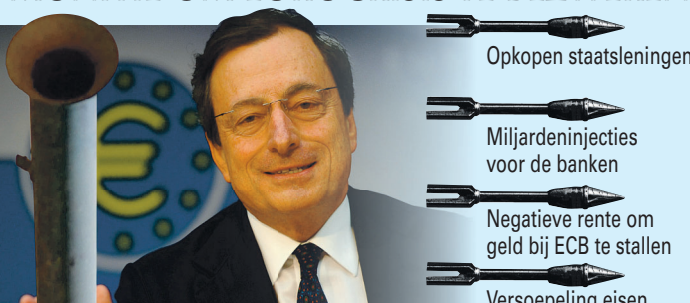
er schiet Draghi zijn bazooka leeg?

rente daalde gisteren verder tot van ECB-president Mario Draghi de euro. Op de beurzen was het einde en ook de Italiaanse rente tijd nog beduidend lager dan aan

hoog. Later verklaarden ook de Duitse kanselier Merkel en de Franse president Hollande 'alles te zullen doen om de eurozone te beschermen'.

Misschien is het meest bij-

MUNITIE OM EUROCRISIS TE BEZWEREN



impuls voor die banken om in de economie te investeren. Het is echter de vraag of het bedrijfsleven op grote schaal wil lenen en als dat al het geval is, duurt het een tijdje voordat een effect op de groei merkbaar is.

■ 4. De ECB kan de onderpandeisen verlagen, waardoor de banken ook tegen relatief slecht onderpand aan geld kunnen komen. Nadeel is dat de balans van de ECB verza-