



# BETAALWIJZER

Juli  
2007  
Nr.2

Chipknip op uw  
PINbetaalautomaat  
Chipknip voor PARVENCA  
Slimme PINpakketten

ISSN 1570-9558

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



# Chipknip op uw PINbetaalautomaat



**Chipknip is in 1996 geïntroduceerd om kleine betalingen snel en tegen lage kosten te kunnen verwerken. Dit werd met name bereikt door niet alle transacties online te verwerken, waardoor telecommunicatiekosten werden uitgespaard. Sindsdien zijn de telecommunicatiekosten fors gedaald en zijn prijsverschillen tussen PIN- en Chipkniptransacties in een aantal gevallen weggevallen. Het is dan ook de vraag of het naast elkaar accepteren van PIN en Chipknip in de toekomst voor een detaillist toegevoegde waarde blijft houden. PIN is immers voor alle bedragen vaak net zo geschikt als Chipknip.**

Op dit moment wordt Chipknip geaccepteerd bij drie op de vier locaties waar met PIN afgerekend kan worden. 11 procent van de Chipkniptransacties vindt plaats in winkels, terwijl hier 75 procent van de Chipknipacceptatiepunten is geconcentreerd. Gelet op de toename van PIN, ook voor lagere bedragen, zal het gebruik van Chipknip in winkels naar verwachting in de toekomst afnemen. Onder invloed van de stimuleringscampagne voor het PINnen van lage bedragen zal dit nog verder afnemen. Chipknip heeft zich in de tien jaar van zijn bestaan wel ontwikkeld tot de manier om zonder contant geld te betalen bij PARVENCA (PARVENCA is een afkorting voor de branches parkeren, vending -onbemande verkooppunten- en catering, hierover meer op pagina 4 van deze Betaalwijzer).

## Chipknip en EMV

De komende jaren zullen de meeste acceptanten hun PINbetaalautomaat gaan vervangen of aanpassen. Dit is nodig

omdat betaalautomaten de nieuwe generatie veilige EMV-betaalpassen moeten kunnen accepteren. Gaat ook u uw betaalautoma(a)t(en) vervangen? Dan is dit een goed moment om na te denken over wat voor de komende jaren de juiste keuzes zijn. Specifiek op het gebied van het accepteren van Chipknip zijn er enkele zaken om rekening mee te houden.

- Chipknip en EMV acceptatie op één terminal
- Kostenverschil PIN – Chipknip
- De kosten bij weinig Chipkniptransacties

## Chipknip en EMV acceptatie op één terminal

Bij de invoering van EMV kunnen PIN en Chipknip samen op dezelfde chip staan. De magneetstrip op de pas wordt dan in principe niet meer gebruikt. Een betaalautomaat die zowel PIN als Chipknip accepteert (de combiterminal) herkent niet meer uit zichzelf welk betaalproduct gewenst is. Het insteken van de betaalpas in de betaalautomaat kan immers leiden tot zowel een

PINtransactie als een Chipkniptransactie. Het kan voorkomen dat bij het betalen extra stappen gezet moeten worden. Deze keuzestap kan zorgen voor vertraging aan de kassa, of kan een verandering aan de kassakoppeling vereisen indien u de keuze vanuit de kassa wilt sturen. Bij een betaalautomaat die alleen PIN of alleen Chipknip accepteert treedt dit probleem niet op.

## Kostenverschil PIN – Chipknip

De transactiekosten voor PIN en Chipknip zijn de afgelopen jaren naar elkaar toe gegroeid. De kosten voor de netwerkverbinding zijn gedaald en in veel gevallen vast geworden. Ook in de verwerkingstarieven van banken is Chipknip niet langer automatisch goedkoper dan PIN. Chipknip is hierdoor niet meer vanzelfsprekend goedkoper dan PIN. Het kan zelfs zo zijn dat een PINtransactie voor u inmiddels goedkoper is dan een Chipkniptransactie. Ook als dat een aantal maanden geleden nog niet het geval was. Informeer daartoe bij uw bank en uw telecommunicatie leverancier naar de actuele tarieven en mogelijkheden in uw situatie.

## De kosten bij weinig Chipknip-transacties

Indien u Chipknip accepteert, dan belt uw betaalautomaat periodiek de ontvangen Chipknipbetaaltransacties door. Hiervoor maakt u kosten. Het vastgestelde ritme (eens per dag, of per week) wordt ook aangehouden wanneer u in de verstreken periode géén Chipkniptransacties heeft ontvangen. Het kan dus zijn dat u onnodige kosten maakt.

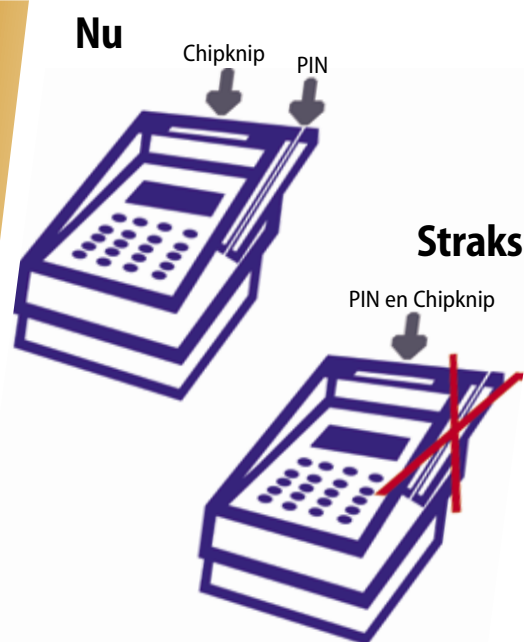
## Wat te doen

Accepteert u op dit moment zowel PIN als Chipknip? Dan is het verstandig een afweging te maken of in de toekomst beide betaalmethoden wilt blijven accepteren. Gebruik bovenstaande informatie voor uw afweging en overleg met uw bank wat voor

u de juiste keuze is. Mocht u beide producten willen blijven aanbieden, dan is het verstandig dit bij de keuze van een EMV-geschikte terminal met uw betaalautomaatleverancier te bespreken. Uw leverancier kan u verder informeren over een passende oplossing die aansluit bij uw situatie.

## Toekomst van Chipknip

Terwijl naar verwachting Chipknipacceptatie de komende tijd zal verminderen op plaatsen waar ook met PIN betaald kan worden, blijft het betaalmiddel onverminderd doorgroeien in PARVENCA. Currence zal de komende tijd communiceren naar consumenten over het gemak van Chipknip in PARVENCA.



# Chipknip voor PARVENCA



**Chipknip wordt in Nederland heel breed geaccepteerd, in zowel bemande als in onbemande betaalsituaties.**

**In 2006 werden ruim 164 miljoen transacties gedaan met de Chipknip. Daarmee heeft de elektronische portemonnee in de afgelopen tien jaar een aanzienlijke positie opgebouwd in het Nederlandse betalingsverkeer dat nog jaarlijks fors groeit.**

De meeste Chipknipbetaalautomaten zijn te vinden in de bemande retail (winkels). Toch vindt meer dan driekwart van de Chipkniptransacties plaats in de PARVENCA branches (PARVENCA is een afkorting voor de branches parkeren, vending -onbemande verkooppunten- en catering). Uit dit feit kan worden afgeleid dat Chipknip in de praktijk gebruikt wordt als dé oplossing voor PARVENCA betalingen.

Chipknip is vooral geschikt voor het snel en gepast afrekenen van lage bedragen. Bij parkeren, vending en catering gebeurt dit doorgaans op betaalautomaten die alleen Chipknipbetalingen accepteren. In deze branches wordt een verdere groei van Chipknip voorzien.

Kenmerkend voor zogenoemde 'chip only' betaalautomaten is dat ze niet beschikken over een toetsenbord waarop de kaarthouder zijn PINcode intoetst. Bij Chipknip is dit immers bij het betalen niet aan de orde. Een voordeel voor de acceptant is, dat hierdoor ook geen sprake is van een beperkt geldige veiligheids-certificering van de automaat. De veiligheid bij Chipknip zit 'm in de chip!



## PARVENCA

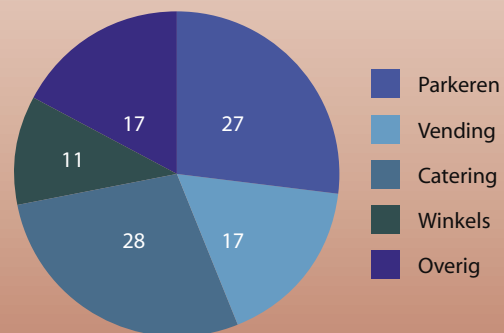
De hoge transactiesnelheid van Chipknip (één druk op de knop volstaat om te betalen) maakt Chipknip bij uitstek geschikt voor gebruik in kantines en bedrijfsrestaurants. Zo kunnen rond etenstijd razendsnel honderden eters snel afrekenen en aan hun maaltijd beginnen.

Bij parkeren en vending treedt het inbouwgemak van de Chipknip betaalautomaat en de mogelijkheid om offline (zonder telecommunicatie) een betaling te accepteren meer op de voorgrond. Ook de verwachting van consumenten speelt hier een rol: bij parkeren op straat en verkoopautomaten rekent de klant erop dat hij met Chipknip snel en gepast, dus zonder gedoe met muntjes, kan betalen.

Steeds meer parkeermeters, vendingmachines, kantines en bedrijfsrestaurants gaan over op de acceptatie van Chipknip. Soms zelfs in een cashless omgeving, waar niet meer met contant geld afgerekend kan worden. Deze vinden we met name in bedrijven en bij (hoge)scholen en universiteiten, ziekenhuizen en zorginstellingen.

Recent is Den Haag naast Amsterdam, Utrecht en Rotterdam als laatste van de vier grootste steden overgegaan op straatparkeren met Chipknip.

Verdeling Chipkniptransacties 2006



Totaal 164 miljoen

Driekwart van de Chipkniptransacties vindt plaats bij PARVENCA.



# Slimme PINpakketten

**“PINnen kan goedkoper” zegt Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. Eind vorig jaar deed de stichting een oproep aan verschillende marktpartijen om een slim PINpakket te ontwikkelen, een totaaloplossing voor een ondernemer die PIN wil accepteren. Tien leveranciers hebben aan de oproep gehoor gegeven, waardoor u een ruime keuze heeft uit 26 verschillende pakketten.**

De Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen wil dat de acceptatie van PIN goedkoper wordt voor ondernemers. Verder willen zij een helder kostenplaatje en één aanspreekpunt voor de acceptant die vragen heeft over PIN. Met de nieuwe slimme PINpakketten zijn er geen verrassingen meer. Zo is het mogelijk voor een vast bedrag per maand klanten tot een maximum aantal keer (of zelfs onbeperkt) te laten PINnen. Zo houdt u de kosten in de hand.

De pakketten bestaan uit minimaal een betaalautomaat en een telecomverbinding, maar vaak bevatten ze ook de bankkosten, internetgebruik of bijvoorbeeld telefonie. Een PINpakket is slim doordat er maar één aanspreekpunt is, waardoor de administratie van acceptanten aanzienlijk vermindert. De componenten die onderdeel van de pakketten uitmaken zijn alle door Currence gecertificeerd.

Er zijn pakketten van verschillende leveranciers en voor verschillende doelgroepen, zelfs voor ondernemingen waar PIN niet veel gebruikt wordt, of waar het gemiddelde bedrag op de bon laag is. Henk van den Broek, voorzitter van de Stichting is van mening dat PIN veiliger is dan contant betalen. De Stichting hoopt dan ook dat PIN straks op meer plaatsen geaccepteerd zal worden. Als voorbeeld hiervan noemt Van

den Broek de avondwinkel: “Als in avondwinkels meer gePINd zou worden, dan zou het veiliger zijn.”

Voor de betaalautomaat in ieder pakket geldt dat deze in principe geschikt is voor EMV. Is dit niet het geval dan garandeert de pakketaanbieder dat hij te zijner tijd een EMV-geschikte automaat zal leveren. De huidige automaat zal dan op een later moment geüpgrade of omgeruild worden zodat EMV-transacties geaccepteerd kunnen worden.

## Subsidie

De activiteiten van de Stichting moeten ertoe bijdragen dat acceptanten gemotiveerd raken om de pakketten af te nemen. Naast de transparantie en voordelen die de verschillende pakketten voor u als acceptant kan geven, keert de Stichting ook een subsidie uit voor de eerste 10.000 pakketten die in 2007 afgenomen worden. Per onderneming komen maximaal vijf afgenomen pakketten in aanmerking voor een subsidie van €100,- per pakket. Inmiddels hebben de eerste ondernemingen hun subsidie in ontvangst kunnen nemen.

**Kijk op [www.slimmepinpakketten.nl](http://www.slimmepinpakketten.nl) voor meer informatie.**

Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen is een gezamenlijk initiatief van banken en toonbankinstellingen. De Stichting beheert een fonds dat projecten ondersteunt die de veiligheid en efficiency van het betalingsverkeer in Nederland vergroten.



Voor het eerst PIN in uw zaak? Toe aan nieuwe toekomstgerichte PINapparatuur? Slimme PINpakketten zijn totaaloplossingen, die bestaan uit minimaal een betaalterminal en een telecomcontract. Maar vaak zijn ze ook inclusief bankkosten, internetgebruik en zelfs telefonie. Slim zijn ze verder door de 5-jarigegarantie en vaste kosten voor een bepaald of zelfs onbepaald aantal PINbetalingen. Met een Slim PINpakket komt u niet voor verrassingen te staan! U kunt kiezen uit 27 pakketten van 50 leveranciers. Ze zijn geschikt bevonden door de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen, waarin banken en toonbankinstellingen samenwerken. Kijk op [www.slimmepinpakketten.nl](http://www.slimmepinpakketten.nl).

## Voordelen van PIN

Door de acceptatie van PIN wordt het betalingsverkeer veiliger en efficiënter, voor zowel de ondernemer, als ook voor medewerkers en consumenten. Dat terwijl cash steeds duurder en onveiliger wordt. De belangrijkste voordelen van PIN op een rij:

- PIN is een gegarandeerde betaling;
- Grote veiligheid voor de ondernemer, de medewerkers en de consument;
- Meer service voor uw klant;
- Uw klant heeft altijd zijn bank bij zich (kans op extra of hogere aankopen);
- Minder administratieve verwerking en snelle bijboeking;
- Minder kasgeld, dus snellere opmaak van de kassa;
- Minder kans op verlies, diefstal, fraude of vergissingen;
- PIN heeft een modern imago.

## Een ondernemer kan het PINgedrag van de consument bevorderen door:

- Geen extra kosten in rekening te brengen voor het PINnen van lage bedragen;
- De PINbetaalautomaat duidelijk zichtbaar in de winkel op te stellen;
- De PINbetaalautomaat gemakkelijk toegankelijk te maken. Hierbij dient rekening te worden gehouden met bijvoorbeeld senioren;
- De snelheid van het PINnen te verhogen.



# iDEAL - ideaal voor iedereen acceptant

**Dat iDEAL uitermate geschikt is voor de grote webwinkelier betoogde Michel Lieferring in de vorige Betaalwijzer. Zonder twijfel bevestigt Eric Flanderhijn dat iDEAL ook zeer geschikt is voor een kleinere ondernemer. In april 2004 begon Eric zijn webwinkel met scheerartikelen die elders bijna niet meer te koop zijn. Na grondig onderzoek over de verschillende betaalmogelijkheden op internet besloot Eric, uit kostenoverweging, om iDEAL als betaalmiddel te accepteren. Dit was in januari 2006, slechts drie maanden na de introductie van iDEAL.**

Ruim 15 jaar geleden startte Eric een eigen kapperszaak met authentieke uitstraling in Leiden. Deze uitstraling heeft de zaak nog altijd, maar de kapper zelf is met zijn tijd meegegaan. Begin 2004 begon Eric zijn eigen internetwinkel met een selectie van een aantal haar- en scheerproducten. Omdat Eric zijn website zelf heeft opgezet en deze ook zelf onderhoudt, kost de site nagenoeg niets - alleen soms wat tijd. Om de kosten verder in de hand te houden deed de kapper onderzoek naar de verschillende betaalproducten die gebruikelijk zijn bij online betalen in Nederland.

Op Internet vond Eric allerlei informatie over (online) betaalproducten zoals creditcard, PayPal en iDEAL. Op dat moment was iDEAL pas kort op de markt, waardoor de naamsbekendheid van dit product nog beduidend lager was dan andere betaalproducten. Toch koos Eric ervoor om alleen iDEAL aan te bieden. Deze betaalmethode was veel goedkoper dan de alternatieven. De herenkapper koos voor een variant zonder abonnementskosten, zodat er door hem alleen kosten worden gemaakt als er daadwerkelijk een transactie plaatsvindt.

Eric opende een zakelijke rekening bij de bank die voor hem de meest gunstige voorwaarden had. Het installatiepakket en de uitgebreide handleiding heeft hij als zeer gebruiksvriendelijk ervaren. In het begin vond hij het weliswaar nog even lastig "Maar dat is iets nieuws altijd". In de handleiding en op Internet vond Eric zeer veel informatie voor een soepele start. Bij vragen kan de ondernemer altijd contact opnemen met zijn bank. De kapper heeft uiteindelijk twee keer een vraag gesteld via e-mail en kreeg naar eigen zeggen elke keer heel erg snel antwoord. Nu iDEAL eenmaal loopt hoeft de webwinkelier alleen ieder jaar zijn certificaat te vernieuwen.

## **Geen spijt van iDEAL**

Het vertrouwen en het gemak zijn volgens Eric de grootste voordelen van iDEAL. Niet alleen voor hem als webwinkelier, maar vooral voor zijn klanten. Om dit vertrouwen extra te vergroten zet Eric allerlei gegevens op zijn site, van het adres van zijn kapperszaak tot zijn zakelijke rekeningnummer en de gegevens van zijn zaak zoals deze bekend zijn bij de Kamer van Koophandel.

# Iedere acceptant



De webwinkelier heeft absoluut geen spijt van zijn keuze voor iDEAL, "Het werkt eigenlijk altijd. Volgens mij ligt het bijna altijd aan de webwinkelier zelfs als iDEAL het even niet lijkt te doen. Hij moet zijn eigen site zelf in de gaten houden". Heel af en toe krijgt Eric van zijn bank een bericht dat zij een nieuwe update zullen installeren en dat iDEAL dan even uit de lucht zal zijn. Aangezien de bank dat altijd laat in de avond en 's nachts doet, verwacht Eric dat zijn klanten altijd gewoon met iDEAL kunnen betalen. "En als ik er ooit een vraag over krijg, dan weet ik de reden waarom iDEAL even niet te gebruiken was".

"Toen de webwinkel net opgezet was, kwamen mensen de spullen nog regelmatig in de kapperszaak ophalen en betalen. Anderen betaalden via internetbankieren, alleen is iDEAL sneller en makkelijker. Nu kan ik meteen aan mijn klanten leveren omdat tegelijkertijd met de bestelling ook het geld op mijn rekening

wordt gestort. De consument heeft hierdoor zijn spullen ook eerder in huis." Bij de webwinkel van Eric is inmiddels de helft van alle bestellingen met iDEAL betaald. Het aandeel iDEAL-betalingen neemt steeds verder toe.

Als een bestelling met iDEAL betaald is, ontvangt hij een bevestiging per e-mail. Zodra Eric even geen klanten heeft in zijn kapperszaak zet hij de bestellingen klaar voor verzending. Door zijn goede service en kwaliteitsproducten heeft hij inmiddels een behoorlijk aantal vaste klanten aan zich weten te binden. "De webwinkel bracht mij in een heel andere tak van sport dan het knippen, dat ik al 25 jaar doe. Ik vind het hartstikke leuk om deze twee dingen te combineren".

**De webwinkel van Eric Flanderhijn is te vinden op [www.scheerwinkel.nl](http://www.scheerwinkel.nl).**



Campagne om het PINnen van kleine bedragen te stimuleren

# Klein bedrag? PINnen mag!

**Vanaf de allereerste betaalautomaat en PINtransactie is er gecommuniceerd: grote bedragen betaal je met je PINpas en de kleinere contant (en later) of met Chipknip. Tijden zijn veranderd. Naast nieuwe betaalautomaten en lagere tarieven is PIN door de ontwikkeling van slimme PINpakketten nu ook aantrekkelijk voor de kleinere acceptant. Vorige maand is daarom een campagne gestart om het PINnen van kleine bedragen te stimuleren. U als acceptant heeft een belangrijke rol als het gaat om het stimuleren, maar bij deze campagne is deze zelfs nog groter. U krijgt de hoofdrol!**



Eind mei gaf Estelle Gullit het goede voorbeeld. Bij de SRV-wagen van Dirk van den Broek kocht zij een flesje water en rekende af met haar PINpas. Estelle laat hiermee zien dat ook kleine bedragen met PIN kunnen worden betaald. Deze PINtransactie vormde de aftrap van de nieuwe PIN stimuleringscampagne.

## Promotiemateriaal

Speciaal ontwikkeld promotiemateriaal vormt de eerste fase van de campagne. Het materiaal bestaat uit meerdere uitingen. Hierdoor kunt u als acceptant het promotiemateriaal afstemmen op uw eigen situatie (hierover meer op pagina 12 van deze Betaalwijzer). Door gebruik te maken van het nieuwe promotiemateriaal kunt u uw klanten informeren dat u liever PIN ziet dan contante betalingen.

Dirk van den Broek is de eerste supermarktketen die de uitingen van de nieuwe campagne in zijn winkels heeft geplaatst. "PINnen komt zowel de veiligheid van de consument als de veiligheid van de winkelier ten goede. Hoe meer er wordt

gePINd, hoe minder contant geld er in de winkel is, waardoor de kans op criminaliteit afneemt,” licht directeur Dirk van den Broek toe.

## Consument informeren

Naast het nieuwe promotiemateriaal bestaat fase één ook uit het informeren van de consument. Op verschillende manieren zal hen duidelijk worden gemaakt dat PINnen een gemakkelijke, efficiënte, betrouwbare en veilige manier van betalen is. Niet alleen voor hen maar ook voor u als acceptant. Hoe vaker de consument deze boodschap hoort en ziet, hoe groter de kans dat hij ook iets met de informatie doet en ook daadwerkelijk de PINpas pakt bij betalingen.

Tijdens de zomermaanden loopt fase twee van de campagne. Naast advertenties in dagbladen gaan we de straat op. Kris kras door heel Nederland zal het PIN promotieteam op ludieke wijze laten zien dat de PINpas ook gebruikt mag worden voor de kleine bedragen.

## Rol van de acceptant

De boodschap moet dus verteld worden, iedere keer weer. En dat kunt u als acceptant het beste! Het is per slot van rekening uw onderneming en als u het vraagt, wie is dan de klant om zich ongemakkelijk te voelen bij het PINnen van kleine bedragen? Na de zomer start fase drie met televisie en radio. In zo'n radiospot en (vijf seconden durende) commercial kunt u als acceptant aangeven waarom u liever heeft dat er met PIN betaald wordt. Hier zijn geen bijkomende kosten aan verbonden. Meer informatie over de campagne en de voorwaarden worden zo spoedig mogelijk beschikbaar gesteld op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) en zal te verkrijgen zijn bij de accountmanager van uw bank.





Laat zien dat consumenten bij u kunnen PINnen, ook voor lage bedragen

# Nieuw promotiemateriaal PIN

**De keuze voor een betaalmiddel laat de consument voor een groot deel afhangen van de winkelier. Dit blijkt uit het motievenonderzoek van Currence. Wanneer de consument dént dat de acceptant liever contant geld ontvangt bij transacties, dan laat hij sneller zijn PINpas in de portemonnee zitten. Ook als hij zelf liever met PIN betaald. Voor de acceptant die wil aangeven dat hij voorkeur heeft voor PINbetalingen is er nieuw promotiemateriaal ontwikkeld.**

Het nieuwe promotiemateriaal bestaat uit het herkenbare blauwe PINlogo, gecombineerd met zilver (zie hiernaast). Deze contrasterende achtergrondkleur en de aandachttrekkende vormgeving zorgen dat het nieuwe materiaal net even iets eerder in het oog zal springen, zonder dat het uw betaalomgeving zal gaan domineren.

## Verschillende uitingen

Elke acceptant kan andere redenen hebben om PIN te stimuleren. Daarom zijn er verschillende uitingen uitgewerkt. Wilt u laten zien dat er een betaalautomaat aanwezig is, dan is de uiting "Hier kunt u PINnen" zeer geschikt. Als veiligheid uw motief is om PIN te accepteren kiest u voor de uiting "Voor uw en onze veiligheid".

Als u meerdere uitingen wenst, bijvoorbeeld omdat u wilt dat ook kleine bedragen met PIN afgerekend worden, bestelt u dan het nieuwe promotiemateriaal met de slogan "Klein bedrag? PINnen mag!" of voor "PINnen is gratis voor elk bedrag". Wanneer u directer wilt zijn in uw uitingen kiest u voor "Liever PIN dan contant" en voor "Wij willen liever PIN!".

Doordat het nieuwe 'point of sale'-promotiemateriaal op

dezelfde manier is ontworpen en als het ware één familie vormt, zijn alle uitingen uitstekend te combineren. Zo kunt u het materiaal precies afstemmen op uw wensen en betaalsituatie.

## Nieuw promotiemateriaal gratis bestellen

Het nieuwe promotiemateriaal is kosteloos te bestellen via de webshop op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) | Zakelijk | Promotiemateriaal. Hier kunt u op uw gemak bekijken wat voor u het meest geschikt is en welke artikelen u wilt ontvangen. Voor alle uitingen zijn gewone stickers en raamstickers verkrijgbaar.

Per slogan kunt u diverse artikelen bestellen. Maak uw keuze uit het nieuwe promotiemateriaal van (raam)stickers, posters (groot en klein), beurtbalkjes, PINkaarten voor op de betaalautomaat, buttons en bierviltjes.

Voor het bestellen is het belangrijk dat u uw aansluitnummer of uw betaalautomaatnummer bij de hand houdt. U vindt deze nummers op het registratieoverzicht dat u heeft ontvangen bij de bevestiging van uw aanmelding. Het nummer van een PINbetaalautomaat wordt ook vermeld op een transactiebon.



## Hoe bestel ik nieuw promotiemateriaal?

1. Ga naar [www.pin.nl](http://www.pin.nl).
2. Selecteer *promotiemateriaal* in de linkerkolom, onder zakelijk, en klik vervolgens op *promotiemateriaal bestellen* midden op het scherm.
3. U komt nu terecht in de online winkel waar u een keuze kunt maken uit de beschikbare stickers, borden en folders via *selecteer promotiemateriaal*.
4. Selecteer eerst de productgroep *PIN nieuw* en vervolgens de slogan.
5. Door *voeg toe aan uw winkelwagen* te kiezen, voegt u de gewenste items toe.
6. Bent u klaar, controleer dan uw bestelling door op het winkelwagen-icoon te klikken en selecteer vervolgens *verder*.
7. U kunt uw bestelling afronden. Naast verzendgegevens vult u alleen nog uw aansluitnummer of betaalautomaatnummer in. Het promotiemateriaal wordt daarna zo snel mogelijk toegestuurd.

# Liever kwaliteit dan kwantiteit

**Al een halve eeuw kan elke snijbloemliefhebber terecht bij bloemenkraam De Biedermeier op het Minervaplein in Amsterdam. Iedere ochtend, nog voor de dag voor de meeste mensen begint, haalt Paul van der Elsken verse bloemen bij de bloemenveiling van Aalsmeer. De kwaliteit van zijn bloemen is hierdoor optimaal, waardoor de klant lang kan genieten van een mooi boeket.**

De houdbaarheid van de bloemen is voor de gediplomeerd bloemist een belangrijk criterium voor de aanschaf, zodoende zijn er bijvoorbeeld in de zomer absoluut geen anjers of chrysanten in de bloemenkraam van Van der Elsken te vinden. Welke bloemen er bij hem te koop zijn is afhankelijk van wat hij zelf mooi vindt en uiteraard van de vraag van de klant. Aangezien bloemen aan de mode onderhevig zijn, kan dat iedere keer weer verschillen.

Het aantal mensen dat in de bloemenkraam van Van der Elsken werkt is op één hand te tellen. Toch is de zaak zes dagen per week geopend. Alleen op zondag en een enkele week in de zomervakantie is de zaak gesloten, maar vaak is het dan toch te warm om bloemen goed te houden. "De vrouwen bloot, de handel in de goot" merkte de vader van Van der Elsken al op, toen hij in 1958 de bloemenzaak begon. Des te meer handel is er rond Kerst, Valentijnsdag en bijvoorbeeld de Secretaressedag. Veel mensen bestellen dan van te voren al een boeket, waar bij de inkoop van de bloemen rekening mee kan worden gehouden. "Toch is er ook een behoorlijk aantal klanten die zulke dagen enigszins vergeten en op het laatste moment op een drafje nog snel een bloemetje komen halen."

Met verschillende bekende Nederlanders die in de buurt wonen, heeft de bloemist niet te klagen over media-aandacht.

Voor het televisieprogramma "De perfecte partner" werd bij De Biedermeier een groot boeket aangeschaft, en één van de deelnemers van "Sterren dansen op het ijs" kocht een Kerstboom bij Van der Elsken. Daarnaast verscheen de bloemenzaak ook in een aantal bladen. Van der Elsken geniet duidelijk van het succes van zijn bloemen.

## Hier kunt u bloemen PINNen

Met een bankfiliaal achter de bloemenkraam was de locatie ideaal. Mensen die geld gingen halen kochten dan spontaan nog een bloemetje, of mensen die een boeket kwamen halen gingen het benodigde geld even snel tussendoor opnemen aan het loket. De aanwezigheid van veel contant geld werd nog geaccepteerd.

Toen het bankfiliaal opgeheven werd, heeft Van der Elsken direct een PINbetaalautomaat aangeschaft. Niet alleen omdat de bloemist bang was dat hij minder omzet zou krijgen, maar ook als een extra service naar de klant. De overgang van het bankfiliaal naar het betalen met PIN verliep vloeiend, een spandoek met de tekst "Hier kunt u bloemen PINNen" wijst de klant nog altijd op deze betaalmogelijkheid. Hoewel de aanschaf van het PINapparaat een behoorlijke investering was voor de kleine ondernemer, heeft hij er nooit spijt van gehad. De transactiekosten vindt hij te verwaarlozen: "Ik snap dan ook niet dat mensen een kwartje rekenen voor een PINtransactie."



Hoewel er nog altijd meer met contant geld dan met PIN wordt afgerekend, ziet Van der Elsken een verschuiving naar PIN. Dat er nu minder cash geld in de kassa zit vindt de bloemist erg prettig, maar als nog groter voordeel van PIN ziet hij de extra omzet die

het betaalmiddel oplevert: "Ook mensen zonder contant geld op zak komen nu even binnen om een bloemetje te PINnen, daarnaast kopen klanten eerder (nog) grotere boeketten."



# Verschuiving van contant naar PIN

**Om inzicht te krijgen in het betalen bij toonbankbetalingen in Nederland, wordt sinds 2003 voortdurend gekeken naar het gebruik van PIN, Chipknip, contant geld en andere betaalmiddelen. Uit de CT Monitor van 2006 (Consumptieve Toonbankbetalingen Nederland) blijkt dat contant geld nog altijd het meest gebruikte betaalmiddel is, maar dat de trend van daling van contante betalingen doorzet in het voordeel van PIN.**

De manier van betalen hangt sterk samen met de hoogte van het af te rekenen bedrag. Het omslagpunt tussen een contante betaling en een PINtransactie ligt rond de €20,-. De consument kiest vaker voor PIN en minder vaak voor contant naarmate het af te rekenen bedrag hoger wordt. Het merendeel van alle betalingen blijft echter onder de €20,- (73%). Het is dan ook niet verwonderlijk dat contant geld met 65% het meest gebruikte betaalmiddel blijft. Toch is er een afname zichtbaar van de betalingen met contant geld ten opzichte van 2005, met name ten voordele van PIN. Waar PIN in 2005 nog 28,5% van alle toonbanktransacties besloeg, is dit in 2006 toegenomen tot 30,2%.

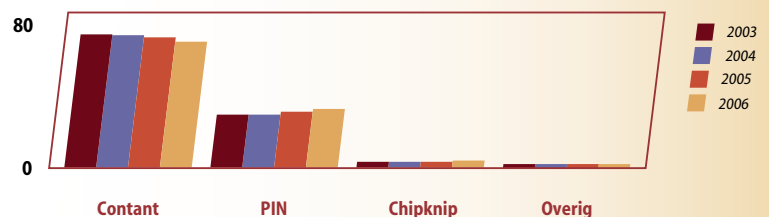
In geld uitgedrukt is de situatie omgekeerd. 59% van de totale omzet in winkels komt voor rekening van PIN en slechts 37% voor rekening van contant.

### PIN stimuleren

In de CT Monitor is ook het betaalgedrag van de consument in verschillende branches onderzocht. Uit het onderzoek blijkt dat de stijging van PIN vooral terug te voeren is op het toenemende gebruik in de branches 'supermarkten', 'voedings- en genotmiddelen' (bijvoorbeeld bakkers, slaggers, delicatessenzaken), 'benzinstations' en 'doe-het-zelf zaken en bouwmarkten'.

**CT Monitor brengt betaalgedrag in beeld**  
De CT Monitor, voluit 'Monitor Consumptieve Toonbankbetalingen Nederland', wordt gedurende vijftig weken per jaar uitgevoerd. Ruim 4.000 consumenten houden ieder een week lang hun betaalgedrag bij. Zij noteren wat ze hebben aangeschaft, op welk deel van de dag zij dat deden, in welk type winkel dat gebeurde én met welk betaalproduct zij afrekenden. Al die gegevens bij elkaar geven een nauwkeurig beeld van het betaalgedrag aan de toonbank. In de CT Monitor wordt uitsluitend gekeken naar het betaalgedrag van Nederlanders in Nederland. Het betaalgedrag van buitenlandse toeristen of van Nederlanders op reis in andere landen wordt buiten beschouwing gelaten.

Aandeel verschillende betaalproducten op het totaal aantal betalingen  
Ontwikkeling in verhouding betaalmiddelen transactiemarkt in Nederland (aantallen)



# Contant naar PIN

## Supermarkten

De branche 'supermarkten' heeft een relatief groot aandeel in het betalingsverkeer. Maar liefst een kwart (24%) van alle transacties vindt plaats in deze branche. Een (kleine) verschuiving van de betaalwijze in deze branche weegt daardoor relatief sterk in het totaal. In de supermarkten doen zich weliswaar nog veel contante transacties voor (56%), maar het aandeel van PINbetalingen (42%) is al enkele jaren stijgende ten koste van de contante betalingen. Het aandeel van PINbetalingen in deze branche ligt hoger dan het marktgemiddelde. Er zijn echter nog voldoende mogelijkheden om het betalen in supermarkten nog efficiënter te laten plaatsvinden via PINbetalingen, vooral bij bestedingen onder de €20,-

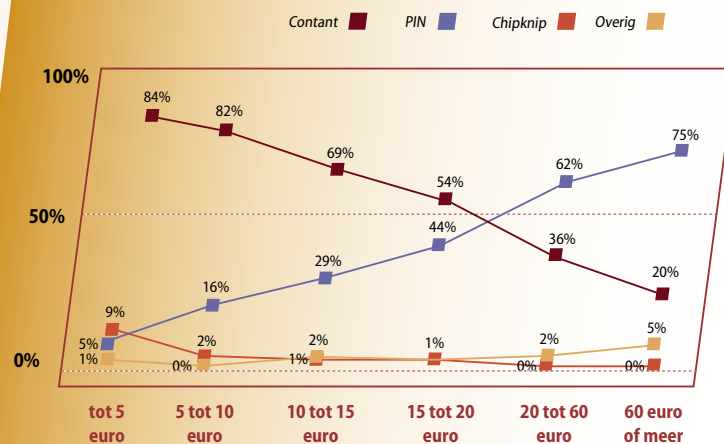
## Voedings- en genotmiddelen

In de branche 'voedings- en genotmiddelen', waar veelal relatief kleine bedragen worden betaald, wordt het overgrote deel van de transacties contant voldaan (87%). Het afgelopen jaar groeide het aantal PINtransacties echter sterk. Ook hier is de komende jaren nog een efficiëncyslag te verwachten.

## Elektronisch betalen

Meer elektronisch betalen draagt bij aan een efficiënter betalingsverkeer. Contant geld kost immers ook geld voor de acceptant. Denk hierbij aan de tijd die nodig is om de inhoud van de kassalades te tellen, of aan de kosten voor het geldwagentransport. Door elektronische betalingen kunnen de kosten voor consument en ondernemer afnemen. Daarnaast verloopt de afhandeling aan de kassa sneller doordat er altijd gepast kan worden betaald.

Elektronisch betalen is bovendien veiliger voor acceptant en klant, bijvoorbeeld omdat er minder contant geld aanwezig is. De nieuwe ontwikkeling van betaalbare mobiele PINapparatuur maakt PINbetalingen nog gemakkelijker. Met name in de horeca en in de ambulante handel zorgt de komst van mobiele PINautomaten voor een toename van het aantal PINtransacties.



PIN is het meest gebruikte betaalmiddel bij aankopen boven €20,-.

## Bezit en gebruik van betaalmiddelen

|          | Gepercieerd bezit<br>2006 (2005) | Wekelijkse transacties<br>2006 (2005) |
|----------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Contant  | 100 % (100)                      | 3,7 (4,6)                             |
| PIN      | 98 % (98)                        | 2,1 (2,0)                             |
| Chipknip | 67 % (68)                        | 0,2 (0,3)                             |

## Currence stimuleert veilig elektronisch betalen

Currence verzorgt onder meer merkpromotie en publieksvoorlichting. In 2006 is Currence gestart met een veiligheidscampagne, gericht op het veilig gebruik van de PINcode. Verder waren er in 2006 herhalingen van de bestaande 'Betaal Gepast' campagne op televisie te zien. Tijdens de feestdagen werd ook aandacht voor efficiënt betalen gevraagd. Dit gebeurde door de online acties SintPIN en PINjekerst. Deze websites trokken meer bezoekers dan vooraf verwacht. Bovendien vielen de acties bijzonder in de smaak bij de consument.



Veiligheid

# Gevoel van veiligheid stabiliseert

Sinds 2003 wordt ieder jaar onderzoek gedaan naar de veiligheidsperceptie van consumenten bij het betalen met PIN, Chipknip en contant geld. Het onderzoek, dat in opdracht van Currence wordt uitgevoerd, geeft inzicht in de mate waarin de consument deze betaalvormen veilig vindt en zich veilig voelt bij het gebruik. Bij een vergelijking van de resultaten van het onderzoek van 2006 met de voorgaande jaren blijkt het gevoel van veiligheid gestabiliseerd.

De veiligheid van de drie betaalmiddelen is ook afgelopen jaar regelmatig onderwerp in de pers geweest. Daarnaast is Currence eind vorig jaar met de veiligheidscampagne 'PINnen. Hou je hoofd erbij.' gestart. Voor Currence was dit een reden om het onderzoek naar de veiligheidsperceptie ook dit jaar te herhalen. Zo kan Currence zien of er verschuivingen in het veiligheidsgevoel optreden.

## Productveiligheid stabiliseert

Het ruime merendeel van de Nederlanders vindt PIN veilig en voelt zich doorgaans bij het gebruik ook veilig (95% om 68%). Dit geldt vooral bij betalen en in iets mindere mate bij geldopname. Het aandeel personen dat zich ónveilig voelt bij het gebruik van PIN is gestabiliseerd (6%). Bij het betalen met PIN zijn de meest genoemde oorzaken van de onveiligheidsgevoelens 'meekijken', 'mensen die te dicht achter je staan' en 'fraude/kopiëren pas'.

Ook in 2006 is aan de mensen gevraagd wie zij verantwoordelijk vinden voor een veilig gebruik van PIN. Hieruit blijkt dat ruim tweederde van de mensen zichzelf als verantwoordelijke ziet. De bank wordt door een stuk minder Nederlanders, maar toch nog door een behoorlijk aantal personen als verantwoordelijk gezien (42%). Als derde wordt de overheid genoemd, hoewel slechts door een klein deel van de Nederlanders (2%).

Bij het opnemen van geld bij een geldautomaat zijn er drie oorzaken voor een onveilig gevoel. Dit zijn 'mensen die te dicht in de buurt staan', de angst voor 'beroving van geld', en 'diefstal van de PINpas'.

## 'PINnen. Hou je hoofd erbij.'

Drie verschillende advertenties van de veiligheidscampagne 'PINnen. Hou je hoofd erbij.' hebben eind vorig jaar in verschillende dagbladen en tijdschriften gestaan.

De bewerkte foto's met personen die hun hoofd er niet bij hebben omdat iets hen afleidt, lieten aan duidelijkheid niets te wensen over. Deze personen toetsen hun PINcode in, die te zien is door omstanders. Een transactiebon wijst de consument op de belangrijkste tips voor veilig PINnen.

Nagenoeg iedereen (94%) is van mening dat zij zelf voldoende doen om de veiligheid van PIN en Chipknip te waarborgen. Toch blijkt bij verdere navraag dat bijna driekwart van de Nederlandse pashouders minimaal één van de vier situaties van onzorgvuldig gedrag vertoont. Negen procent zondigt zelfs minimaal drie regels. Het is daarom belangrijk om vooral door te gaan met de veiligheidscampagne. Later dit jaar leest u hier meer over in de Betaalwijzer.

Voor meer informatie over een veilige elektronische betaling kunt u terecht op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) en op [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl).

## Resultaten onderzoek naar veiligheidsperceptie PIN en Chipknip:

- PIN wordt net als in voorgaande jaren het veiligste betaalmiddel gevonden (64%), op afstand gevolgd door Chipknip (46%) en contant geld (30%).
- Het meest genoemde voordeel van PIN is dat men geen contant geld meer nodig heeft (42%), gevolgd door het gemak van PIN (36%). Het derde voordeel dat genoemd wordt, is dat mensen niet meer met grote bedragen over straat hoeven (27%).
- Net als vorig jaar kunnen de meeste consumenten eigenlijk geen nadelen van PIN noemen (30%). Het aandeel personen dat als nadeel van PIN aangeeft dat er een gebrek is aan inzicht en controle over de uitgaven, is sterk gedaald, waarschijnlijk door de toenemende populariteit van internetbankieren (van 23% in 2003 naar 15% in 2006).
- 69% van de mensen noemt zichzelf verantwoordelijk voor de waarborging van de veiligheid van PIN en Chipknip, 42% noemt de bank als verantwoordelijk.

## Productveiligheid

|          | 2004 | 2005 | 2006 |
|----------|------|------|------|
| PIN      | 53   | 63   | 64   |
| Chipknip | 32   | 43   | 46   |
| Contant  | 21   | 29   | 30   |

### Vier situaties van onzorgvuldig gedrag:

- Af- of meegeven PINpas met PINcode
- Afgeven PINpas zonder PINcode
- Niet altijd goed afschermen intoetsen PINcode
- PINcode ergens (gemaskeerd) genoteerd



# Veelgestelde vragen van acceptanten

## Welke PIN foutmeldingen zijn er?

Tijdens het gebruik van de betaalautoomaat kunnen er meldingen verschijnen die ter beveiliging van het elektronische betalingsverkeer zijn ingebouwd. Deze meldingen verschijnen op het tekstvenster van de betaalautoomaat. Als een betaling gereed is verschijnt de boodschap "U heeft betaald, tot ziens." In alle andere gevallen is de betaling niet voltooid. Een overzicht van de foutmeldingen en de te ondernemen actie is te vinden op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) | Zakelijk | Foutmeldingen PIN.

**Belangrijk: Heeft u vragen of wijzigingen met betrekking tot uw overeenkomst neemt u dan altijd contact op met uw bank!**

