



BETAALWIJZER

Mrt
2007
Nr.1



Campagne veilig PINnen
**Andere netwerkverbinding
kan voordeliger zijn**
**Eenmalige machtiging PIN
bij storing**

ISSN 1570-9558

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen





Beveiligingscertificaten: een must voor veilige PINbetalingen

Veiligheid is voor een betaaltransactie cruciaal. De consument zorgt samen met de acceptant voor een zo veilig mogelijke betaalsituatie, maar ook buiten hun zicht wordt de veiligheid van elektronische betaaltransacties gewaarborgd. Met als doel een efficiënt, betrouwbaar en veilig functioneren van PIN stelt Currence eisen aan de beveiliging van betaalautomaten. Wanneer een betaalautomaat voldoet aan de beveiligingseisen verstrekt Currence een beveiligingscertificaat.

Bij de controle van de beveiliging van de PINbetaalautomaat hanteert Currence vier uitgangspunten: betrouwbaarheid, beschikbaarheid, exclusiviteit en controleerbaarheid. Een PINbetaalautomaat moet voldoen aan alle vier de criteria voordat een beveiligingscertificaat verstrekt wordt.

Een PINbetaalautomaat moet betrouwbaar zijn. PIN is een gegarandeerde betaling, de acceptant is er dan ook zeker van dat hij het juiste bedrag op zijn rekening ontvangt. Bij de pashouder moet hetzelfde bedrag van zijn betaalrekening afgeschreven worden. Currence onderwerpt de PINbetaalautomaat aan een controle om te zorgen dat deze betrouwbaar is. Daarnaast wordt gekeken naar de beschikbaarheid van de betaalautomaat, dit houdt in dat alle systemen toegankelijk moeten zijn wanneer de pashouder en de acceptant een betaling willen verrichten.

Exclusiviteit refereert aan de veiligheid van het betaalproduct: zo moet de privacy van de pashouder worden gewaarborgd als hij zijn PINcode intoetst. Bij het intoetsen van de PINcode moet er een kapje of afscherming zijn over het toetsenbord van het PINpad, zodat niemand kan meekijken als de klant zijn PINcode intoetst. Ook in de betaalautomaat zelf mag het niet mogelijk zijn de PINcode uit te lezen. Daarnaast mag het, in verband met

de privacy, niet mogelijk zijn om de communicatieverbinding naar de transactieverwerker af te tappen. De transactiegegevens worden reeds in de betaalautomaat versleuteld waardoor onder andere de PINcode niet meer leesbaar is. Het onderscheppen van het bericht heeft hierdoor geen waarde, en wanneer gegevens worden aangepast dan zal de transactie mislukken.

een must jen

Tot slot het uitgangspunt van de controleerbaarheid van de PINbetaalautomaat. Currence wil inzicht hebben in de gebruikte apparatuur en systemen om de eisen die gesteld zijn aan de betrouwbaarheid, beschikbaarheid en de exclusiviteit van de betaalautomaat te kunnen beoordelen en te borgen.

Currence verleent een beveiligingscertificaat aan betaalautomaten die voldoen aan de beveiligingseisen. Dit certificaat is drie jaar geldig. Een betaalautomaat moet na afloop van deze drie jaar opnieuw gecertificeerd worden tegen de dan geldende beveiligingseisen. Als vastgesteld wordt dat een betaalautomaat aan de laatste beveiligingseisen voldoet, wordt het certificaat voor een periode van drie jaar verlengd. Banken en koepelorganisaties van toonbankinstellingen hebben in 2001 afgesproken dat de minimale economische levensduur van een betaalautomaat vijf jaar is. Een PINbetaalautomaat die net op de markt is heeft dan ook, onder voorbehoud van ernstige beveiligingsverstoringen, een minimale levensduur van acht jaar. Bij verlenging van het

beveiligingscertificaat kan dit elf jaar worden.

Het Telepas PINpad voldoet niet meer aan de beveiligingseisen van Currence en is daarom per 5 februari 2007 buiten werking gesteld. Het accepteren van PINtransacties is daardoor niet langer mogelijk bij dit type betaalautomaat. Alle winkeliers met een Telepas PINpad zijn geruime tijd van tevoren op de hoogte gesteld via brieven en aandacht in de media. De komende jaren zullen meer typen betaalautomaten met een verlopen beveiligingscertificaat moeten worden vervangen. U kunt via www.currence.nl zien wanneer uw automaat aan de beurt is, zodat u tijdig maatregelen kunt nemen.

Indien u uw huidige betaalautomaat gaat vervangen, informeer dan bij een van de leveranciers of uw bank naar de mogelijkheden. Het is belangrijk dat uw nieuwe betaalautomaat is voorzien van alle benodigde beveiligingscertificaten. Indien u een betaalautomaat koopt, zorg dan dat deze toekomstvast en EMV geschikt is (Betaalwijzer 2, 2006).

Meer informatie

Wilt u meer weten over uw betaalautomaat? Dan kunt u terecht op de volgende internetadressen:

- www.betaalterminal.nl, de website van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel HBD. Hier vindt u onder meer een lijst van typen betaalterminals, met daarbij vermeld of ze voorbereid zijn op de EMV-standaard en de expiratiedatum. Tevens treft u er praktische informatie aan als kosten van aanschaf en gebruik.
- www.currence.nl | producten | PINpad beveiligingscertificaten geeft, in categorieën ingedeeld, inzicht in de door Currence gecertificeerde PINpads. De geldigheid van het security certificaat en de expiratiedatum staan vermeld. De meest up-to-date informatie is hier te vinden.



Campagne wijst de consument op belang van veilig PINnen

'PINnen. Hou je hoofd erbij.'

Eind november 2006 is Currence gestart met de campagne 'PINnen. Hou je hoofd erbij.', waarbij de consument wordt gewezen op het belang van veilig PINnen. In dagbladen en tijdschriften stonden verschillende advertenties met hetzelfde scherpe beeld: de hoofdpersonen zijn in gedachte met van alles bezig behalve het PINnen. Dit werkt onveilige situaties in de hand en zorgt er bijvoorbeeld voor dat het eenvoudig is voor kwaadwillenden om een PINcode af te kijken.



"Het campagne-thema 'PINnen. Hou je hoofd erbij.' laat aan duidelijkheid niets te wensen over."



"Het campagne-thema 'PINnen. Hou je hoofd erbij.' laat aan duidelijkheid niets te wensen over."

Uit onderzoek blijkt dat maar liefst 50% van alle consumenten – jongeren en welgestelde volwassen mannen voorop – onzorgvuldig omgaan met PINpas en PINcode. Dat komt het meest tot uiting doordat mensen 'op de automatische piloot' PINnen, waarbij de consument veelal onbewust met andere zaken bezig is en nauwelijks zijn aandacht bij het PINnen heeft.

Om deze onveilige situaties terug te dringen en consumenten bewust te maken van zorgvuldig gedrag bij het gebruik van hun PINpas is de veiligheidscampagne ontwikkeld, die ook in 2007 door zal lopen. Onderdeel van de advertenties is een opsomming van de belangrijkste veiligheidstips:

- Laat je niet afleiden;
- Geef anderen geen kans om mee te kijken;
- Hou je PINcode geheim;
- Verlies je pas niet uit het oog.

Behalve de eigen verantwoordelijkheid van de consument, kunt u als acceptant natuurlijk ook een steentje bijdragen aan veiliger PINnen. Een belangrijke rol daarbij speelt de opstelling van uw betaalautomaat. Voor de richtlijnen en tips voor het opstellen van uw betaalautomaat kunt u kijken op www.pin.nl.

Nieuw promotiemateriaal PIN in ontwikkeling

Laat zien dat consumenten bij u kunnen PINnen, ook bij kleine bedragen



Uit het motievenonderzoek van Currence is gebleken dat veel mensen regelmatig contant betalen, ook als zij eigenlijk een voorkeur voor PIN hebben. Wanneer de consument namelijk déinkt dat de acceptant liever contant geld ontvangt bij transacties onder een bepaald bedrag, dan laat hij sneller zijn PINpas in de portemonnee zitten. Voor de acceptant die wil aangeven dat hij een voorkeur heeft voor betalingen met PIN wordt er nieuw promotiemateriaal ontwikkeld.

Acceptanten hebben verschillende redenen waarom zij PIN willen stimuleren. Sommige acceptanten zien graag dat ook kleine bedragen gePINd worden. Andere acceptanten willen aangeven dat PINnen voor elk bedrag gratis is. Het nieuwe 'point of sale'- promotiemateriaal is naast het stimuleren van PIN ook zeer geschikt om in te zetten op plaatsen waar de consument niet zo snel aan PINnen denkt, of waar de betaalautomaat minder prominent staat opgesteld, zoals bij een slager of een bakker, of op een terras. Het promotiemateriaal geeft niet alleen aan dat PINnen ook bij u mogelijk is, maar dat u als acceptant zelfs een voorkeur heeft voor betalen met PIN.

Bij het promotiemateriaal wordt met alle situaties rekening gehouden. Zo kunt u het precies afstemmen op uw wensen en betaalsituatie. Door een nieuw opvallend design met het herkenbare PINlogo en contrasterende achtergrondkleur, zal dit promotiemateriaal net even iets eerder in het oog springen dan het bestaande promotiemateriaal (zoals hiernaast afgebeeld). Ook het nieuwe promotiemateriaal voor PIN dat medio mei beschikbaar zal zijn, is gratis te bestellen via de webshop op www.pin.nl | zakelijk | promotiemateriaal.

www.pin.nl | zakelijk | promotiemateriaal





Een andere netwerkverbinding kan voordeliger zijn

Alle Nederlandse PINbetaalautomaten zijn via een netwerkverbinding verbonden met de systemen van transactieverwerker Equens. De betaalautomaat stuurt dan via een aangesloten modem de betalingsgegevens naar de centrale computer van de transactieverwerker – en vice versa. Veel betaalautomaten zijn nog steeds aangesloten op het traditionele telefoonnet. Een beproefde techniek, maar soms ook erg duur. Inmiddels bestaan er ook andere, modernere technieken zoals ADSL of een mobiele netwerkverbinding. Deze technieken kunnen in veel gevallen goedkoper zijn, zeker bij grotere aantallen PINbetalingen.

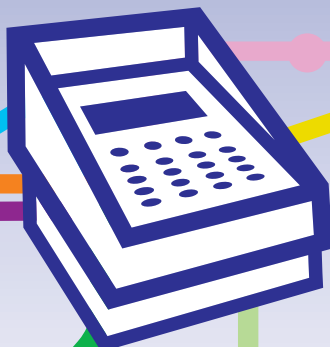
Het betalen via de telefoonlijn gebeurt al sinds de introductie van PIN in Nederland en nog altijd is meer dan de helft van alle betaalautomaten gekoppeld aan het 'ouderwetse' telefoonnet of de digitale versie ISDN. Die techniek is betrouwbaar, maar tegelijkertijd langzaam en relatief kostbaar. Elke keer dat er een betaling wordt verricht, maakt de betaalautomaat via de modem verbinding met de centrale computer. U betaalt dan een starttarief en vervolgens het zogenaamde tijdtarief (per seconde), bovenop uw vaste abonnement. Zeker wanneer u veel transacties per maand heeft kunnen de kosten dan hoog oplopen.

De alternatieven

Er bestaan globaal gezien twee alternatieven voor het vaste telefonienetwerk: mobiele netwerken (zoals GPRS, UMTS en

satelliet) en vaste netwerken (zoals Datanet1 en vaste IP-netwerken over bijvoorbeeld glasvezelkabel). Beide oplossingen kennen voor- en nadelen. Dé ontwikkeling van de afgelopen jaren is het huidige IP-protocol, de techniek waarop ook het internet draait. Deze techniek kan op een eigen, afgesloten netwerk worden gebruikt of via het 'world wide web'. Netwerken die IP gebruiken zijn vanaf een betaallocatie toegankelijk via bijvoorbeeld een ADSL-aansluiting. Het is modern, snel en bovendien eenvoudig te integreren met mogelijke andere netwerkoplossingen in uw bedrijf. Nadeel kan zijn dat u een andere betaalautomaat moet aanschaffen en dat er eventueel speciale bekabeling op de winkellocatie moet worden aangelegd. Datanet1 bestaat al langer en is zeer betrouwbaar, daar staat tegenover dat de kosten relatief hoog zijn.

binding kan



Ook mobiele communicatie is inmiddels zo ver doorontwikkeld dat het bruikbaar is voor het betalingsverkeer. Zeker wanneer uw bedrijf zich bevindt in een gebied met een goede dekking, kan een dergelijke verbinding prijstechnisch concurreren met vaste netwerken. Mogelijk is uw bestaande betaalautomaat niet geschikt voor mobiel dataverkeer. Dit wordt bepaald door de 'interface' van de betaalautomaat. Uw betaalautomaatleverancier weet over welke interface uw betaalautomaat beschikt.

Overstappen

De geschiktheid van elke oplossing en de mogelijke besparing is altijd afhankelijk van uw specifieke situatie – zoals het aantal maandelijkse transacties en het type betaalautomaat waarover u beschikt. Grofweg kan worden gezegd dat het bij meer dan

tweehonderd PINbetalingen per maand loont om over te stappen naar een andere techniek dan een vaste telefoonverbinding met modem – de besparing op de kosten per transactie weegt dan op tegen de investeringskosten en vaste lasten. Een geplande vervanging van uw betaalautomaat kan dan ook een goede reden zijn om te kijken of een andere netwerkverbinding niet voordeliger is voor u. Een ander moment kan zijn wanneer u bijvoorbeeld van plan bent om een nieuwe netwerkverbinding aan te leggen voor andere diensten, zoals internet of uw alarminstallatie. Vaak is het dan zeer goed mogelijk en tegelijkertijd voordelig om uw betalingsverkeer te integreren in die verbinding.

Zorgvuldig kiezen

Om te weten te komen welke van de aangeboden netwerkoplossingen specifiek voor uw situatie het best geschikt zijn, kunt u onder meer informatie inwinnen bij de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen, te vinden via www.efficientbetalen.nl. Deze stichting heeft als doel de telecomkosten voor toonbankbetalingen omlaag te brengen. Dat gebeurt onder meer door telecompartijen uit te dagen met alternatieven voor de huidige netwerken te komen. Alle netwerken die gebruikt worden voor betalingsverkeer dienen aan de kwaliteitseisen van Currence te voldoen. Zo mag een netwerk niet te traag zijn, de veiligheid moet zijn gewaarborgd en het netwerk moet op de toonbanklocatie een minimale beschikbaarheid van 99,6% bieden. Een onafhankelijk keuringsinstituut test alle geschikte netwerken.

Op www.currence.nl staat welke netwerkleveranciers zijn gecertificeerd door Currence. Ook uw betaalautomaatleverancier kan u adviseren welke oplossing voor u het meest geschikt is.



Internetspel "1 minuut gratis shoppen" trekt veel mensen aan

Gratis shoppen met iDEAL



Sinds de introductie van iDEAL, eind 2005, wint deze relatief nieuwe vorm van betalen op internet snel aan populariteit. In 2006 werden al zo'n 4,5 miljoen internetaankopen met iDEAL betaald, en het aantal iDEAL-transacties blijft stijgen. In januari 2007 liet alweer een stijging zien van maar liefst 13 procent ten opzichte van de maand ervoor. Toch weten lang niet alle consumenten dat zij - zonder hier iets voor te hoeven doen - nu al met iDEAL kunnen betalen. Internetbankieren zij bij ABN Amro, Postbank, Rabobank of SNS dan kunnen zij iDEAL nu al gebruiken. Om de opmars van iDEAL een extra boost te geven kon men leuke prijzen winnen door hun online aankoop met iDEAL te betalen of door een internetspel te spelen, en is er eind vorig jaar een radiocommercial uitgezonden.

Via banners op vergelijkings- en spelletjessites werd de consument gewezen op het internetspel 'Shop & Win' op www.ideal.nl. Ruim een kwart miljoen unieke bezoekers (275.797) hebben geprobeerd om de hoogste winkelwaarde van de maand bij elkaar te shoppen en zodoende twee intercontinentale vliegtickets te winnen. Het spel, en daarmee het onder de aandacht brengen van iDEAL, was een succes aangezien het spel in totaal meer dan een miljoen keer gespeeld werd (1.103.451 maal).

Iedereen die tussen september en december zijn online aankoop met iDEAL betaalde maakte automatisch kans om hoofdprijswinnaar te worden. De gelukkigen mochten op een speciale site gedurende één minuut het spel 'Shop & Win' spelen. Alle artikelen die zij in hun virtuele winkelwagen legden, kregen deze spelers ook daadwerkelijk thuisgestuurd. Ook deze actie werd via een online campagne gepromoot. Met name via banners op de sites waar met iDEAL betaald kan worden.

Om het gebruik van iDEAL verder te stimuleren werd tevens een radiocommercial ontwikkeld. Verspreid over week 47 en week 50 hebben de radiozenders Q-Music, Radio 538, Radio Veronica en 3FM de commercial 420 keer uitgezonden. De commercial profileerde iDEAL als de 'vertrouwde methode om online aankopen af te rekenen'. Door middel van deze radiocommercial zijn ongeveer 200.000 mensen voor het eerst met iDEAL in aanraking gekomen.

Beide campagnes hebben er voor gezorgd dat de bekendheid van iDEAL is toegenomen. U profiteert hiervan als u iDEAL accepteert, immers, hoe meer consumenten iDEAL kennen, hoe meer consumenten er ook gebruik van zullen maken bij hun online aankopen. Wilt u meer lezen over de voordelen van iDEAL en het succes dat Conrad Electronic Benelux heeft met de invoering van iDEAL? Lees dan het interview met Michel Liefvering op pagina 12 van deze Betaalwijzer.

Sinterklaas- en kerstactie PIN een succes

Websites sintPINt.nl en PINjekerst.nl druk bezocht



De decembermaand is van oudsher een voor PIN belangrijke maand met veel betaaltransacties. Om elektronische transacties te stimuleren ten koste van contante betalingen is het daarom belangrijk om juist rond deze feestmaand aanwezig te zijn met PIN. De websites van SintPINt.nl en PINjekerst.nl brachten PIN eens op een andere manier onder de aandacht dan alleen tijdens een betaaltransactie. Het charmeoffensief was een groot succes.

Via advertenties in verschillende landelijke dagbladen en Internet, promotieteams op straat en acties op radiozender Q-Music werden de full service websites onder de aandacht gebracht. Ook de "SintPINt Sinterklaas" en "PINjekerst Kerstman" zorgden voor veel bijval.

Met een goed gemotiveerde aanvraag kon een bezoek van Sinterklaas of de Kerstman worden gewonnen. Sinterklaas ging niet alleen op huisbezoek, maar ook enkele scholen en een ziekenhuis deed hij aan. De Kerstman kwam vooral in winkelcentra waar hij met iedereen die dit wilde op de foto ging. De wuppies die beide heren uitdeelden waren een regelrechte hit. Vooral PINner the bleu noise reindier was een groot succes. PINner was ook te winnen via de website. Vele bezoekers kwamen er voor terug om het nogmaals te proberen als het een eerste keer niet was gelukt.

Er was meer... Blijfe prijswinnaars waren er bij 'PIN en Win' waarbij het bedrag van hun PINtransactie tijdens de actieperiode terug kon worden verdiend. Wie raadde voor welk bedrag Sint gePINd had, of de juiste cijfercombinaties van het Kerstballen Memory spel wist te achterhalen, kon ook leuke geldbedragen winnen. In totaal werd er voor bijna €40.000,- aan prijzen uitgedeeld.

Niet alleen de te winnen prijzen zorgden voor een overweldigend aantal bezoekers. Er was veel te zien, te beleven en te doen. Alle modules van de websites kende het thema van Sinterklaas of kerst. Van surprisedatabase en gedichtengenerator, games, filmpjes en gratis ringtones tot de mooiste kerstfoto's en menutips.

SintPINt.nl trok tijdens de actieperiode 96.858 unieke bezoekers, velen van hen kwamen meer dan één keer op de site kijken. PINjekerst.nl kende een kortere actieperiode, maar ook deze site werd met 83.390 unieke bezoekers veel bezocht.





Eenmalige Machtiging PIN kan uitkomst bieden bij storing

Wanneer een betaaltransactie niet mogelijk is, dan is dat erg vervelend. Gelukkig komt een storing in PINbetaalautomaat, printer of op het netwerk nauwelijks voor. Mocht er wel een keer sprake van zijn, dan is de makkelijkste oplossing om uw klant te vragen op een andere wijze te betalen, maar ook dat lukt niet altijd. Om in dat geval de betaaltransactie toch mogelijk te maken, kunt u met het oog op klantvriendelijkheid een Eenmalige Machtiging PIN aanbieden.

De bank waarbij u uw PINverwerkingsovereenkomst heeft gesloten moet u een alternatief betaalmiddel ter beschikking stellen voor het geval dat betalen met PIN niet mogelijk is. Een voorbeeld hiervan is de Eenmalige Machtiging PIN. Om de Eenmalige Machtiging PIN aan te kunnen bieden, dient u te beschikken over de Eenmalige Machtiging PIN-formulieren, die u kunt bestellen bij de bank waarbij u de verwerkingsovereenkomst PIN heeft afgesloten. Voor het aanvragen van Eenmalige Machtiging PIN dient uw bank de juiste gegevens van u te hebben, zoals naam, adres en rekeningnummer waarop het geld moet worden gestort. Uw bedrijfsgegevens worden voorgedrukt op het Eenmalige Machtiging PIN-formulier, dat verder wordt ingevuld op het moment van de storing. Handmatig aangepaste formulieren maken de Eenmalige Machtiging PIN ongeldig.

De Eenmalige Machtiging PIN kunt u gebruiken bij betaaltransacties tussen de €5,- en €350,-, maar alleen in het geval van een storing in de betaalapparatuur of in de datacomverbinding. Hoewel u een Eenmalige Machtiging PIN aan kunt bieden, bent u hiertoe niet verplicht. U en uw klant kunnen de betaaltransactie uiteraard ook op een later tijdstip afronden.

Nadat het formulier voor de Eenmalige Machtiging PIN is ingevuld, stuurt u het in de bijbehorende retourenvelop naar Unisys. Unisys zet het formulier om in een digitale Incasso-opdracht en verstuurt deze naar Equens (voorheen Interpay). Die houdt u op haar beurt op de hoogte van de status van de betaling. U kunt dan het bericht ontvangen dat de betaling is verwerkt (het geld wordt geïncasseerd en aan u uitbetaald), dat er een 2e Incassopoging nodig is, of dat de Incassering niet mogelijk is – bijvoorbeeld doordat de gegevens niet correct ingevuld zijn op het formulier. Ook van de 2e poging krijgt u een brief die meldt dat Incasso is gelukt of mislukt. Er wordt geen 3e Incassopoging ondernomen. In het geval u de Eenmalige Machtiging PIN uiteindelijk niet uitbetaald krijgt, dient u zelf actie te ondernemen richting de klant.

Géén gegarandeerde betaling

Belangrijk is dat Eenmalige Machtiging PIN géén gegarandeerde betaling is – wat een normale PINbetaling wel is. Daarom is het van groot belang dat de klant zijn gegevens juist invult en dat u die controleert. Vraag bij voorkeur ook om een kopie van een rijbewijs of paspoort. Mocht de transactie mislukken omdat de Incasso niet lukt, dan dient u namelijk zélf de klant in kwestie te benaderen om alsnog het geld te ontvangen.



PIN kan uitkomst

Eenmalige Machtiging PIN

LET OP: omvouwen, dit is de doorslagzijde!

LET OP: VOOR GEBRUIK OMVOUWEN. DIT IS EEN DOORDRUKFORMULIER!

- Deze Eenmalige Machtiging PIN met blauwe of zwarte ballpoint invullen!
- Is alle informatie op de doorslagzijde zichtbaar?

Eenmalige Machtiging PIN

bedrag: maximaal € 5,- maximaal € 350,-

€ euro ct

rekeningnummer pashouder:

datum (dd/mm/jj):

handtekening pashouder:

naam pashouder:

adres pashouder:

paspoort/rijbewijsnr. pashouder:

postcode/plaats pashouder:

Formulier met blauwe of zwarte ballpoint invullen, andere kleuren kunnen niet verwerkt worden! Zijn alle witte velden/rubrieken ingevuld? Formulier uitsluitend bestemd voor betaling in euro's.

gedeelte t.b.v. Equens

de ruimte hieronder niet beschrijven

Wanneer u gebruik maakt van de Eenmalige Machtiging PIN, let dan op of:

- Uw (adres)gegevens en uw bank- of girorekeningnummer op het Eenmalige Machtiging PIN-formulier nog correct zijn;
- Het bedrag en de datum van de transactie zijn ingevuld;
- De Eenmalige Machtiging PIN-formulier voorzien zijn met de gegevens van uw klant, zoals zijn naam (gelijk aan naam op betaalpas), zijn rekeningnummer en handtekening;
- U de adresgegevens heeft van uw klant;
- U een kopie heeft van het identiteitsbewijs van uw klant.

De Eenmalige Machtiging PIN wordt in behandeling genomen als:

- Er een storing was in de betaalapparatuur of in de datacomverbinding;
- Uw voorgedrukte gegevens correct zijn;
- U geen handmatige aanpassingen maakt;
- Het bedrag van de Eenmalige Machtiging PIN tussen de €5,- en €350,- was;
- Het Eenmalige Machtiging PIN-formulier volledig en correct is ingevuld.



Michel Lieferring zeer enthousiast over iDEAL

“iDEAL meest efficiënte betaalmiddel voor webwinkels”

“Voor zowel consument als webwinkelier is iDEAL het meest efficiënte en veilige online betaalmiddel. Als webwinkelier loop je geen risico, omdat je je betaling vooruit ontvangt. Voor consumenten is het heel veilig, omdat die plaatsvindt in de eigen internetbankieromgeving.” In Michel Lieferring heeft de online betaalmethode iDEAL duidelijk een enthousiast aanhanger. Met twee petten op kijkt hij naar iDEAL. Lieferring is CEO van Conrad Electronic Benelux, een webwinkel in elektronica voor hobbyisten. Daarnaast is hij voorzitter van de werkgroep betalingsverkeer van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org, de branchevereniging voor bedrijven die producten en/of diensten via internet, catalogus of post verkopen aan consumenten.

“Vertrouwen is elementair bij internetwinkelen”, vindt Michel. “Daarom heeft Thuiswinkel.org het Thuiswinkel waarborglogo ontwikkeld. Dit geeft de consument de garantie dat het aangesloten bedrijf een betrouwbare partner is. Doordat iDEAL werkt via het vertrouwde internetbankierprogramma, dat met een strenge autorisatie is dichtgetimmerd, is het een heel betrouwbaar systeem.”

iDEAL heeft volgens Michel alleen maar voordelen ten opzichte van andere betalingsvormen voor ‘kopen op afstand’. “Leveren onder rembours, waarbij de logistiek dienstverlener aan de deur afrekenet met de klant, lijkt een heel veilige betalingsvorm. De klant betaalt immers op het moment van overhandiging. Het leverde echter een groot aantal vermiste pakketjes op. Nu Conrad is afgestapt van remboursbetaling, blijkt dat het aantal vermissingen met 80% is afgenomen”, aldus Michel. Betalen met creditcard is voor consumenten een heel veilige methode. Voor producten met een hoge orderwaarde en een lage marge (bijvoorbeeld computerapparatuur) is het

voor webwinkeliers tamelijk duur, omdat de kosten een percentage bedragen van de transactiewaarde. Bovendien kan de webwinkelier het risico lopen dat bij fraude de creditcardmaatschappij het contract met de webwinkel opzegt.

Michel: “Acceptgiro’s zijn bij consumenten populair, omdat ze de betaling kunnen uitstellen. De webwinkelier moet er maar op vertrouwen dat de klant echt betaalt en krijgt zijn geld pas als het product al bij de klant is. Automatische Incasso heeft voor de webwinkelier dezelfde risico’s: de consument kan immers door één telefoontje naar zijn bank het bedrag laten terugstorten.”

Kostenbesparing

Voor Conrad is iDEAL helemaal ideaal, vindt Michel: “Het hele bestelproces kan geautomatiseerd verlopen: de klant oriënteert zich op internet, bestelt en betaalt ook op internet. Dat spaart personeelskosten uit voor medewerkers die telefonische bestellingen moeten verwerken of datatypistes



Hoe werkt iDEAL?

Een consument plaatst een bestelling bij u als webwinkelier. Bij het afrekenen van de bestelling geeft hij aan dat hij met iDEAL wil betalen. Hij klikt dan op de iDEAL-betalknop en selecteert zijn bank. Vervolgens wordt de consument doorgeleid naar zijn eigen bank waar de betaelopdracht voor hem klaar staat. Uw klant wordt door zijn bank gevraagd een aantal gegevens in te vullen en hij autoriseert de betaling. Het bedrag wordt direct van zijn betaalrekening afgeschreven en u als webwinkelier wordt geïnformeerd dat de bestelling is betaald.

die gegevens op een bestelkaart in het systeem zetten.” Vroeger presenteerde Conrad het aanbod jaarlijks via een hoofdcatalogus met 25.000 producten op 1.000 pagina’s. Dat is voor sommige productcategorieën heel onhandig. “Het handige van een online catalogus is dat prijzen à la minute zijn aan te passen. Neem een 1 Gb-geheugenchip: die kostte een jaar terug nog €300,-, inmiddels koop je die voor €20,-.”

Michel hoort webwinkeliers wel eens klagen over de kosten van iDEAL. Deze kosten zijn afhankelijk van de tarieven van banken, de afspraken die een webwinkelier met de bank maakt en de hoeveelheid transacties die met iDEAL gedaan worden. “Voor producten als boeken of wijn is dat vrij veel. Daar tegenover staat dat je direct je geld ontvangt, er minder

zendingen kwijtraken en dat je minder medewerkers nodig hebt. Daarom hebben wij besloten om bij betalingen via iDEAL de verzendkosten van circa €7,- niet in rekening te brengen.”

Voorloper in Europa

In Nederland zijn alle grote banken aangesloten bij iDEAL: Rabobank, ABN AMRO, Fortis, Postbank en sinds november vorig jaar ook SNS. Dat is uniek in Europa. In andere landen is een internetbetalingsysteem immers altijd gekoppeld aan een bank, wat uniformiteit tegenhoudt. Via EMOTA, de Europese thuiswinkelorganisatie, probeert Thuiswinkel.org nu om iDEAL als Europese internetbetaalmethode te lanceren. Liefvering: “Het is overbodig om te zeggen dat ik daarvan een groot voorstander ben!”



Consument betaalt minder vaak met PIN dan hij eigenlijk zou willen

Onderzoek toont reden achter keuze betaalmiddel

Currence heeft recent onderzoek gedaan naar de motieven achter de keuze van consumenten voor een specifiek betaalmiddel. Daaruit komt onder meer naar voren dat consumenten minder vaak voor PIN kiezen dan zij eigenlijk zouden willen. Het blijkt dat veel consumenten denken dat PINnen (van vooral kleine bedragen) niet gewenst is in veel winkels en daarom kiezen ze voor contant geld.

Hoewel het gebruik van PIN al jaren toeneemt, wordt er nog altijd veel met contant geld betaald, zeker bij kleinere bedragen. Currence, merkeigenaar van PIN, was benieuwd waarom zoveel consumenten nog altijd ervoor kiezen om met contant te betalen en niet met PIN, dat makkelijker en bovendien veiliger in gebruik is.

Onderscheid in groepen

De onderzochte groep mensen kan grofweg worden ingedeeld in vier groepen: fervente PINners, selectieve PINners, selectieve contantbetalers en fervente contantbetalers. De eerste groep geeft vrijwel altijd de voorkeur aan het betalen met PIN, ook bij kleinere bedragen. De selectieve PINners betalen meestal met PIN, maar doen dat niet bij kleinere bedragen. De derde groep geeft de voorkeur aan contant geld, maar zou de PINpas niet willen missen. De fervente contantbetalers vinden hun PINpas niet onmisbaar, en geven vrijwel altijd de voorkeur aan contant betalen.

Betaalomgeving bepaalt hoe wordt betaald

Gebleken is dat voor alle groepen verschillende factoren van de betaalomgeving van zeer groot belang zijn bij de keuze voor een betaalmiddel. Vooral de volgende punten spelen een grote rol:

- Wanneer de consument moet bijbetalen voor het PINnen van kleine bedragen kiest een grote meerderheid van de mensen om contant te betalen.
- Wanneer een consument de indruk heeft dat de acceptant het

vervelend vindt dat er met PIN wordt betaald, dan weegt dit mee in zijn afweging om contant of met PIN te betalen.

- Indien de PINbetaalautomaat niet (goed) zichtbaar is opgesteld, of op een moeilijk bereikbare plaats staat, dan is de consument sneller geneigd om contant te betalen.
- In het geval dat van te voren niet duidelijk is of ergens een PINbetaalautomaat aanwezig is, dan neemt de consument voor de zekerheid contant geld mee. Ook wanneer er uiteindelijk wel een PINbetaalautomaat aanwezig blijkt te zijn, kiest de meerderheid van de consumenten toch voor contant afrekenen.
- Wanneer er geen PINbetaalautomaat aanwezig is, is men wel genoodzaakt om contant te betalen.
- Ruim 40% van de consumenten wil niet PINnen als men een fooi wil geven. Men kiest dan voor contant.

De verschillende factoren van de betaalomgeving versterken of verminderen de persoonlijke voorkeur voor betaalmiddelen. Opvallend is dat ook zelfs de fervente PINners hun keuze laten beïnvloeden. Hoewel zij zelf de voorkeur hebben voor betalen met PIN, kiezen fervente PINners nog regelmatig voor contant geld omdat hen niet duidelijk is dat ze ook met PIN kunnen betalen of omdat ze het idee hebben dat PINnen niet gewenst is. Selectieve PINners stappen in een dergelijke situatie zelfs nóg eerder over op betalen met contant geld, terwijl zij normaal gesproken alleen bij lage bedragen niet met PIN betalen.

achter keuze



Nog opvallender is dat veel mensen vaak denken dat ze bij moeten betalen voor PINNen bij kleine bedragen, ook in winkels waar dat niet het geval is. Het onderzoek leert bovendien dat het moeilijk is om de senioren over te halen meer te betalen met PIN, aangezien zij sterk vertrouwd zijn met contant geld en niet graag overstappen naar elektronische betaalmiddelen. Bij de groep nieuwe Nederlanders (Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen) daarentegen is wel degelijk winst te behalen in het aantal PINbetalingen, zeker waar het gaat om impulsaankopen, alleen vraagt het wel om een gerichte communicatieaanpak. De grootste toename van PINbetalingen is echter te behalen bij de groep fervente PINners.

Rol acceptant doorslaggevend

Currence gaat de resultaten van het onderzoek gebruiken voor gerichte communicatie naar de verschillende doelgroepen om zo hun voorkeur voor PIN te versterken. Maar daarnaast heeft de acceptant een doorslaggevende rol in het vergroten van het gebruik van PIN. De belemmeringen die consumenten ervaren bij het kiezen voor PIN in een winkel zullen ook moeten worden weggenomen om het aantal PINbetalingen toe te laten nemen. De winkelier bepaalt namelijk hoe zichtbaar en bereikbaar een PINbetaalautomaat is en hoe vaak die wordt gebruikt. De belangrijkste stappen die u als acceptant kan zetten om het PINNen te bevorderen zijn:

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

Er wordt nieuw 'point of sale'-promotiemateriaal ontwikkeld waarmee u als acceptant aangeeft dat u een voorkeur heeft voor betalingen met PIN. Meer daarover op pagina 5 in deze Betaalwijzer.

Veelgestelde vragen van acceptanten

Mijn rekeningnummer wijzigt, waar moet ik dat doorgeven?

Voor vragen of wijzigingen met betrekking tot uw overeenkomst dient u altijd contact op te nemen met uw bank. Wanneer u overstapt naar een andere bank waardoor uw rekeningnummer wijzigt, zorg er dan voor dat u een nieuwe verwerkingsovereenkomst aangaat met uw nieuwe bank, en u uw oude verwerkingsovereenkomst opzegt.

Mag ik het logo van PIN en/of Chipknip gebruiken in mijn eigen correspondentie?

Ja, dat mag, zolang u zich houdt aan de huisstijlregels van Currence. U kunt de logo's voor PIN en/of Chipknip opvragen via info@pin.nl of info@chipknip.nl. Daarbij ontvangt u tevens het huisstijlhandboek PIN en Chipknip. Vermeldt bij uw aanvraag altijd of het logo gebruikt wordt voor drukwerk, print of internet en of u het logo verwerkt met een Apple Macintosh of een gewone PC.

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

