



Campagne stimuleert het PINnen

# Klein bedrag? PINnen mag!

Hoe minder contant geld aanwezig, hoe veiliger het is. Dit geldt voor uw klanten, maar ook voor u. Daarnaast is PINnen sneller en handiger, aan de kassa en voor verdere verwerking. En dit zijn nog maar enkele voordelen. U kent ze. Ook de consument kent de voordelen van PIN, zij moeten nu alleen nog die kleinere bedragen gaan PINnen. Daarom is de campagne 'Klein bedrag? PINnen mag!' ontwikkeld. Sinds de start van de campagne wordt het PINnen van kleine bedragen op diverse manieren onder de aandacht gebracht.

## Stunt

Eind mei gaf Estelle Gullit het goede voorbeeld. Bij een SRV-wagen 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. De stunt kreeg volop aandacht op tv, in kranten en op internet.

## Promotiemateriaal

Voor de acceptant die wil aangeven dat hij voorkeur heeft voor PINbetalingen is er nieuw promotiemateriaal ontwikkeld. Van posters en hangborden tot raamstickers, buttons en bierviltjes, u kunt het allemaal gratis aanvragen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl) | zakelijk | promotiemateriaal. Veel ondernemers hebben al een bestelling geplaatst voor dit nieuwe materiaal.

## Advertenties in dagbladen

In augustus zijn in diverse dagbladen advertenties geplaatst van verschillende straatartiesten die een donatie vragen via een PINbetaalautomaat. Het is een niet alledaags tafereel. Normaal werpt u uw kleingeld voor een straatartiest in een hoed.

De advertenties vallen daarom juist op en zo wordt bij de consument onder de aandacht gebracht dat hij ook bij kleine bedragen aan PINnen kan denken.





## Maak kans op een radiospot!

Met uw PIN promotiemateriaal maakt u kans op een radiospot. Bestel nu het nieuwe promotiemateriaal, hang het op in uw onderneming, maak een foto en stuur deze op naar [info@pin.nl](mailto:info@pin.nl) onder vermelding van PIN fotoactie. De acceptant die PIN het best onder de aandacht brengt, wordt beloond met een radiospot. Kijk voor meer informatie en voor de voorwaarden op [www.pin.nl](http://www.pin.nl). Over de uitslag kan niet gecorrespondeerd worden.

## PIN promotieteam

De afgelopen zomermaanden toerde het PIN promotieteam door het land. Ook hier werden straatartiesten ingezet. Het winkelende publiek kon een (klein) bedrag doneren aan War Child en vervolgens met de straatartiest op de foto. De donatie vond plaats via een PINtransactie. Het zag er enigszins vreemd uit: een straatartiest met een PINautomaat. Maar het gaf het promotieteam een mooie reden om nog eens aan te geven dat ook de kleine betalingen in winkels gePINd kunnen worden. Een verrassende actie dus en het PIN promotieteam kreeg dan ook veel positieve reacties van zowel publiek als van winkeliers.

## De rol van u als acceptant

Uit onderzoek van Currence blijkt, 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 winkels en daarom kiezen ze voor contant geld. De acceptant heeft de doorslaggevende rol in het vergroten van het gebruik van PIN. Als u het vraagt zal de klant zich niet ongemakkelijk voelen bij het PINnen van kleine bedragen! De boodschap moet verteld worden, iedere keer weer.

Daarom krijgt u als ondernemer de hoofdrol in de campagne. Want wie kan de voordelen van PIN overtuigender overbrengen dan de ondernemer zelf? Met deze campagne haken we in op tv- en radiocommercials van verschillende bedrijven. Op zoveel mogelijk plekken waar lage bedragen te vinden zijn, willen we de boodschap 'Klein bedrag? PINnen mag!' communiceren.

Begin oktober is de tv campagne gestart met speciale korte tv-commercials na de reguliere boodschappen van ondernemers. Vanaf begin volgend jaar kan ook de 'kleinere PINacceptant' meedoen. In een radiospot kunt u aangeven waarom u liever heeft dat er met PIN betaald wordt. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Meer informatie over deze actie ontvangt u in november en kunt u vinden op [www.pin.nl](http://www.pin.nl).





# Extra beveiliging voor HFT201 betaalautomaat

**Ondernemers met een HFT201 betaalautomaat hebben in de week van 16 juli jl. een brief ontvangen van Currence. In de brief wordt gevraagd de betaalautomaat dagelijks te controleren zodat consumenten veilig kunnen blijven PINnen. Deze controle is noodzakelijk omdat de HFT201 doelwit is van criminelen waarbij de PINcode en de pasgegevens werden gestolen. Dit wordt ook wel 'skimming' genoemd.**

Currence heeft daarom besloten om de geldigheid van de beveiligingscertificaten te verkorten tot 1 juli 2008. Voor die datum moet u, tenzij u ontheffing heeft, uw HFT201 betaalautoma(a)t(en) vervangen. Waarschijnlijk heeft u inmiddels al contact gehad met uw leverancier over de vervanging van uw HFT201 betaalautomaat. Zo niet, neem dan zelf snel contact op en laat u informeren over de mogelijkheden.

## **Richtlijnen voor een veilig gebruik (tot de vervanging) van uw HFT201 betaalautomaat:**

- Maak uw betaalautomaat voor u herkenbaar door bijvoorbeeld een unieke sticker te plaatsen aan de zijkant van uw betaalautomaat, en op de overgang van de bodemplaat en de bovenkast.
- Controleer vervolgens dagelijks bij opening van uw winkel de automaat. Check of de aangebrachte stickers intact zijn en dat het gaat om uw eigen betaalautomaat. Mocht dit niet het geval zijn, gebruik de betaalautomaat dan niet, en schakel direct de politie in. Licht ook het Meldpunt Onveilige Betaalsituaties in: 030 283 65 55.



Indien u gebruik maakt van een sticker, plaats deze dan op de overgang van bodemplaat en bovenkast (gemarkeerd)

## **Aanvullende maatregelen:**

- Het gebruik van bewegingsalarmering in de omgeving van de betaalautomaat is een adequaat aanvullend middel om misbruik van uw betaalautomaat te voorkomen.
- Aanvullende mogelijkheden van markeringen van de betaalautomaat zijn het aanbrengen van een kras, het gebruik van een UV stift of door brandmerken.
- Voor betaalautomaatclusters (netwerk van meerdere automaten in één winkel) kan de leverancier van uw betaalautomaat adviseren over aanvullende beveiliging.

Kijk voor aanvullende informatie regelmatig op [www.currence.nl](http://www.currence.nl)  
Zie [www.pin.nl](http://www.pin.nl) | opstelling betaalautomaat, voor algemene richtlijnen voor het veilig gebruik van betaalautomaten.

**Mocht u vragen hebben over uw HFT201 betaalautomaat, neemt u dan contact op met uw brancheorganisatie.**



# Liever PIN dan contant

**Een bestelling van bierviltjes, buttons en stickers, promotiemateriaal is wat je logischerwijs kunt verwachten van een “Foodservice-bar”. Maar Geusje in Dongen bestelde ook beurtbalkjes. Op het eerste gezicht een vreemde bestelling. Omdat het bestellen van promotiemateriaal via [www.pin.nl](http://www.pin.nl) gratis is, vindt er natuurlijk wel enige controle plaats. Currence belde daarom met meneer Montée, die de bestelling voor Geusje plaatste.**

Meneer Montée is in eerste instantie verbaasd dat hij door Currence gebeld wordt. Inderdaad heeft Montée eerder in de week een order geplaatst, maar was daar iets mee aan de hand dan? Currence legt uit dat hij gebeld wordt omdat beurtbalkjes eigenlijk alleen besteld worden door supermarkten met één of meerdere kassabanden. En dat we dit PIN promotiemateriaal niet verwachten in een foodservice-bar.

Zodra het over PIN gaat wordt meneer enthousiast. Hij wil eigenlijk alleen nog maar PIN! “En dat wil ik zo goed mogelijk duidelijk maken aan al mijn klanten. Mensen reageren soms zo ontzettend verbaasd dat ze bij ons kunnen PINnen. Daar moet verandering in komen, want ik wil van al dat contante geld af. Het is veel te duur, de kosten voor het afstorten bijvoorbeeld. Of de tijd die je kwijt bent om te zorgen dat je altijd wisselgeld hebt. Hoe vaker mensen met PIN betalen, hoe beter.”

Nog niet al te lang geleden stond er bij Geusje een bordje op de bar: “PINnen onder de 10 euro kost 20 cent”. Om te zorgen dat meer mensen gaan PINnen is dit bordje weggehaald. Meneer Montée hoopt dat meer ondernemers dit voorbeeld volgen en PIN gratis maken, ook voor kleine bedragen.

De beurtbalkjes zet meneer Montée op de bar. Daar valt het goed op en kan niemand er omheen: “Wij willen liever PIN dan contant!”





Internet Protocol

# Overstappen op IP iets voor U?

**Is uw betaalautomaat aangesloten op het traditionele telefoonnet of op de digitale versie daarvan, het ISDN? Dan is er een kans dat u teveel betaalt voor PIN. U betaalt per transactie een starttarief en vervolgens het zogenaamde tijdtarief (per seconde) bovenop uw vaste abonnement. Een andere netwerkverbinding kan in veel gevallen goedkoper zijn, zeker bij grotere aantallen PINbetalingen.**

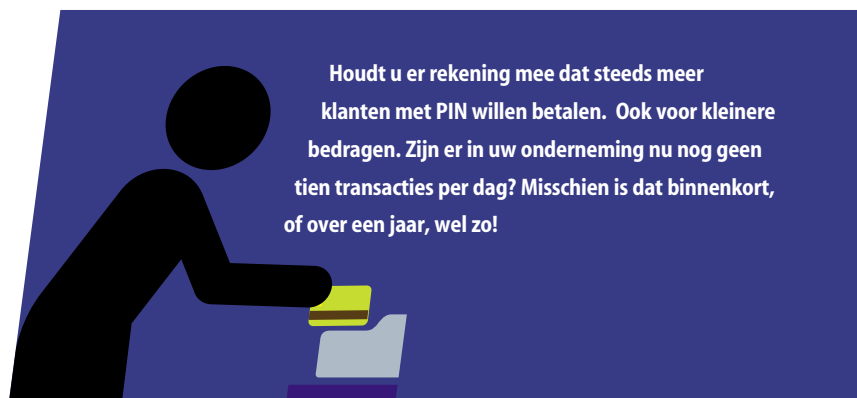
Dé ontwikkeling van de afgelopen jaren is het huidige Internet Protocol (IP), de techniek waarop ook het internet draait. PINNen over IP is modern en kent belangrijke voordelen:

- een zeer snelle verwerking van een PINtransactie (gemiddeld ca. 2 seconden);
- vaste maandelijkse communicatiekosten, ongeacht het aantal PINtransacties;
- u kunt PINNen over IP integreren met andere communicatietoepassingen in uw bedrijf, zoals internet of telefoonverbinding. Bovendien verkleint u het aantal verschillende abonnementen.

## Besparing

De mogelijke besparing is altijd afhankelijk van uw specifieke situatie. Denk hierbij aan het aantal maandelijkse PINtransacties en het type betaalautomaat waarover u beschikt. Het kan zo zijn dat u voor PINNen over IP een andere betaalautomaat moet aanschaffen en dat er eventueel speciale bekabeling op de winkellocatie moet worden aangelegd. Sommige PINbetaalautomaten kunnen omgeschakeld worden naar IP.

Grofweg kan worden gezegd dat het bij meer dan 250 PINbetalingen per maand loont om over te stappen van PIN via de vaste telefoonverbinding naar PIN over IP. De investeringskosten en de vaste lasten heeft u er zo uit. Vanaf tien transacties per dag bent u namelijk al goedkoper uit!



De besparingen kunnen oplopen tot 200 euro per vestiging per maand.

## Overstappen iets voor u?

Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen heeft een adviestool ontwikkeld waarmee u op eenvoudige wijze kunt vaststellen of overstappen naar IP voor uw onderneming verstandig is. In deze tool wordt inzicht gegeven in de communicatiekosten als u niets wijzigt in uw beleid en wanneer u overstapt naar PINNen over IP.

De adviestool is te vinden op [www.slimpinverkeer.nl](http://www.slimpinverkeer.nl).

**Voor informatie over de koop of huur van betaalautomaten kijkt u op [www.betalterminal.nl](http://www.betalterminal.nl).**

# iets voor u?



## Slagerij Linders & Linders

Linders & Linders heeft 4315 klanten per maand. Daarvan rekent 20% met de PINpas af, 2% met de Chipknip en de rest contant. Er is een flink groeipotentieel voor PIN. De verhouding 20%-80% bij Linders & Linders zal de komende jaren volgens Currence en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen verschuiven naar 35%-65%. Zelfs zonder groei betekent het aantal van 850 transacties dat John Linders het voordeligst uit is met PINnen over IP. John moet wel bij de leverancier van zijn betaalautomaat informeren welke IP-verbindingen zijn goedgekeurd voor een PINbetaalautomaat. Een 'gewone' internetaansluiting mag daar niet voor worden gebruikt.

De oude betaalautomaat van John werkt over een gewone telefoonlijn. De verbinding is gedeeld met zowel de telefoon als de fax. PINnen is dus niet mogelijk als er wordt gebeld of gefaxt. Bellen en PINnen kan bij IP wel gelijktijdig. Bovendien kan de verbinding worden gebruikt voor internet. Omdat er bij PINnen over IP geen telecomkosten meer zijn voor een extra betaling, is het voordeel van Chipknip ten opzichte van PIN vrijwel verdwenen. John kiest voor helderheid bij de kassa en stopt met de Chipknip: voortaan graag alles met PIN.

## Tabaks- en gemakszaak Gebr. Verlinde

Tabaks- en gemakszaak Gebr. Verlinde van Gert Verlinde is een drukbezocht bedrijf. De winkel beschikt sinds 2001 over twee betaalautomaten.

De terminals kunnen volgens de bruikbaar-tot-datum op [www.betalterminal.nl](http://www.betalterminal.nl) nog jaren mee.

Bij Gebr. Verlinde gaat nog maar 12% van de betalingen per PIN. Maar omdat er in totaal 16.140 transacties per maand plaatsvinden, wordt er alsnog een aanzienlijk aantal keer gePINd. Bij 2000 PINtransacties per maand is PINnen over IP altijd voordeliger.

De huidige terminals kunnen helaas niet omgebouwd worden naar IP. Gert zal dus nieuwe terminals moeten kopen, waarvoor hij keek op [www.slimmepinpakketten.nl](http://www.slimmepinpakketten.nl). Dat is een flinke investering in één keer, maar daarmee bespaart hij de komende jaren vele tientjes per maand. Bovendien is Gert dan voorbereid op EMV (betalen gaat dan via een chip in plaats van via de magneetstrip).





# Chipknip op uw PINbetaalautomaat

**Het betalingsverkeer is volop in ontwikkeling. Er komen nieuwe generaties betaalautomaten en nieuwe nog veiligere betaalmethoden. Momenteel vindt ook in Nederland stapsgewijs de invoering van EMV plaats, een wereldwijde meerjarige operatie waarbij alle soorten creditcards en betaalpassen, zoals de bekende PINpas, worden aangepast. Bij de invoering van EMV kunnen PIN en Chipknip samen op dezelfde chip staan.**

Een betaalautomaat die zowel PIN als Chipknip accepteert (de combiterminal) herkent nadat EMV in Nederland is ingevoerd (zo rond 2010/2011) 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 handelingen verricht 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.

Accepteert u op dit moment zowel PIN als Chipknip? Dan is het verstandig een afweging te maken of u in de toekomst beide betaalmethoden wilt blijven accepteren. Gelet op de toename van PIN, ook voor lagere bedragen, zal het gebruik van Chipknip in winkels naar verwachting in de toekomst afnemen. Recent is hierover bericht in de media. Chipknip heeft zich in de tien jaar van zijn bestaan ontwikkeld tot dé manier om zonder contant geld te betalen in het PARVENCA-segment (PARVENCA is een afkorting voor de branches parkeren, vending -onbemande verkooppunten- en catering). In dit segment laat het gebruik van Chipknip al jaren hoge groeipercentages zien. Ook in 2007 neemt het aantal betalingen met Chipknip fors toe.

## Kosten Chipknip

De transactiekosten voor PIN en Chipknip zijn de afgelopen jaren naar elkaar toe gegroeid. Chipknip is niet langer 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 telecommunicatieleverancier naar de actuele tarieven en mogelijkheden in uw situatie.

## Vervangen betaalautomaat

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 u uw betaalautoma(a)ten binnenkort vervangen? Overleg dan met uw bank of het voor u verstandig is om Chipknip te blijven accepteren. 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.

**Nu**

Chipknip PIN



**Straks**

PIN en Chipknip





Cash bepaald niet gratis

# Kiezen voor PIN leidt tot kostenverlaging

**Jarenlang kwam uit onderzoek naar voren dat de kosten van het betalingsverkeer voor toonbankinstellingen stegen. Deze trend lijkt nu gekeerd. Met dank aan PIN. De afhandeling van contant geld blijkt bovendien minder voordelig dan sommige ondernemers denken.**

EIM heeft in opdracht van De Nederlandsche Bank en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen onderzoek gedaan naar de kosten en opbrengsten van het toonbankbetalingsverkeer. De Nederlandsche Bank en de Stichting willen vuistregels voor toonbankinstellingen ontwikkelen zodat het betalingsverkeer zo voordelig mogelijk verloopt.

## Prijzdalingen PIN

Rondom contant geld waren er veel prijsstijgingen: men moet langer reizen om geld af te storten en te halen, en de tarieven voor wisselgeld zijn gestegen. Rondom PIN waren er veel prijsdalingen: betaalautomaten werden goedkoper, de banktarieven werden lager, op telecomkosten is bespaard en ook de verhoogde snelheid van PINtransacties maakt PINnen efficiënter. Het onderzoek maakt duidelijk dat de opmars van PIN stevig doorzet.

## “Cash bepaald niet gratis”

Kijken we naar de detailhandel, dan blijkt dat de consument steeds vaker kiest voor het betalen met PIN. Dit gaat ten koste van het aantal betalingen met contant geld. Door het grotere marktaandeel van PIN ten opzichte van contant zijn de kosten voor de detailhandel voor het eerst niet gestegen ten opzichte van eerder onderzoek.

Henk van den Broek: "Jarenlang hebben we gestreden om de kosten van het betalingsverkeer omlaag te krijgen. De cent

korting die wij wisten te bedingen op het PINTarief betekende zichtbare vooruitgang, maar we hebben ook meegedacht en aangedrongen op allerlei verdere vernieuwingen die kunnen leiden tot kostenverlaging.

Het onderzoek laat zien dat cash bepaald niet gratis is. Met contant geld is veel tijd en zijn hoge kosten gemoeid. Als drukke ondernemers staan wij daar vaak niet voldoende bij stil. Ga maar eens na. De tijd die je kwijt bent om geld af te storten, het opmaken van de kassa, personeelskosten aan de kassa en de administratie. En iedereen weet: arbeidstijd kost geld. Nu alles door EIM in kaart is gebracht wordt pijnlijk duidelijk hoe duur contant eigenlijk is en welke kostenbesparing te boeken valt door het verder terugdringen daarvan. Een nog groter PINvolume heeft een gunstige invloed op de kosten per transactie. Het nastreven waard. Daarnaast hechten wij aan de grotere veiligheid en service die PIN biedt."



Henk van den Broek, voorzitter van de stuurgroep betalingsverkeer van het Platform Detailhandel Nederland (MKB-Nederland en Raad Nederlandse Detailhandel).



# Gratis laten PINnen of bordje bij de kassa?

**Bijbetalen voor een PINbetaling onder de tien euro. Veel consumenten ergeren zich aan de bordjes bij de PINbetaalautomaat waarop staat dat bijvoorbeeld 25 cent extra in rekening gebracht wordt bij PINnen onder een bepaald bedrag. De consument begrijpt het niet en voelt zich benadeeld.**

Dat afrekenen ondernemers geld kost is helder. Dit geldt voor PINnen, creditcards, overschrijvingen, cadeaubonnen, maar ook voor contant geld. Momenteel wordt een kostenonderzoek door EIM afgerond. Gekeken wordt naar de sectoren detailhandel, horeca, ambulante handel en tankstations.

## **Opbrengsten door de bordjes**

“Wat levert het plaatsen van bordjes bij de kassa voor ondernemers op?” werd tijdens het onderzoek aan de ondernemer gevraagd. Renate de Vree, onderzoeker bij EIM: “Uit de vraaggesprekken die we hielden blijkt dat vooral in de gevestigde detailhandel ondernemers laten bijbetalen in het geval van een laag af te rekenen bedrag. Zo’n 30% van de PINacceptanten in het MKB doet dat naar eigen zeggen. Als we vervolgens vragen hoeveel geld ze daarmee binnenhalen, dan wordt het stil. Ondernemers hebben geen flauw idee. Het komt niet vaak voor en ze houden het zeker niet systematisch bij.”

## **De beste oplossing**

Tot welke conclusie leidt dit voor ondernemers in het midden- en kleinbedrijf? Eus Peters van MKB-Nederland: “Eigenlijk hoeft ik slechts zelden wat bij te betalen bij MKB winkeliers. Ik zie bovendien steeds minder bordjes hangen. Klanten kiezen er zelf voor om kleine bedragen even snel contant af te rekenen. Natuurlijk kost PINnen geld, maar de eerlijkheid gebiedt me te zeggen dat aan contant geld natuurlijk ook kosten kleven. En dat de service die je biedt door klanten een tasje mee te geven voor hun aankopen ook geld kost. Sommige ondernemers kiezen ervoor klanten daar voor te laten betalen. Anderen geven het tasje gratis, ook als het een kleine aankoop was. Ik wil het liever positief stellen. Het is geweldig dat MKB winkeliers door het onderzoek op basis van feiten kunnen uit-rekenen welke oplossing voor hen het beste is. De oplossing is steeds vaker gelegen in het bundelen van diensten via een breedbandverbinding in de winkel. Op deze manier wordt je met meer PINnen in de winkel als winkelier beloond doordat de kosten per transactie steeds lager worden als het gebruik toeneemt. Je kunt PINnen niet meer als een op zichzelf staand iets bekijken. Het hoort bij de kassasystemen en is door het belang en de omvang een publieke zaak geworden.”



Eus Peters, MKB-Nederland

**“Het argument dat de PINautomaat betaald moet worden gaat ook op voor de kassa, de toonbank, de weegschaal, het personeel, enzovoorts.”**

**“Ik snap niet dat ik extra moet betalen als ik een kleine aankoop met PIN wil afrekenen. Contant geld kost toch ook geld?”**



# Meer dan één PINbetaalautomaat



Sports World Amsterdam, Amsterdam

**Hoe minder contant geld, hoe veiliger. Daarom accepteren wij PIN. Er staat een PINterminal op onze horeca- en op onze sportafdeling. Binnenkort komt er een mobiele PINautomaat bij.**



Jachthaven Winkeloord, Vinkeveen

**Op drukke dagen verhuren we onze boten op twee locaties. Een mobiele PIN is hierbij ideaal, want mensen gaan ervan uit dat ze kunnen PINnen!**



Anne Marie Simons, Maarten van Eembergen  
Rosarium, Amsterdam

**Het Rosarium heeft een eigentijdse uitstraling, gecombineerd met gastvrijheid en culinaire verzorging op niveau. Zowel zakelijk als privé kunt u bij ons terecht. Onze klanten verwachten dat zij bij ons kunnen PINnen.**

**Wilt u met uw onderneming in de Betaalwijzer?  
Mailt u dan naar [info@pin.nl](mailto:info@pin.nl). Geef aan wat u voor onderneming heeft en wat u doet om elektronisch betalen te stimuleren.**