

April
2016

BETAALWIJZER

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



**Contactloos betalen:
klanten willen het graag**

**Knellende kwesties
over veiligheid**

Win een jaar gratis pinnen!

A man with glasses and a brown polo shirt stands in a bakery, holding a large, round loaf of bread. He is smiling at the camera. Behind him are shelves filled with various types of bread, including baguettes and rolls. The lighting is warm and focused on the man and the bread he is holding.

**“Hij moet
lekker snel zijn
en het altijd
doen.”**



Checkout.nl:

De **onafhankelijke adviseur** voor de **zakelijke markt**

Als u toe bent aan een nieuwe betaalautomaat of kassasysteem, wilt u direct de beste keuze maken. Maar waar moet u op letten? Op [Checkout.nl](https://www.checkout.nl) kunt u vergelijken hoe betrouwbaar, handig en veilig elk betaal- of kassasysteem is. En wat het kost natuurlijk. [Checkout.nl](https://www.checkout.nl) geeft objectieve informatie en advies over alle betaal- en kassasystemen. Check het uit!

Aantal systemen met Keurmerk:

KEURMERK
BETROUWBAAR
AFREKENSYSTEEM

26

COLOFON

Aan de samenstelling van deze uitgave wordt de grootst mogelijke zorg besteed. Niettemin kunnen bijvoorbeeld tijdsgebonden gegevens gewijzigd zijn na het drukken van deze uitgave. De Betaalvereniging is daarom niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden. Druk- en zetfouten voorbehouden. De Betaalvereniging verzorgt de Betaalwijzer op verzoek van de banken en toonbankinstellingen. Deze Betaalwijzer is tot stand gekomen in samenwerking met de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. De Betaalwijzer is een informatieve uitgave van de Betaalvereniging, 020 305 19 87.

ISSN 1570-9558



CONTACTLOZE MOVES



Met een nieuwe TV-commercial laten we zien hoe makkelijk en snel contactloos betalen is. En hoe vrolijk mensen daarvan worden. De commercial wordt vanaf 18 april uitgezonden. Op een lekkere beat demonstreren consumenten op aanstekelijke wijze hun hun contactloze moves. Met de commercial willen we uw klanten en gasten aansporen om contactloos te betalen. Dan ervaren ze zelf hoe handig dit is.





Vanaf 18 april op tv

De TV-commercial duurt 25 seconden en is opgenomen op drie locaties. U ziet betalingen met de betaalpas en de mobiele telefoon. De commercial wordt van 18 april tot en met 1 mei uitgezonden op de belangrijkste Nederlandse zenders. In de commercial figureren verschillende consumenten: man, vrouw, jong en oud. We hebben ook scènes opgenomen waarin ondernemers de hoofdrol spelen. Ook zij tonen hun contactloze moves. Nieuwsgierig? Kijk op www.pinnenzakelijk.nl.

Contactloos betalen

Wie eenmaal contactloos heeft betaald is om. Klanten denken wellicht dat het lastig is of staan er niet bij stil. Als ze het anderen zien doen, gaan ze het waarschijnlijk ook een keer proberen. En dan blijkt hoe makkelijk het is en willen ze niet meer anders.

Contactloos betalen zit duidelijk in de lift. In 2014 werden nog maar 8 miljoen aankopen contactloos betaald. In 2015 waren dat er al bijna 135 miljoen en de stijging zet door. Niet zo gek, want er zijn inmiddels al bijna 16 miljoen betaalpassen en mobiele telefoons waarmee contactloos kan worden betaald. Bovendien kunnen

klanten op steeds meer plaatsen daarmee terecht. De teller staat op dit moment op 133.000 van de ruim 300.000 betaalautomaten. Is uw betaalautomaat al geschikt voor contactloos betalen? Kijk op www.checkout.nl. Overweegt u een nieuwe automaat? Informeer bij de leveranciers naar een inruilmogelijkheid.



NIET GOED, GELD TERUG OP JE REKENING



Pinnen is bekend, maar kent u ook Retourpinnen? Met Retourpinnen stort u het aankoopbedrag terug op de rekening van uw klant. Pinnen, maar dan andersom. Prettig voor de klant, prettig voor u. Want veel contant geld in de kassa is niet veilig en onnodig duur. En uw klant zit ook niet te wachten op contanten als de aankoop gepind is.

Het gemiddelde retourbedrag is 50 euro. Retourpinnen is ook handig bij het terugbetalen van borg. En het past helemaal in de trend om zo min mogelijk contant geld in kas te hebben.

Interesse? Informeer bij uw bank naar deze service. Is Retourpinnen al mogelijk in uw zaak? Laat het zien! Bestel de gratis stickers in de webshop op www.pin.nl.

// Spijkerbroek geruild

Miriam Dallinga (46, interieurarchitect) vindt Retourpinnen prettig. "Zeker bij grotere bedragen. Breng je een spijkerbroek terug, loop je ineens met veel geld in je portemonnee over straat. Dat vind ik niet fijn. En dan geef ik het vervolgens weer uit in een winkel waar ik ook had kunnen pinnen."

Ook Retourpinnen?

- Uw betaalautomaat moet geschikt zijn voor Retourpinnen. Check dit op www.checkout.nl.
- Voor Retourpinnen sluit u een contract af bij uw bank.
- In overleg met de bank wordt een maximum bedrag per keer en limiet per dag afgesproken.
- Uw retourpintransacties worden door uw bank verrekend met uw pinomzet.



// Boot terug, borg terug

“Net voordat je een bootje wilt huren, kom je erachter dat je contant geld nodig hebt voor de borg. Niet handig om dan op zoek te moeten gaan naar een geldautomaat om cash te trekken.” **Casper Henschen** (25, student rechten) en **Vita Pagie** (25, zangeres) vinden het een uitkomst dat ze de borg voor de kanohuur kunnen pinnen en weer op hun rekening teruggestort krijgen. “Makkelijk voor ons. Voor het verhuurbedrijf is het ook handiger en veiliger dan het gedoe met envelopjes waarin soms de borg wordt bewaard.”

// Retourtje bouwmarkt

“Als doe-het-zelver kom ik best vaak bij de bouwmarkt”, aldus **Nara Greuter** (30). “Een schuurmachine, steiger, behangstomer of een motorzaag, je kunt het zo gek niet bedenken of ik heb het nodig. Het is relaxed om in de auto te springen zonder te checken of ik wel genoeg cash bij mij heb om de borg te betalen. Apparaat huren, pinnen en meteen lekker aan de slag. En bij het terugbrengen krijg ik de borg gewoon via Retourpinnen terug.”



Weetjes over Retourpinnen

- Retourpinnen kan alleen als de aankoop ook gepind is of met creditcard betaald is.
- Retourpinnen is voor alle consumenten met een betaalpas, het maakt niet uit bij welke bank de klant bankiert.
- Bij Retourpinnen hoeft de klant geen pincode in te toetsen.
- De klant krijgt via Retourpinnen het retourpinbedrag de eerstvolgende werkdag op zijn bankrekening.
- U geeft de klant een ondertekende retourpinbon mee als bewijs dat het geld eraan komt.
- Als de klant het geld niet op zijn bankrekening ziet staan dan moet deze naar zijn eigen bank gaan.

WINNEN MET PINNEN

Bijna overal kan tegenwoordig gepind worden, ook bij u! Maak kans op een jaar lang gratis pintransacties voor uw zaak (tot een maximum van € 1.200)*.

Stuur een foto van uw enthousiaste team rondom de betaalautomaat naar info@pin.nl onder vermelding van Betaalwijzer 2016 en uw contactgegevens (naam bedrijf, contactpersoon, adres en telefoonnummer). Meedoen kan tot 14 mei 2016. De winnaar krijgt persoonlijk bericht.

* Check de voorwaarden op www.pin.nl



Fietslamp stuk



Hoge nood



Grote dorst

HIER HEBBEN WE HET LIEVER NIET OVER...



Wanneer is die pinstoring verholpen?

Waarschijnlijk volgende week of zo



Maar pin me er niet op vast



Over één onderwerp praten we natuurlijk liever niet in de Betaalwijzer: storingen in het pin-verkeer. Toch kunnen we er niet omheen, storingen komen wel eens voor. De vraag is dus: wat kunt u eraan doen?

Landelijk bekeken valt het overigens mee. In 2015 gingen nagenoeg alle pinbetalingen in één keer goed. Maar hoe zorgt u ervoor dat u niet tot de gevallen behoort die wel geconfronteerd worden met een storing? En hoe zorgt u ervoor dat een eventuele storing zo snel mogelijk wordt verholpen?

1

KIES EEN KEURMERKVERBINDING VOOR PINNEN

U hebt minder last van storingen als u gebruikmaakt van een door de Betaalvereniging gecertificeerd netwerk.

3

MAAK GEBRUIK VAN EEN DUBBEL NETWERK

Wilt u helemaal op zeker spelen, kies dan voor een datacomverbinding met back-up. Uw terminal wordt automatisch verbonden met een tweede netwerk, zodra in uw eerste netwerk een storing optreedt.

2

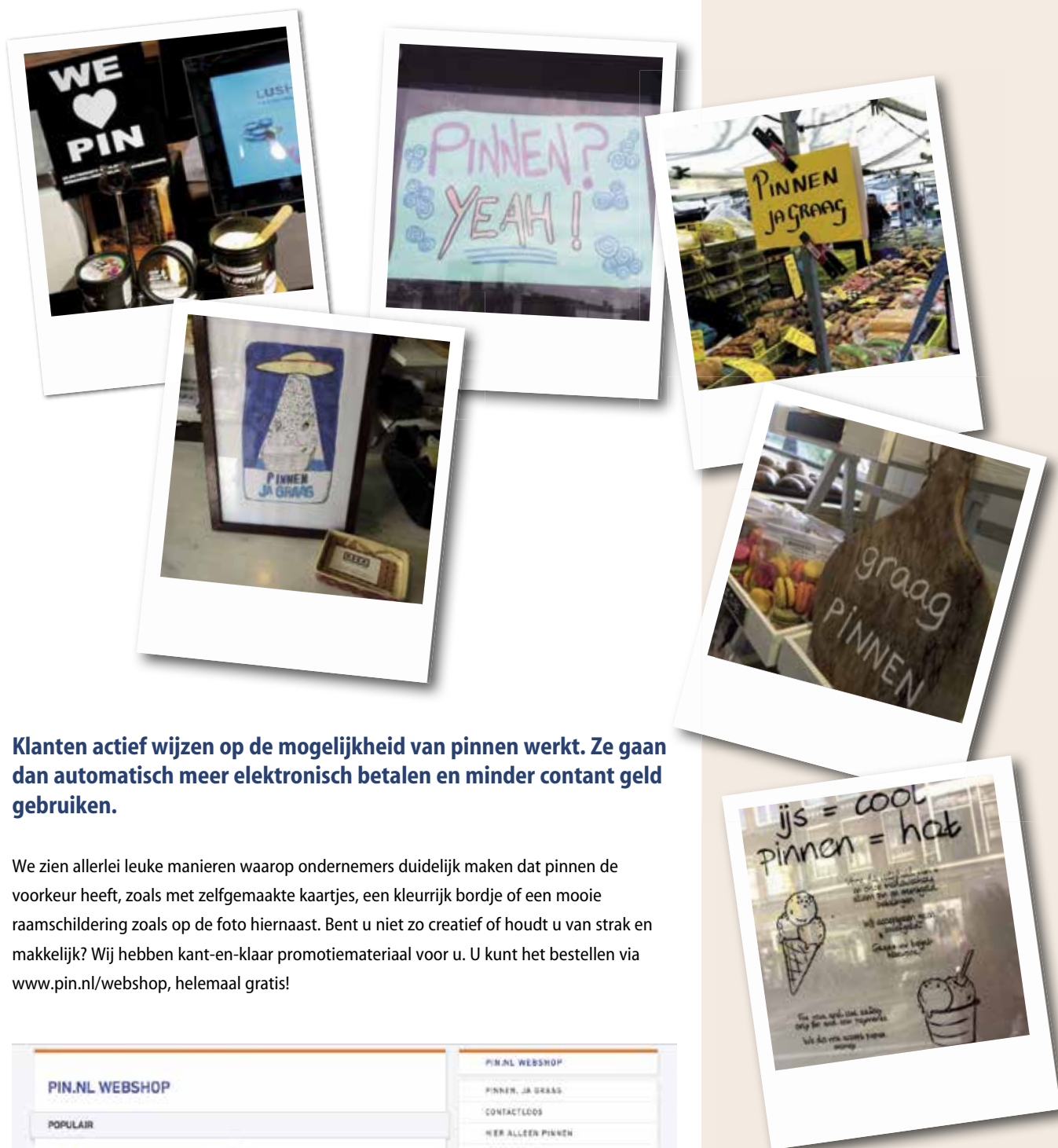
BEZUINIG NIET OP HET SERVICECONTRACT

Uw storingen zijn sneller opgelost met een goed servicecontract bij uw betaalautomaat.

Op www.checkout.nl staat onder 'Praktische informatie' alles wat u moet weten over de maatregelen die u zelf kunt nemen tegen storingen. U mag er vanuit gaan dat uw bank, uw transactieverwerker en uw terminalleverancier er alles aan doen om storingen te voorkomen. Pin ze daar gerust op vast!

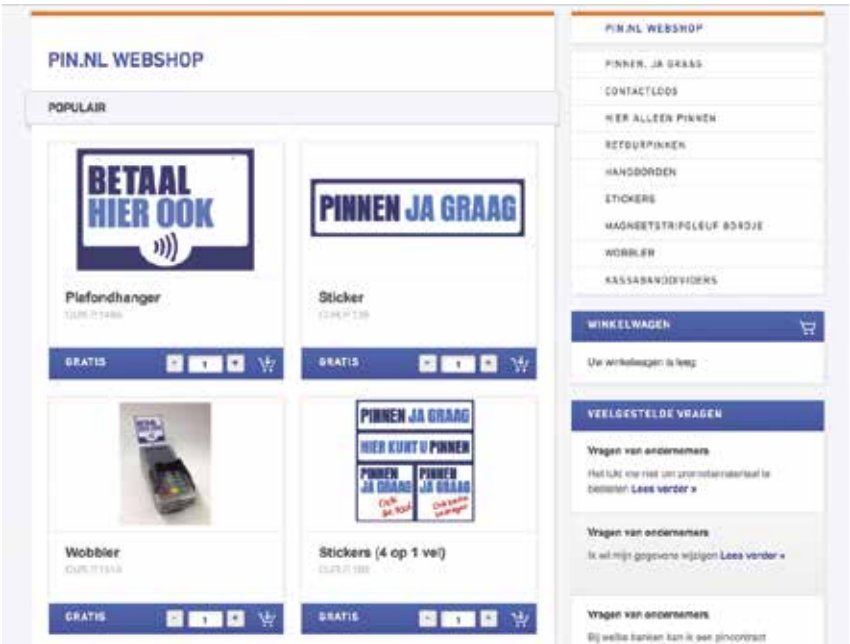
NIET ZO CREATIEF?





Klanten actief wijzen op de mogelijkheid van pinnen werkt. Ze gaan dan automatisch meer elektronisch betalen en minder contant geld gebruiken.

We zien allerlei leuke manieren waarop ondernemers duidelijk maken dat pinnen de voorkeur heeft, zoals met zelfgemaakte kaartjes, een kleurrijk bordje of een mooie raamschildering zoals op de foto hiernaast. Bent u niet zo creatief of houdt u van strak en makkelijk? Wij hebben kant-en-klaar promotiemateriaal voor u. U kunt het bestellen via www.pin.nl/webshop, helemaal gratis!



Oproep:

Een slordig gezicht: vergeelde stickers, stickers met omkrullende hoekjes of oude logo's of producten die niet meer aangeboden worden (denk aan Chipknip). Hebt u dat soort stickers op uw raam of bij de kassa? Haal ze weg en plaats nieuwe!

Opgeruimd staat netjes.

Phishing

Shouldering

Limieten

Pinpasopstuvrfraude

Contactloos
zakkenrollen



Met of
zonder pincode

KNELLENDEN KWESTIES

Is pinnen nog wel veilig?

Veiligheidsregels voor klanten

Fraude komt voor. Maar pinnen is veilig, mits er verantwoord met de pas en pincode wordt omgegaan. Dit zijn de veiligheidsregels van pinnen voor klanten:

- Houd de pincode geheim en scherm het intoetsen van de pincode af met de andere hand.
- Laat de betaalpas niet door een ander gebruiken.
- Controleer regelmatig het rekeningoverzicht.
- Meld incidenten direct aan de bank en volg de aanwijzingen van de bank op.

Banken vragen klanten nooit hun betaalpas op te sturen of hun pincode door te geven!

Veilig pinnen bij u op de zaak

- Stel de betaalautomaat zo op dat klanten hun pincode goed af kunnen scherm.

- Zorg dat het intoetsen van de pincode niet zichtbaar is vanaf een verhoging, via spiegels, camera's of op een andere manier.
- Wees alert op mensen met veel of vreemde passen. En op mensen die proberen mee te kijken als uw klanten hun pincode invoeren.

Vermoedt u fraude? Schakel direct de politie in.

Hoe zit het met contactloos betalen?

Snel, makkelijk én veilig

Kleine bedragen tot en met 25 euro kunnen makkelijk en snel contactloos betaald worden. Meestal is dan geen pincode nodig. Om de schade na verlies of diefstal te beperken, zijn limieten ingesteld. Wel zo veilig.

Limieten

Boven de 25 euro moet altijd een pincode worden ingevoerd. Wanneer kleine

aaneengesloten contactloze betalingen de limiet van 50 euro overschrijden, dan moet de pas alsnog worden ingestoken en de pincode worden ingetikt. Deze limiet is niet tijdsgebonden. Sommige banken hebben daglimieten voor contactloos betalen.

Contactloos zakkenrollen geen reëel gevaar

Het is onwaarschijnlijk dat criminelen erin slagen om ongemerkt contactloos zakken te rollen. Deze vorm van pasfraude is in Nederland nog niet voorgekomen. Mocht het toch gebeuren, dan vergoeden de banken de schade. Consumenten scherm hun pincodes meestal goed af en ze bergen hun betaalpas veilig op, in een binnenzak, portemonnee of diep in een tas. De kans dat een fraudeur ongemerkt een geslaagde contactloze betaling bij iemand uitvoert, is daardoor buitengewoon klein.

Meer informatie: www.veiligbankieren.nl

KLANTEN WILLEN HET GRAAG

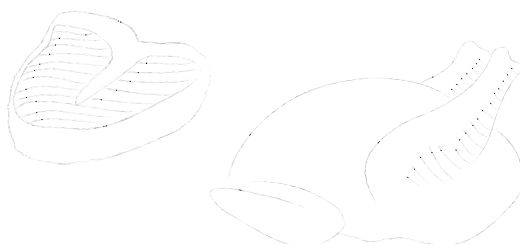


Het effect van de tweede betaalautomaat

Vier biologische karbonades. Pond rundergehakt. Onsje achterham. Anders nog iets? Dat is dan....
De groeiende rij bij de betaalautomaat gaf bij slager Stan Alkemade in Haarlem de doorslag om een tweede aan te schaffen.

“We hebben gekozen voor een automaat die geschikt is voor contactloos betalen. Veel klanten reageren daar goed op, sneller betalen spreekt ze aan. Sommigen zijn er nog niet aan toe en geven de voorkeur aan gewoon pinnen. Klanten moeten natuurlijk niks, maar je kunt het betalen wel zo makkelijk mogelijk maken.”

Beide betaalautomaten hebben een vaste plek op de toonbank. Om te pinnen verplaatsen klanten zich meer in de winkel. “Vaak zien ze dan nog iets liggen op de toonbank en nemen ze dat ook nog mee. Met de betaalpas in de hand hebben ze altijd genoeg geld op zak.” De volgende stap voor slagerij Alkemade is het koppelen van de weegschalen aan het kassasysteem. Dat scheelt weer een extra handeling, vermindert de kans op foute aanslagen en maakt het afrekenen nog sneller. En contant betalen? “Nog maar een kwart van onze klanten rekent het vlees contant af.”



Weetjes over contactloos betalen

Inmiddels is al 13% van alle pintransacties contactloos. De verwachting is dat klanten de komende tijd steeds vaker contactloos willen betalen. We zetten de belangrijkste weetjes voor u op een rij:

- Meer dan 90% van de contactloze betalingen is voor een bedrag kleiner of gelijk aan 25 euro.
- Tot en met 25 euro is geen pincode nodig.
- Contactloos betalen is gemiddeld 10 seconden sneller dan gewoon pinnen.
- Voor contactloos betalen moet de pas of mobiele telefoon kort tegen de betaalautomaat worden gehouden.
- Contactloos betalen is door de kortere tijd goedkoper voor ondernemers. Een gemiddelde contactloze betaling kost 15 cent*, een gemiddelde contante transactie 25 cent*.
- Er zijn bijna 16 miljoen contactloze passen en mobiele telefoons in omloop waarmee de consument contactloos kan betalen.
- Ruim een derde van de betaalautomaten is geschikt voor contactloos betalen.

*gemiddelde kosten per transactie



Ook de fooi

Bij de meeste koffiebars moet je niet om een hapje eten vragen en restaurants zijn geen koffiespecialisten. Waarom niet gaan voor “the best of both worlds”? Zie daar het briljante idee van het Amsterdamse Drovers Dog.

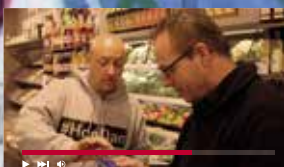
“Gasten kunnen bij ons aanschuiven voor een voortreffelijke cappuccino of een heerlijke specialiteit van de dag,” aldus bedrijfsleider Juul van Wandelen. Over afrekenen is Drovers Dog heel stellig. “We accepteren geen contant geld. Vanaf het moment dat contactloos betalen mogelijk was, zijn we daarop ingesprongen. In het begin moesten klanten nog even wennen aan betalen zonder pincode, maar inmiddels is het helemaal ingeburgerd. Zeker voor mensen die iets bestellen bij de take-away is snel en makkelijk betalen een win/win. De wachtrij voor de kassa is verleden tijd, zelfs als mensen uit een groep individueel willen betalen.” En de fooi? “Die wordt gewoon meegepind. Met of zonder pincode, dat maakt niet uit.”



GEBRUIK JE VERSTAND MET CONTANT



BEKIJK DE VIDEO'S:
<http://bit.ly/1ntkJM7>



Pinnen krijgt steeds meer de overhand. Toch heeft u als ondernemer nog steeds te maken met contant geld. Dat brengt risico's en onnodige kosten met zich mee. Nieuwsgierig hoe het slimmer kan? Check de tips (afromen, professioneel waardetransport en pinnen stimuleren) van goochelaar Roy van Rossum. Of loop met 'm mee op **www.pinnenzakelijk.nl/contant**. Laat uw geld niet in rook opgaan!