

BETAALWIJZER

Maart
2011
Nr.1

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



2011: het jaar van *het nieuwe pinnen*



ISSN 1570-9558



Voorkom
gepiep aan
de kassa.

Nederland stapt over op *het nieuwe pinnen*.
Uw klanten gaan betalen met de chip op
de betaalpas. Is uw zaak er al klaar voor?
Loop geen omzet mis, betaal niet te veel

en kies voor een breedbandverbinding.
Onderneem nu actie. Check uw betaal-
automaat, bankcontract en verbinding op
www.hetnieuwepinnen.nl



Stap nu over op *het nieuwe pinnen*

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. Currence is daarom niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden. Druk- en zetfouten voorbehouden. Currence verzorgt de Betaalwijzer op verzoek van de banken. Deze Betaalwijzer is tot stand gekomen in samenwerking met Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen en Projectbureau EMV. De Betaalwijzer is een informatieve uitgave van Currence, 020 305 19 49.





2011: het jaar van *het nieuwe pinnen*

Het is zover: *het nieuwe pinnen* is van start gegaan. Nederland gaat in de loop van 2011 massaal over op *het nieuwe pinnen*. Het aantal locaties waar met *het nieuwe pinnen* betaald kan worden groeit snel. Hierdoor pinnen consumenten steeds vaker met de chip op hun betaalpas in plaats van met de magneetstrip. Bent u al klaar voor *het nieuwe pinnen*? Start er dan direct mee. Bent u nog niet klaar? Kom dan zo snel mogelijk in actie. Want vanaf januari 2012 kan er niet meer met de magneetstrip worden betaald.



De infowaaijer met keycord is een handig hulpmiddel voor uw kassamedewerker. Hierin staan enkele veelgestelde vragen van klanten en de antwoorden.

VRAAG EN ANTWOORD

Kan ik Chipknip blijven accepteren in combinatie met *het nieuwe pinnen*?

Ja, maar de vraag is of dat wenselijk is. Wanneer zowel de pas als de automaat geschikt zijn voor Chipknip én *het nieuwe pinnen* moet iedere klant op de betaalautomaat de keuze maken voor de betaalmethode. Dit houdt in dat de klant een extra bevestiging moet geven op de betaalautomaat.

Het meest gebruikelijk is dat het scherm van de betaalautomaat de beschikbare betaalmogelijkheden laat zien. In dit geval dus ook Chipknip. Dit kost bij elke betaling extra tijd en kan klantvragen opleveren. De meeste ondernemers kiezen er daarom voor om Chipknip niet meer te accepteren en deze uit hun bankcontract en betaalautomaat te laten verwijderen.

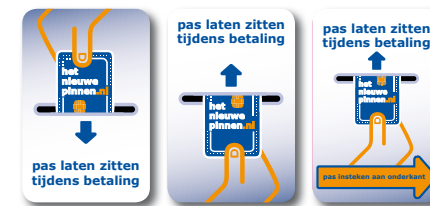
Na jaren van voorbereiding zijn in 2010 succesvolle pilots gehouden met *het nieuwe pinnen* in winkelcentra Gelderlandplein (Amsterdam) en Leidsenhage (Leidschendam). Zowel consumenten als ondernemers reageren positief. Iedereen kan dan ook met een gerust hart beginnen met *het nieuwe pinnen*.

Consumenten krijgen in de eerste helft van dit jaar op verschillende manieren informatie over *het nieuwe pinnen*. Filmpjes op televisie en internet, radiospotjes, artikelen in kranten en bladen en communicatie van banken zorgen er voor dat consumenten straks weten dat zij op de nieuwe manier moeten betalen. Dus ook bij u. Wacht daarom niet af. De invoering gaat snel: halverwege dit jaar is *het nieuwe pinnen* in bijna heel Nederland ingevoerd. Bij ondernemers die niet zijn voorbereid op *het nieuwe pinnen*, kunnen klanten vanaf 1 januari 2012 NIET meer met PIN betalen. Dat is nadelig voor u en uw klanten.

Kassapersoneel belangrijke schakel

Uit de praktijk blijkt dat het kassapersoneel een belangrijke schakel is om de klant uitleg te geven over *het nieuwe pinnen*. *Het nieuwe pinnen* is niet ingewikkeld, maar net iets anders dan klanten gewend zijn. Het begint met het insteken van de betaalpas; de pas moet gedurende de hele betaling in de betaalautomaat blijven zitten, anders wordt de pintransactie onderbroken.

Ook de volgorde van intoetsen verandert: in de meeste gevallen geeft de klant eerst akkoord op het totaalbedrag en toetst daarna de pincode in (die overigens dezelfde blijft). De volgorde van deze stappen kan variëren per betaalautomaat. Bij de melding 'betaling geslaagd' kan de klant de pas eruit halen. Let op dat de klant de pas niet vergeet! IIII



Bij deze Betaalwijzer ontvangt u promotiemateriaal voor op en bij de betaalautomaat. Bestel gratis meer materiaal op www.hetnieuwepinnen.nl.



Hoe veranderen we een ingesleten gewoonte? Laat uw klanten zo duidelijk mogelijk zien dat zij met *het nieuwe pinnen* kunnen betalen. Maak hiervoor gebruik van het promotiemateriaal van *het nieuwe pinnen*. Bestel het gratis via www.hetnieuwepinnen.nl.

Buitenlandse klanten

In bijna heel Europa vervangen Maestro en V PAY de (nationale) betaalmerken. In Nederland vervangen ze het betaalmerk PIN. Heeft u voor uw betaalautomaat al een aangepast bankcontract (voor Maestro en V PAY)? En is dat contact al geactiveerd op uw betaalautomaat? Dan gelden voor deze merken tot in ieder geval 2014 dezelfde tarieven als voor PIN. Bijkomend voordeel van het uitgebreide bankcontract is dat u ook betalingen van buitenlandse klanten met een Maestro- of V PAY- betaalpas kunt accepteren tegen uw huidige PINTarief. Stimuleer dus *het nieuwe pinnen* bij deze klanten. U betaalt dan niet een tarief dat vaak een percentage is over het aankoopbedrag, maar slechts het geldende pintarief. Kleine moeite, waarmee u veel geld kunt besparen.

Winkelcentra Gelderlandplein en Leidsenhage zijn al 'om'

Het Amsterdamse winkelcentrum Gelderlandplein had de primeur voor *het nieuwe pinnen*. Daar kunnen klanten sinds afgelopen zomer betalen via de chip op hun betaalpas. In oktober volgde winkelcentrum Leidsenhage in Leidschendam. In 2011 gaat heel Nederland kennis maken met *het nieuwe pinnen*. Per 1 januari 2012 kan niemand meer op de oude manier – via de magneetstrip en het merk PIN – pinnen.

Oproep aan ondernemers: onderneem actie

Wachten is een achterstand oplopen en straks mogelijk omzet missen. Dat is ongewenst én onnodig:

Check uw betaalautomaat

U moet over een betaalautomaat beschikken die gereed is voor *het nieuwe pinnen*. De meeste ondernemers hebben dit inmiddels geregeld. U niet? Soms heeft u alleen een 'upgrade' van uw huidige apparatuur nodig, soms moet u een nieuwe betaalautomaat kopen. U kunt dat zelf controleren op www.betalaterminal.nl. Houd rekening met een levertijd als u een nieuwe betaalautomaat nodig heeft. Kom op tijd in actie en maak gebruik van de Sloopregeling

Betaalautomaten (kijk op www.hetnieuwepinnen.nl). Let op: de Sloopregeling eindigt op 30 juni 2011. Bovendien geldt op = op. Wees er dus op tijd bij!

Check uw bankcontract

Loop niet het risico dat uw klanten niet meer bij u kunnen pinnen vanaf 1 januari 2012. Heeft u het juiste bankcontract? Voor binnenlandse betalingen heeft u vanaf 1 januari 2012 Maestro en V PAY nodig. Met het aangepaste bankcontract blijven de tarieven voor Maestro en V PAY-betalingen tot 1 januari 2014 gelijk aan uw huidige tarief voor PINbetalingen. Net als bij PIN ontvangt u de omzet van transacties die met *het nieuwe pinnen* zijn gedaan de volgende werkdag van uw bank en tegen hetzelfde tarief als voor PIN. Controleer de nieuwe instellingen op uw betaalautomaat door bijvoorbeeld een proeftransactie te doen. Indien noodzakelijk kan de betaalautomaatleverancier de nieuwe instellingen voor u invoeren.

Check uw verbinding

Stap voor *het nieuwe pinnen* over op breedband. Dat is sneller en goedkoper. Veel ondernemers gebruiken nog een gewone telefoonverbinding (inbellen) voor hun pinverkeer. Naast het



starttarief voor elke pintransactie betaalt u via een inbellijn ook per telefoontik. Overigens is het starttarief voor inbellen onlangs verhoogd. Veel ondernemers zijn zich er niet van bewust dat ze hierdoor meer betalen dan nodig is. Voor de meeste ondernemers is een inbelverbinding (veel) duurder dan een breedbandverbinding. En naarmate het aantal pintransacties stijgt, wordt het voordeel van breedbandpinnen alleen maar groter. ■■■

Wendy Dijkhuizen van ICI Paris XL:

"Aandacht voor de extra handeling"

"U moet nog even wachten om uw pas uit te nemen." Wendy Dijkhuizen en haar collega's maken klanten erop attent dat zij hun betaalpas iets langer in de betaalautomaat moeten laten zitten. "Het instructiemateriaal helpt, maar een beetje uitleg is wel nodig", zegt zij. "Klanten moeten voortaan twee keer op OK* drukken en dat zien ze als een extra handeling. Als je uitlegt dat deze manier van pinnen nog veiliger is en dat het overal in Europa zo gaat, is er geen enkele weerstand."

ICI Paris XL is gevestigd in winkelcentrum Leidsenhage.

* het aantal keren dat een klant op OK moet drukken is afhankelijk van uw betaalautomaat

Wendy Dijkhuizen (links)



Breedband beter dan inbellen

De aangewezen verbinding voor *het nieuwe pinnen* is een breedbandverbinding. Dat is sneller en goedkoper. Veel ondernemers zien op tegen de overstap naar breedband. Volgens breedbandinstallateurs is dat niet nodig en bent u met een goede voorbereiding slechts vijf tot tien minuten 'uit de lucht'.

De omschakeling gaat zo geruisloos dat een ondernemer er niets van merkt.



Het is verstandig om bij het overstappen op breedband een installateur in de arm te nemen. Breedbandinstallateur Jan Kees van Kralingen: "Ondernemers hebben hun handen vol om de zaak draaiende te houden. Ze hebben geen tijd en zin om zich te verdiepen in routers, switches in de meterkast en de bekabeling naar de betaalautomaat op de toonbank. Heel begrijpelijk, maar geen reden om er van af te zien."

Honderden euro's besparen

Een goede voorbereiding is het halve werk, stelt Van Kralingen. Hij raadt winkeliers aan hun telefoonrekeningen bij de hand te hebben, om direct inzage te hebben in de telefoniekosten van pintransacties. Het aanvragen van breedband duurt gemiddeld tien dagen. Het omzetten van de betaalautomaat, daarentegen,

is binnen vijf à tien minuten geregeld. Direct na het overstappen op breedband merken ondernemers de verschillen. "Pinnen gaat veel sneller want de transactietijd is een paar tellen bij breedband. Bovendien zijn de telecomkosten lager. Je betaalt niet meer het starttarief en de gesprekskosten. Dat kan soms besparingen opleveren van honderden euro's per jaar."

Breedbandinstallateurs kunnen ook adviseren over het integreren van bellen, internet, faxen en het alarmsysteem via dezelfde breedbandaansluiting. Ook het soort verbinding en bijpassende service kunt u met hen bespreken. Inventariseer uw wensen op het gebied van service en deskundigheid. Weeg bij uw keuze af hoeveel service u wilt hebben en hoe belangrijk een snelle hulp bij storingen is. ■■■

Ervaren breedbandinstallateurs

Sommige ondernemers zijn bang voor het gedoe van de overstap naar breedband of voor het uitvallen van pinbetalingen tijdens de overgang. Dat is niet nodig! Er is voldoende ervaring bij breedbandinstallateurs om de omschakeling vlot te laten verlopen. Op www.hetnieuwepinnen.nl staat een overzicht van breedbandinstallateurs. U vindt er installateurs die zich richten op relatief eenvoudige omzettingen (alleen pinnen) en installateurs die ook complexere omzettingen kunnen doen vanuit een goede analyse van de totale infrastructuur, zoals alarminstallaties. Kijk op deze website ook eens naar de handige praktijkvoorbeelden van ondernemers die al zijn overgestapt op breedband.

Arie Vink van Meesterbakker Van Maanen:

"3x OK is iets teveel van het goede"

Bakker en filiaalleider Arie Vink: "Bij de start van *het nieuwe pinnen* moesten klanten eerst een keuze maken tussen Maestro en Chipknip, vervolgens het bedrag goedkeuren en toen nog een keer akkoord geven na invoering van de pincode. Driemaal op OK drukken, dat was iets teveel van het goede. Dat leverde soms wat irritatie op bij klanten. Inmiddels is het Chipknipcontract opgezegd en op de automaat verwijderd en is 2x OK* voldoende."

Betaalpas vergeten? Pieptoon

Volgens Vink wennen klanten snel aan *het nieuwe pinnen*. "Het insteken van de betaalpas heeft men snel door. Wel vergeten klanten soms hun betaalpas uit te nemen na hun pinbetaling. Daar is gelukkig wat aan gedaan. Nu hoor je een piepje als je de pas niet binnen drie seconden na de betaling uit de betaalautomaat haalt."

We promoten *het nieuwe pinnen* heel actief en maken ook gebruik van de verschillende voorlichtingsmaterialen. Erg handig. Ik zou willen dat alle klanten pinnen in plaats van contant betalen. Dat is niet alleen veiliger, maar scheelt ook heel veel telwerk."

Meesterbakker Van Maanen is gevestigd in winkelcentrum Leidsenhage, de pilotlocatie van *het nieuwe pinnen*.

* het aantal keren dat een klant op OK moet drukken is afhankelijk van uw betaalautomaat

VRAAG EN ANTWOORD

Wie zorgt ervoor dat mijn contractgegevens op de terminal komen?

In principe informeert uw bank uw terminalleverancier zodra u een bankcontract heeft voor de internationale merken Maestro en V PAY. Uw leverancier moet namelijk de nieuwe merken activeren in uw terminal. Het uploaden van de contractgegevens kan via de eerstvolgende software update. In de regel is dit altijd binnen een maand. Ga voor zekerheid: geef een seintje aan uw betaalautomaatleverancier zodra u het juiste bankcontract heeft.

Met 'altijd insteken' is het nieuwe pinnen een feit

De meeste betaalautomaten (versie C TAP 3.1) die geschikt zijn voor *het nieuwe pinnen* hebben een 'virtuele knop' die het betaalgedrag van uw klant kan sturen.

De betaalautomaatleverancier kan deze knop 'aanzetten' waardoor klanten alleen nog een nieuwe pinbetaling (via Maestro of V PAY) kunnen doen. Betalen met de magneetstrip via het merk PIN is dan met de nieuwe EMV-passen niet meer mogelijk.

Klanten met een bankpas zonder EMV-chip betalen tot 1 januari 2012 nog wel met de magneetstrip. Ook als u andere passen accepteert dan bankpassen - denk aan cadeau- of tankpassen - blijft de magneetstriplezer van de betaalautomaat in gebruik voor passen die niet voorzien zijn van een EMV-chip.

Altijd insteken

Uw betaalautomaatleverancier zet (de virtuele knop) 'altijd insteken' voor u aan. Hierover ontvangt u vooraf bericht van de leverancier. 'Altijd insteken' wordt geactiveerd wanneer uw betaalautomaat EMV-geschikt is, uw bankcontract is aangepast aan *het nieuwe pinnen* en deze wijziging is geactiveerd in uw automaat. U kunt ook zelf de knop 'altijd insteken' aanzetten,

kijk hiervoor in de gebruikershandleiding van uw automaat. 'Altijd insteken' betekent dat uw klanten niet meer op de oude manier met PIN kunnen betalen (de betaalpas doorhalen) als zij een EMV-chip op hun betaalpas hebben, maar moeten insteken. Op die manier raken consumenten snel vertrouwd met de nieuwe manier van betalen. Voor u maakt het niets uit, want met het aangepaste bankcontract betaalt u tot 1 januari 2014 voor een Maestro- of V PAY-transactie hetzelfde tarief als voor uw huidige PINbetalingen. Klanten die nog geen EMV-chip op hun betaalpas hebben kunnen tot 1 januari 2012 wel bij u blijven betalen met PIN. Zelfs als 'altijd insteken' is geactiveerd. U loopt dus nooit omzet mis. ■■■

VRAAG EN ANTWOORD

Mijn pinverbinding is traag. Wat moet ik doen?

Waarschijnlijk belt u 'in' voor elke pintransactie. U kunt beter kiezen voor breedbandpinnen. Dat is veel sneller dan pinnen via een inbellijn (gewone telefoonlijn). In de praktijk zijn verschillen in transactietijd gemeten van een halve minuut voor een inbellijn tegenover een paar tellen voor een breedbandlijn. Daarnaast is breedbandpinnen in het algemeen goedkoper dan een inbellijn. Naast het starttarief voor elke pintransactie betaalt u via een inbellijn ook per telefoontik. Het dringende advies is om over te stappen op breedband.

Sabina Scholten en Monique Splinter van Tabaksspeciaalzaak Van Lookeren:

"Moeilijk is het niet"

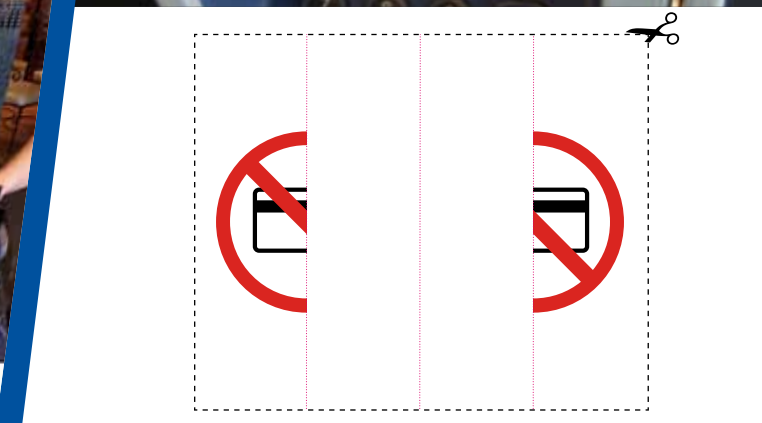
Het feit dat klanten twee keer op OK* moeten drukken, levert soms een negatieve reactie op. "Het duurt wel langer hè." Maar volgens Sabina en Monique heeft dat gelukkig geen negatieve invloed op het aantal pinbetalingen. "Wel moeten we klanten af en toe zeggen dat zij hun betaalpas niet moeten vergeten. Dat is een kwestie van wennen, want zo moeilijk is *het nieuwe pinnen* niet.

De instructiekaartjes op de betaalautomaat en onze uitleg doen de rest."

Tabaksspeciaalzaak Van Lookeren is gevestigd in winkelcentrum Gelderlandplein, de pilotlocatie van *het nieuwe pinnen*.

* het aantal keren dat een klant op OK moet drukken is afhankelijk van uw betaalautomaat

Sabina Scholten (links) en Monique Splinter



Plaats dit stopbordje in de magneetstriplezer van uw betaalautomaat. Wilt u gratis stevige stopbordjes ontvangen? Kijk op www.hetnieuwepinnen.nl.

Betaalpas toch vergeten? Wat nu?

Het is belangrijk om de klant te herinneren de betaalpas na de nieuwe pintransactie weer uit de betaalaatomaat te halen. Mocht dit mislopen, dan adviseren banken u als volgt te handelen:

De klant is de betaalpas vergeten

- Bewaar de betaalpas gedurende 48 uur op een veilige plaats, bijvoorbeeld in de kluis.
- Is de pas na 48 uur niet opgehaald, knip dan de pas doormidden zonder de chip op de pas te beschadigen en geef deze zo spoedig mogelijk af bij uw eigen bank. Opsturen mag ook.

De klant kan zich ook melden met de vraag of zijn betaalpas is gevonden

- Vertel de klant dat hij de betaalpas binnen 48 uur vanaf het moment dat de pas is gevonden moet komen ophalen.
- Is de klant niet in staat om de betaalpas binnen 48 uur op te halen, adviseer hem dan de pas te laten blokkeren en zo snel mogelijk een nieuwe aan te vragen. Het duurt namelijk slechts enige dagen voordat de bank een nieuwe pas verstrekt. Dit is in de meeste gevallen de snelste manier om weer een betaalpas te verkrijgen. Geef deze tip ook aan klanten van wie de betaalpas niet is teruggevonden. Zij zullen dit waarderen.

De klant komt de vergeten betaalpas binnen 48 uur ophalen:

- Vraag een klant die zijn verloren betaalpas komt ophalen om een geldig legitimatiebewijs (rijbewijs of paspoort). Controleer dit bewijs zorgvuldig voordat u de betaalpas teruggeeft.

Let vooral op:

- de initialen (beginletters van de voornamen)
- de handtekening op de achterzijde van de pas
- de foto op het identiteitsbewijs

Komen de initialen en handtekening op het identiteitsbewijs overeen met die op de betaalpas en is de foto gelijkend, dan kunt u de betaalpas teruggeven. Komen de kenmerken niet overeen, geef dan de betaalpas niet mee. Knip de pas doormidden (maar laat de chip intact) en geef deze zo spoedig mogelijk af bij uw eigen bank.



VRAAG EN ANTWOORD

Hoe informeer ik mijn medewerkers?

U kunt voorlichtingsmaterialen aanvragen en een kijkje nemen bij de veelgestelde vragen op www.hetnieuwpinnen.nl. Uw medewerkers hebben een belangrijke rol bij het begeleiden van klanten. Hun toelichting kan problemen of onduidelijkheid voorkomen en de betaling versnellen. Zorg dat zij goed zijn geïnformeerd. Bestel de gratis materialen op www.hetnieuwpinnen.nl en besteed extra tijd aan de invoering van *het nieuwe pinnen*.

Wanneer krijg ik mijn geld gestort?

U krijgt bij *het nieuwe pinnen*, zoals u gewend bent, het geld de volgende werkdag op uw bankrekening gestort. Ontvangt u de omzet structureel later, of worden er meer kosten dan gebruikelijk in rekening gebracht? Controleer dan of uw betalingen via het juiste contract worden afgehandeld. De betaalaatomaatleverancier kan u helpen de betaalaatomaat correct in te stellen voor het afhandelen van transacties van *het nieuwe pinnen*.

Kijk op www.hetnieuwpinnen.nl voor meer vragen en antwoorden.

