

# KIJK OP WWW.PIN.NL

voor het nieuwe promotiemateriaal

HIER  
ALLEEN  
PINNEN



DEZE LADE IS LEEG  
HIER ALLEEN PINNEN

PINNEN JA GRAAG

HIER  
ALLEEN  
PINNEN



PINNEN  
JA GRAAG



PINNEN  
JA GRAAG

Mei  
2013  
Nr.1

# BETAALWIJZER

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



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. 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.

# Nieuwe pincampagne van start Pinnen, ja graag.



21 mei gaat de nieuwe pincampagne van start: Pinnen, ja graag. Commercials op tv en nieuw promotiemateriaal voor uw onderneming brengen de nieuwe slogan op ludieke wijze onder de aandacht. De campagne laat zien dat u, als ondernemer, het fijn vindt dat de klant bij u pint: Pinnen, ja graag. Op die manier wordt het pinnen verder gestimuleerd.

## Waarom een nieuwe campagne?

Vanaf 2007 werd voor het stimuleren van pinnen in Nederland de campagne *Klein bedrag? Pinnen mag!* ingezet. Deze campagne heeft veel gebracht. Het aantal pintransacties is sterk gestegen, met name ook als het gaat om de kleine bedragen. Tegelijkertijd verdwenen steeds meer bordjes bij de kassa die aangaven dat je bij een laag bedrag moest bijbetalen. Ook de schaamte bij de consument om kleine bedragen te pinnen is afgenomen. De campagne is bekend en heeft zijn doel bereikt, maar begint nu aan kracht te verliezen.

Tijd voor een nieuwe slogan die duidelijk en vriendelijk is maar ook weer niet te dwingend, want klanten willen graag zelf bepalen hoe ze betalen. Vandaar de slogan: Pinnen, ja graag. Deze slogan is nieuw, maar klinkt vertrouwd.

## Waaruit bestaat de nieuwe campagne?

De campagne gaat groots van start: vanaf 21 mei wordt vier weken lang de nieuwe tv-commercial uitgezonden. Het verhaal van de commercial is als volgt; de consument denkt een typisch Nederlands product te kopen, maar als hij nog eens goed kijkt

staat er, in plaats van de merknaam, 'Pinnen, ja graag'. Met deze nieuwe slogan laat de ondernemer zien dat hij graag wil dat zijn klanten pinnen. Ook is nieuw promotiemateriaal ontwikkeld. De slogan vraagt om een nieuwe vormgeving, maar wel met behoud van de voor de consument herkenbare elementen. Vandaar dat is gekozen voor een aangepast lettertype, maar wel in de gebruikelijke kleuren blauw en wit. Met deze Betaalwijzer ontvangt u enkele stickers, een stopbordje voor in de magneetstripgleuf en een wobbler (kaartje voor op of bij de betaalautomaat). Heeft u meer nodig of wilt u andere materialen bestellen, zoals bijvoorbeeld een hangbord? Alle materialen zijn gratis te bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl). Niemand kan om de nieuwe pincampagne heen! ■■■

# PINNEN JA GRAAG

## Stimuleren van pinnen blijft nodig

Er wordt in Nederland momenteel al veel gepind. We hebben inmiddels het record van 2,5 miljard pintransacties per jaar bereikt. En het aantal pintransacties blijft stijgen. Maar er wordt nog steeds heel veel contant afgerekend. Zo betalen in supermarkten nog zes van de tien klanten contant. En dat terwijl het merendeel van de consumenten een positieve houding heeft ten aanzien van pinbetalingen.



# Laat zien dat u graag wilt dat de consument bij u pint Nieuw promotiemateriaal



Meer dan de helft van de Nederlanders betaalt nog regelmatig met contant geld, terwijl hun voorkeur eigenlijk uitgaat naar pin. Dat blijkt uit onderzoek uitgevoerd door de Universiteit van Tilburg, in opdracht van de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. Klanten denken namelijk dat mkb-ondernemers liever contant geld ontvangen. De meeste ondernemers zien hun klanten inmiddels echter veel liever pinnen. Dat moeten ze dus heel goed duidelijk maken aan de klant. 'Pinnen, ja graag.' is de nieuwe boodschap. Met nieuw promotiemateriaal maken we het u makkelijk uw voorkeur duidelijk te maken.

Het onderzoek van de Universiteit van Tilburg toont aan dat consumenten nog flink te stimuleren zijn tot pinnen. En daarbij hebt u de sleutel in handen: als u aangeeft dat u liever pinbetalingen hebt, dan zullen de meeste klanten ook echt bij u pinnen.

## Promotiemateriaal zeer effectief

Hoe kunt u uw klanten prikkelen om vaker te betalen met de pinpas en minder vaak met contant geld? Door korte, duidelijke boodschappen te geven op het moment dat de klant bijna gaat afrekenen. Er zijn allerlei slogans getest. De slogan 'Pinnen, ja graag.' kwam als het meest effectief uit de bus. Die slogan moet dus te zien zijn rondom uw kassa. Belangrijk is ook dat de betaalautomaat heel duidelijk in het zicht staat. En als u er nog een schepje boven op wilt doen: vraag het de klant gewoon bij het afrekenen. Dat helpt enorm. Daarmee geeft

u een duidelijk signaal af: ik ben er blij mee als u bij me pint. Deze prikkels, zoals de inzet van promotiemateriaal, hebben de meeste invloed op consumenten die een positieve houding hebben ten aanzien van pinnen, maar die in bepaalde sectoren (bijvoorbeeld bij de bakker, in het café, de snackbar of op de markt) of bij bepaalde bedragen (onder de 10 euro) toch kiezen voor contant, omdat zij denken dat de ondernemer dat het liefst heeft. Plaats daarom het nieuwe promotiemateriaal vlak bij uw kassa.

## Misverstanden bij de consument

- Veel consumenten betalen nog met contant geld, omdat ze denken dat dit voor de ondernemer goedkoper is. Dat is inmiddels niet meer het geval. Als er eenmaal een betaalautomaat staat, is het gunstiger als een klant pint.
- Consumenten denken dat mkb-ondernemers kosten rekenen voor pinnen onder een tientje. Dat zie je bijna nergens meer.
- Consumenten denken dat mkb-ondernemers liever hebben dat hun klanten contant betalen. Natuurlijk zijn er ondernemers die er zo over denken, maar de meeste ondernemers zien al lang de voordelen van pinnen in. Als pinnen uw voorkeur heeft, laat dat dan zien!
- Je kunt bijna overal met je betaalpas terecht. Toch denkt een vijfde van de klanten dat dit niet zo is. Laat duidelijk zien dat er bij u gepind kan worden. ■■■

## Nieuw promotiemateriaal gratis te bestellen

Het nieuwe promotiemateriaal is gratis te bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl). Hier kunt u ook bekijken welke artikelen voor u het meest geschikt zijn. U kunt onder andere kiezen uit (raam)stickers, hangborden, beurtbalkjes en wobblers voor op de betaalautomaat.

## Doe mee aan de grote schoonmaakactie

Als u goed naar de omgeving van uw kassa kijkt, dan ziet u waarschijnlijk een grote diversiteit aan stickers en bordjes. Vaak nog voorzien van oude slogans, oude logo's, over *het nieuwe pinnen*, over Chipknip etc. Het nieuwe promotiemateriaal is een mooie aanleiding om de boel weer eens netjes te maken. Haal de oude materialen weg en vervang ze door het nieuwe promotiemateriaal! Bij deze Betaalwijzer zit al een voorproefje van het nieuwe materiaal. Nieuwe stickers, een stopbordje voor in de magneetstripgleuf en een wobbler (kaartje voor op of bij de betaalautomaat). Kom in actie. Bestel eventueel extra promotiemateriaal, verwijder de oude materialen en plaats het nieuwe terug. Dat geeft de winkel weer een prettigere en frisse uitstraling en maakt dat de consument de boodschap beter begrijpt.



# Nieuws

## Chipknip verdwijnt als betaalmiddel

Vanaf 1 januari 2015 is het niet meer mogelijk om met Chipknip te betalen. Daarmee komt na 17 jaar een einde aan het bestaan van dit Nederlandse elektronische betaalmiddel. Het aantal Chipkniptransacties neemt elke dag af. Steeds meer ondernemers hebben besloten om te stoppen met Chipknip omdat ze de extra stap in het betaalproces (de keuze Maestro/V PAY of Chipknip) willen vermijden. Zonder deze keuze is er een snellere transactie en meer duidelijkheid richting klant. Ook kosten spelen een rol. Pinnen is voor ondernemers in de loop van de jaren steeds goedkoper geworden en Chipknip duurder. De gemiddelde Chipknipbetaling bedraagt € 2,50. Tegenwoordig kan zo'n bedrag - en zelfs lager - prima worden gepind. Sinds april is het al niet meer mogelijk om te chippen in de detailhandel, horeca en de benzinebranche. Dat zijn locaties waar ook gepind kan worden. Accepteert uw automaat

nog Chipknip en wilt u ermee stoppen, vraag dan aan uw bank of partij waarmee u een contract heeft om Chipknip te verwijderen.

Op [www.pin.nl](http://www.pin.nl) kunt u gratis materiaal bestellen om uw klanten uit te leggen waarom de Chipknip verdwijnt. De uitdaging is natuurlijk om de huidige Chipknipklanten voortaan hun aankopen te laten pinnen. ||||

## HIER GEEN CHIPKNIP MEER

Hier kunt u niet meer met Chipknip betalen. Chipknip was er vooral voor kleine betalingen, maar die kunt u ook gewoon pinnen. Pinnen is snel, veilig en gemakkelijk. Wij willen graag dat u pinst! Hoe minder contacte betalingen, hoe beter.

**WAAROM STOPPEN MET CHIPKNIP?**  
Het aantal Chipkniptransacties neemt elke dag af. Nog maar enkele klanten gebruiken de Chipknip. Maar iedereen die wil pinnen krijgt via de betaalautomaat veel standaard de vraag of hij wil pinnen of een Chipknipbetaling wil doen. Dit kost tijd, brengt verwarring en is onevenredig duur.

**KLEIN BEDRAG? PINNEN MAG!**  
De gemiddelde Chipknipbetaling bedraagt € 2,50. Tegenwoordig kunt u zo'n bedrag - en zelfs lager - prima pinnen. Graag zelfs. Pinnen is voor ondernemers in de loop van de jaren steeds goedkoper geworden, terwijl de kosten voor contact geld stijgen. Maar minstens even belangrijk: pinnen is veiliger en gemakkelijker voor iedereen.

**PINNEN JA GRAAG**



## PIN.NL is vernieuwd

De website PIN.nl is vernieuwd. Relevante informatie die zowel op de sites [hetnieuwepinnen.nl](http://hetnieuwepinnen.nl), [vanstripnaarchip.nl](http://vanstripnaarchip.nl) en [pin.nl](http://pin.nl) stond is samengevoegd op één centrale website: PIN.NL. Deze website helpt u op weg naar alle nuttige informatie over pinnen. Zowel voor de consument als de ondernemer. Voor u is de site vooral van belang als u promotiemateriaal wilt bestellen of downloaden. Of als u cijfers wilt over pinnen. ||||

## 'Contactloze' betalingen in 2013 realiteit

In het najaar van 2012 kondigden ABN AMRO en ING aan dat hun klanten vanaf medio 2013 een betaalpas krijgen waarmee, naast de al bestaande functionaliteiten, ook 'contactloze' betalingen kunnen worden gedaan. Contactloos betalen houdt in dat de consument zijn pas niet meer in de betaalautomaat steekt, maar alleen voor de betaalautomaat hoeft te houden. De OV-chipkaart is een voorbeeld van een contactloze betaalkaart. Voordeel is dat de transactie sneller en gemakkelijk verloopt en de consument geen pincode meer in hoeft te voeren. Dit maakt deze vorm van betalen met name geschikt voor kleine betalingen, denk hierbij aan maximaal 25 euro. Wel zal de consument na een aantal betalingen (afhankelijk van het aantal en saldo van de betalingen zonder pincode) gevraagd worden om zijn pincode in te toetsen. Naast contactloze passen zal er ook via de mobiele telefoon contactloos betaald kunnen worden. Wat betekent dat voor u? Als u zulke betalingen wilt accepteren, dan hebt u een betaalautomaat nodig die is uitgerust met een lezer voor contactloze betaalpassen. Sommige betaalterminals kunt u uitbreiden met een speciaal opzetstuk. In andere gevallen is het noodzakelijk om een nieuwe betaalterminal aan te schaffen die deze functionaliteit wel bevat. Op [www.betaalterminal.nl](http://www.betaalterminal.nl) kunt u informatie vinden die relevant is bij de aanschaf of vervanging van uw betaalautomaat. De verwerking van een contactloze betaling gaat op dezelfde wijze als bij een normale (contactrijke) betaling. In diverse andere landen, zoals Frankrijk, Groot-Brittannië, Polen en Turkije betalen mensen al met de contactloze betaalpas. ||||



## Kassakiezer.nl als u een nieuw afrekenstelsysteem gaat kopen

Voor ondernemers die toe zijn aan een nieuwe betaalautomaat is er al jaren [www.betaalterminal.nl](http://www.betaalterminal.nl). Maar voor afrekenen heb je meer nodig: een afrekenstelsysteem. Wilt u zich daarop oriënteren, kijk dan op [www.kassakiezer.nl](http://www.kassakiezer.nl). Er staan eenvoudige en geavanceerde kassa's op, met en zonder keurmerk, algemene en branchespecifieke. Ook kunnen er koppelingen met de betaalautomaat gemaakt worden door bepaalde systemen. ||||

# Nieuws

## Dubbele telecom voor minder storingen

Veel pinstoringen worden veroorzaakt door een probleem in de telecomverbinding. Om minder kwetsbaar te zijn voor storingen kunnen ondernemers hun telecomverbinding dubbel uitvoeren. Nu zult u denken, dat is toch heel kostbaar en alleen weggelegd voor tankstations en het grootwinkelbedrijf? Maar ook voor mkb-ondernemers is er tegenwoordig een betaalbare oplossing beschikbaar. Er zijn producten vanaf een tientje per maand tot meer dan honderd euro voor totaaloplossingen met allerlei extra diensten. Door het opruimen van overbodige lijnen kan de investering terugverdiend worden. Het huidige aanbod staat op [www.pinnenplus.nl](http://www.pinnenplus.nl) onder het kopje 'storingen'. ■■■

**CERTIFIED**

## Betaalvereniging certificeert datacomleveranciers

Dat een goed functionerende telecomverbinding heel belangrijk is, staat als een paal boven water. Maar hoe bepaalt u de kwaliteit? Daarom certificeert Betaalvereniging Nederland netwerkdiensten. Zo is het voor u als ondernemer duidelijk welke leveranciers voldoen aan de door de Betaalvereniging vastgestelde minimale kwaliteit. Eén van de eisen is dat de ondernemer altijd de garantie krijgt op een beschikbaarheid van de netwerkdienst van minimaal 99,6%. Er zijn er ook met een hogere beschikbaarheid. Op de website van de Betaalvereniging ([www.betalvereniging.nl/kaartbetalingen/datacommunicatie/](http://www.betalvereniging.nl/kaartbetalingen/datacommunicatie/)) staat een overzicht waarin is aangegeven welke leveranciers door de Betaalvereniging gecertificeerde netwerkdiensten kunnen leveren. De lijst wordt maandelijks geactualiseerd. De Betaalvereniging adviseert om voor het betalingsverkeer een gecertificeerde verbinding te gebruiken. Maar u mag en kan ook kiezen voor een niet-gecertificeerde verbinding. Dat betekent wel dat er dan geen garanties zijn op een minimaal niveau van beschikbaarheid van de netwerkdienst. ■■■



## Retourpinnen

Naast contactloos en mobiel betalen zijn er nog andere ontwikkelingen op het gebied van betalingsverkeer bij de kassa. Zo komt er retourpinnen. Dat is kortgezegd een omgekeerde pintransactie waarbij u als ondernemer geld op een elektronische wijze terugbetaalt aan de consument. Bijvoorbeeld als een klant een product komt terugbrengen.

Wilt u zich meer verdiepen in retourpinnen en andere technische ontwikkelingen? Vanuit de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen is een rapport opgesteld waarin een overzicht wordt gegeven van de huidige technologische ontwikkelingen op het gebied van betalingsverkeer.

Dit rapport kunt u terugvinden op de website [www.pinnenplus.nl](http://www.pinnenplus.nl). ■■■

# PINNEN<sup>+</sup>

## Haal meer uit pinnen!

## Pinnenplus: haal meer uit pinnen

Het betalingsverkeer is voortdurend in beweging. Voor u als ondernemer is het vrijwel onmogelijk om alles op de voet te volgen. Reden voor de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen om alle relevante informatie voor u op een site te zetten. Op [www.pinnenplus.nl](http://www.pinnenplus.nl) kunt u informatie terugvinden over innovaties, storingen, adviezen over breedbandpinnen en producten om uw klanten nog sneller en eenvoudiger te laten betalen in uw winkel. Ook kunt u zich via deze site aanmelden voor de pinnenplus nieuwsbrief die een aantal keer per jaar verschijnt. ■■■

Aantal alleen pinnen-kassa's stijgt explosief

# Pluk de voordelen van alleen pinnen

In steeds meer winkels zijn 'alleen pinnen-kassa's' te vinden. Vooral grootwinkelbedrijven profiteren tot nu toe van de voordelen van dergelijke kassa's. Terwijl ook voor (kleinere) mkb-bedrijven het nodige is te winnen op het gebied van kosten en veiligheid. Voldoende redenen om contant geld bij sommige kassa's te weren.

Vandaag de dag kan in 1.600 winkels bij ruim 4.000 kassa's niet langer met contant geld betaald worden. Een groot deel is te vinden bij supermarkten, maar ook bij andere grootwinkelbedrijven in bijvoorbeeld non-food en mode. Mkb'ers zijn tot nu toe terughoudender dan grootwinkelbedrijven. Dat is niet nodig aangezien onderzoek uitwijst dat consumenten inmiddels aardig vertrouwd zijn geraakt met alleen pinnen-kassa's. Ze ervaren dit type kassa's als positief. Naast gemak van betalen wordt met name het aspect veiligheid genoemd. Voor henzelf en voor de medewerkers.

U hoeft dus niet bang te zijn voor grote hoeveelheden negatieve reacties. Klanten moeten natuurlijk wennen en vinden het vervelend als ze per ongeluk bij de verkeerde kassa zijn gaan staan, maar het went snel en er is een groeiend begrip.

Bijna driekwart van de consumenten staat behoorlijk positief tegenover alleen pinnen-kassa's. Pinnen is in grote mate ingeburgerd. Er zijn zelfs klanten die zonder contant geld op pad gaan: 29% van alle consumenten doet dat af en toe. Zowel mannen als vrouwen.

## Lagere kosten

Ook mkb-bedrijven zijn gunstig uit met alleen pinnen-kassa's. Dat blijkt uit onderzoek van EIM. Er is onderzoek gedaan bij zelfstandige ondernemingen in vier branches: de drogisterijen, de mode, tankstations en restaurants. De grootste besparingen zijn te behalen door modewinkels als die helemaal geen contant geld meer aanvaarden. Zij besparen jaarlijks € 1.500,- per kassa. Een restaurant dat een alleen pinnen-kassa invoert bespaart daarmee € 810,- en een tankstation € 550,-. Drogisterijen handelen hun betalingsverkeer al behoorlijk efficiënt af. Zij kunnen nog maar € 40,- per kassa besparen.

## Contantloze mkb-winkels

In ons land zijn er winkels en instellingen te vinden waar alleen nog maar met de betaalpas betaald kan worden. Dat zijn

onder andere alle winkels van Telfort, het Vlaamsch Broodhuys en de openbare bibliotheken. Maar ook steeds meer kleine zelfstandigen kiezen voor alleen pinnen. Het gaat dan om bijvoorbeeld boekenwinkels, restaurants, cafés, taxibedrijven en levensmiddelenwinkels. Kijk voor een uitgebreid overzicht op de site: [www.efficientbetalen.nl](http://www.efficientbetalen.nl) bij het plaatje 'opvallende pinlocaties'. IIII



**Promotiemateriaal**  
Ook het nieuwe promotiemateriaal voor alleen pin-kassa's is gratis te bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl). Hier kunt u bekijken welke artikelen voor u het meest geschikt zijn. U kunt onder andere kiezen uit (raam)stickers, hangborden, beurtbalkjes en posters.