

# KIJK OP WWW.PIN.NL

voor promotiemateriaal

**PINNEN  
JA GRAAG**

**DEZE LADE IS LEEG**  
HIER ALLEEN PINNEN 

**PINNEN  
JA GRAAG**

**HIER  
ALLEEN  
PINNEN**



**HIER  
ALLEEN  
PINNEN**



**RETOURPINNEN**

**BETAAL  
HIER OOK**



**BETAAL HIER OOK** 

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.

Betaalvereniging  
Nederland



Mei  
2014

# BETAALWIJZER

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



ISSN 1570-9558



# Pinnen, ja graag Campagne 2013 in beeld

Op steeds meer plaatsen in Nederland zien we de nieuwe slogan *Pinnen, ja graag* verschijnen. De pincampagne die in het voorjaar van 2013 is gestart wordt goed ontvangen. Hier blikken we terug op het eerste campagnejaar en de activiteiten die zijn ondernomen om de slogan onder de aandacht te brengen.



**PINNEN  
JA GRAAG**

De campagne is voortvarend van start gegaan met commercials op TV en nieuw pinpromotiemateriaal voor op de winkelvloer.

Tijdens de zomermaanden zijn diverse winkelgebieden en markten bezocht om ondernemers te helpen met het verwijderen van de oude stickers en het plaatsen van het nieuwe materiaal.



Vijf maanden lang zijn burgemeesters door het hele land uitgedaagd om een week lang alleen met de pinpas te betalen en hun contante geld in een kluis te stoppen. De aftrap werd gedaan door burgemeester Jorritsma van Almere.

Op vrijdag 4 oktober stopte ook Minister Opstelten zijn portemonnee in de kluis. Dit vormde tevens de opmaat naar de Week van de Veiligheid.



**ROTTERDAM DOET MEE**



**ZATERDAG  
ZONDER CONTANTEN**

12 OKTOBER 2013

**PINNEN JA GRAAG**

De Week van de Veiligheid eindigde met de Zaterdag Zonder Contanten, waarbij door verschillende burgemeesters werd opgeroepen om zaterdag 12 oktober alleen met de pinpas te betalen.



Het jaar 2013 werd spectaculair afgesloten met de actie Keihard voor 1 miljard! Eind december bereikten we het record van 1 miljard pintransacties in

de supermarkten in een jaar. Dit werd groots gevierd. Twee weken lang werden supermarktklanten in het hele land verrast met leuke kerstcadeautjes. En Maestro schonk geld voor voedselpakketten aan het World Food Programme.



# Slogan scoort goed

## Ondernemers en consumenten positief over nieuwe pincampagne

Zo'n 10 maanden na de start van de campagne is een online enquête gehouden onder zowel ondernemers als consumenten om te meten hoe het staat met de bekendheid van de slogan in Nederland. Ook is gevraagd hoe beide groepen de campagne waarderen.

Veel mensen herkennen inmiddels de nieuwe slogan. Ruim 80% van de consumenten geeft aan de slogan *Pinnen, ja graag* wel eens gezien of gehoord te hebben. Men kent de slogan met name van de TV-commercial en het promotiemateriaal in winkels, horecagelegenheden en bij tankstations. Bij de ondernemers ligt het percentage zelfs nog hoger, bijna 90% geeft aan de slogan te herkennen. Ongeveer 40% van de ondervraagde ondernemers heeft het nieuwe pinpromotiemateriaal zelf in de zaak hangen.

De slogan en het bijbehorende promotiemateriaal zijn goed ontvangen. De consumenten geven aan dat de slogan hen aanspreekt en vinden het een duidelijke boodschap. Ook de ondernemers onderschrijven dit. De slogan komt volgens hen prettig over, het stimuleert de klanten om te betalen met de pinpas en geeft hun voorkeur weer.

### *Pinnen, ja graag* in 2014

De uitkomsten van de enquête zijn een stimulans om de campagne in 2014 voort te zetten. Collectieve stimulering blijft noodzakelijk om het aantal pintransacties verder te laten groeien. Want hoewel er momenteel al veel gepind wordt (eind 2013 stond de teller op 2,66 miljard pintransacties), wordt er toch nog steeds heel vaak contant afgerekend. Een belangrijk middel om de boodschap over te brengen vormt natuurlijk het promotiemateriaal. Zeker omdat dit positief wordt ontvangen, en u geeft een duidelijk signaal af: ik vind het fijn als u bij me pint. Bij deze Betaalwijzer ontvangt u enkele stickers. Wilt u meer materiaal ontvangen, dan kunt u dat gratis bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl).

Gedurende het jaar zullen weer momenten worden gecreëerd waarbij extra aandacht wordt gevraagd voor pinnen en waar u als ondernemer prima op in kunt haken. In mei (week 20 en 21) en in aanloop naar en tijdens de Week van de Veiligheid (week 40 en 41) worden er weer commercials uitgezonden op TV. IIII

### Bestel gratis *Pinnen, ja graag*-promotiemateriaal

Het pinpromotiemateriaal *Pinnen, ja graag* 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 wobblers voor op de betaalautomaat.



# Retourpinnen - Niet goed? Geld terug! Geld terug zonder contanten

Veel ondernemers bieden hun klanten een 'niet goed, geld terug'-service. Maar contant geld retour geven als de klant zijn aankoop gepind heeft, is niet ideaal. De oplossing is Retourpinnen en is sinds april 2014 beschikbaar.

## RETOURPINNEN

Krijgt u geld terug van de winkelier? Dat kan heel gemakkelijk via Retourpinnen. Een dienst die u aangeboden wordt door de winkelier en de Nederlandse banken. U ontvangt het retourbedrag de eerstvolgende werkdag op uw bankrekening.

### ZES VRAGEN EN ANTWOORDEN OVER RETOURPINNEN

- 1. Wat is Retourpinnen?**  
Retourpinnen is als het ware een omgekeerde betaling. De winkelier stort het bedrag via uw betaalpas terug op uw bankrekening. De eerstvolgende werkdag wordt het retourbedrag betaald op uw bankrekening. Het maakt niet uit bij welke bank u bankiert. U hoeft zelf niets te doen. Als de ondernemer Retourpinnen aanbiedt kunt u gebruik maken van deze dienst.
- 2. Hoe werkt Retourpinnen?**  
Heeft u uw oorspronkelijke aankoop met een pas (pin of creditcard) afgerekend? En krijgt u geld terug via Retourpinnen?
  - Stop uw betaalpas in de betaalautomaat
  - Op de betaalautomaat verschijnt de boodschap "teruggave" of "terugbetaling"
  - Met "€ [bedrag] OK?" kunt u de transactie bevestigen
  - De tekst op de betaalautomaat en de retourpinbon geven aan of het Retourpinnen gekukt isU ontvangt een door de winkelier ondertekende retourpinbon. Dit is de bevestiging dat het retourbedrag naar u onderweg is. De eerstvolgende werkdag wordt het bedrag bijgeschreven op uw bankrekening.

## RETOURPINNEN

### Wat is Retourpinnen?

Retourpinnen is een omgekeerde pintransactie. Via Retourpinnen geeft u als ondernemer elektronisch geld terug aan uw klant. Retourpinnen is geschikt voor alle betaalpassen. Wel geldt de voorwaarde dat aankopen ook met een pas zijn afgerekend. Aankopen, afgerekend met contant, betalingen met cadeau-bonnen, tegoedvouchers en betalingen met iDEAL en Chipknip komen niet in aanmerking voor Retourpinnen.

Uw klant stopt zijn betaalpas in de betaalautomaat, geeft via de automaat akkoord voor de terugbetaling en u stort het bedrag terug op zijn bankrekening. Net zoals u een pintransactie de volgende werkdag bijgeschreven krijgt op uw rekening, krijgt de consument via Retourpinnen het retourbedrag de eerstvolgende werkdag op zijn bankrekening. U geeft uw klant een ondertekende retourpinbon mee als bewijs dat het geld gegarandeerd naar hem of haar onderweg is.

Het grote voordeel van Retourpinnen is dat u geen grote hoeveelheden contant geld hoeft aan te houden voor als klanten iets komen retourneren. Dit is veilig en handig en past helemaal in de trend om zo min mogelijk geld in de kassa te hebben. Het maakt niet uit waar uw klant bankiert: elke betaalpas is geschikt voor Retourpinnen.



Score Utrecht was de eerste winkel in Nederland waar Retourpinnen mogelijk is.



### Kan ik al Retourpinnen?

Retourpinnen is (nog) niet algeheel beschikbaar voor ondernemers. Iedere bank besluit individueel of en wanneer zij de dienst Retourpinnen in haar assortiment opneemt. Dat besluit hangt af van de belangstelling voor het product bij de klanten van de bank. Op de website [www.pin.nl/retourpinnen](http://www.pin.nl/retourpinnen) vermeldt Betaalvereniging Nederland de meeste actuele stand van zaken rondom het aanbod van Retourpinnen.

Score neemt als eerste winkelketen Retourpinnen in bedrijf. Olaf Zwijnenburg, Commercieel Directeur van Score Group: "Retourpinnen past goed in onze klantgerichte service. Wij denken altijd oplossingsgericht. Door het aanbieden van Retourpinnen gaan wij weer mee in de laatste ontwikkelingen."

### Hoe laat u uw klanten weten dat zij kunnen Retourpinnen?

Er is gratis promotiemateriaal voor ondernemers om te laten zien dat consumenten bij hen kunnen Retourpinnen. Deze stickers zijn uitstekend te combineren met het promotiemateriaal voor pinnen. Het promotiemateriaal voor Retourpinnen is te bestellen via [www.pin.nl](http://www.pin.nl) IIII

### Retourpinnen, wat heb ik nodig?

1. Neem contact op met uw bank om te vragen of zij deze dienst aanbiedt. Als ondernemer maakt u met uw eigen bank afspraken over bijvoorbeeld het tarief, de limieten die voor uw bedrijf gelden en administratieve zaken.
2. Een betaalautomaat die geschikt is voor Retourpinnen. Bekijk op [www.pin.nl/retourpinnen](http://www.pin.nl/retourpinnen) of [www.checkout.nl](http://www.checkout.nl) of uw betaalautomaat geschikt is voor Retourpinnen.
3. Indien uw kassasysteem is gekoppeld met de betaalautomaat dienen ook de kassa en de kassakoppeling geschikt te zijn voor Retourpinnen. Neem hierover contact op met uw kassaleverancier. Nuttige informatie staat op [www.pin.nl/retourpinnen](http://www.pin.nl/retourpinnen).
4. Promotiemateriaal om aan te geven dat u Retourpinnen aanbiedt aan uw klanten. IIII



## Contactloos betalen

# Na succesvolle introductie in Leiden nu landelijke uitrol

Onlangs is het project Mobiel Betalen in Leiden succesvol afgerond. De deelnemende consumenten en ondernemers waren positief. Reden voor de banken om contactloos betalen dit jaar landelijk uit te rollen. Enkele grote retailers beschikken inmiddels over terminals die geschikt zijn voor contactloos betalen (zowel met de telefoon als met de betaalpas). Op steeds meer plaatsen zal contactloos betalen mogelijk worden.



Bestel het contactloos betalen promotiemateriaal via [www.pin.nl](http://www.pin.nl).

### Landelijke uitrol

In het najaar van 2013 heeft in Leiden het project Mobiel Betalen plaatsgevonden waarbij ervaring is opgedaan met contactloos betalen, zowel met de telefoon als met de betaalpas. Ongeveer 1.000 consumenten en 180 ondernemers hebben aan de introductie deelgenomen en zijn positief over het project. Consumenten vinden het snel en makkelijk. Ondernemers vinden de betaalwijze daarnaast ook innovatief. ABN AMRO, ING en de Rabobank, de drie banken die samen met MasterCard hebben deelgenomen aan het project, zijn inmiddels gestart met de landelijke uitrol. ABN AMRO en ING geven betaalpassen uit waarmee de consument contactloos kan betalen. Rabobank richt zijn pijlen op betalen met de mobiele telefoon en gaat een Wallet uitgeven waarmee de contactloze betalingen gedaan kunnen worden. ING is in april gestart met contactloos via de betaalpas. Het contactloos betalen met de mobiel volgt op een later moment. Eind dit jaar kunnen bijna tien miljoen consumenten contactloos betalen.

Ook het aantal ondernemers dat beschikt over geschikte terminals neemt toe. NS Retail was één van de eerste partijen die na het project in Leiden bewust voor contactloos heeft gekozen, maar ook een aantal andere grote ondernemers heeft inmiddels geschikte terminals in hun zaak staan. V Pay is in Europa een samenwerking aangegaan met Vodafone. Vodafone is eind maart gestart met het aanbieden van contactloze betalingen via kaarten

en mobiele telefoon in Nederland. Het gebruik van contactloos betalen zal in 2014 dus een grote vlucht nemen. Bovendien stopt Chipknip na 2014. Contactloos is vaak een goed alternatief. In veel branches zullen ondernemers nog dit jaar de overstap maken van Chipknip naar contactloos.

### Wat moet u doen om contactloze betalingen te kunnen accepteren?

De komende jaren zullen naar verwachting alle nieuwe betaalautomaten uitgerust zijn met een NFC-chip en daarmee in staat zijn om alle contactloze betalingen – of dat nu met een pas of een mobiele telefoon is – te accepteren. Als u dus van plan bent om een nieuwe terminal te gaan kopen, kies daar dan voor. Dan bent u alvast op de toekomst voorbereid.

Wellicht is uw betaalautomaat nog niet afgeschreven, maar wilt u transacties wel sneller af kunnen handelen of gewoon mee in de vaart der volkeren. Wat dan? Kan uw huidige betaalautomaat aangepast worden of moet u deze toch vervangen? We verwijzen u naar [www.checkout.nl](http://www.checkout.nl) voor het complete assortiment betaalautomaten dat in Nederland verkrijgbaar is. Op die website vindt u informatie over upgrademogelijkheden van bestaande automaten en over verkrijgbare nieuwe automaten met NFC-chip. ■■■



### Contactloos betalen in het kort

Contactloos betalen is een vorm van elektronisch betalen waarbij de klant de betaalpas of de mobiele telefoon slechts kortstondig dichtbij de betaalautomaat hoeft te houden om te betalen. Bij bedragen tot en met € 25,- is geen pincode nodig. Boven dit bedrag dient wel een pincode ingetikt te worden op de betaalautomaat (als wordt betaald met een contactloze betaalpas) of op de mobiele telefoon. Wanneer de contactloze betalingen opgeteld de drempel van € 50,- overschrijden moet alsnog een pincode worden ingetikt.

# In geval van storing De Eenmalige Machtiging Pinnen is SEPA-proof



Storingen in de pinneten komen gelukkig zelden voor. Maar het kan gebeuren dat het pinverkeer even niet beschikbaar is, gepland (onderhoud) of ongepland (verstoring). U kunt dit niet altijd voorkomen. Maar welk alternatief biedt u uw klanten als zij tijdelijk niet kunnen pinnen?

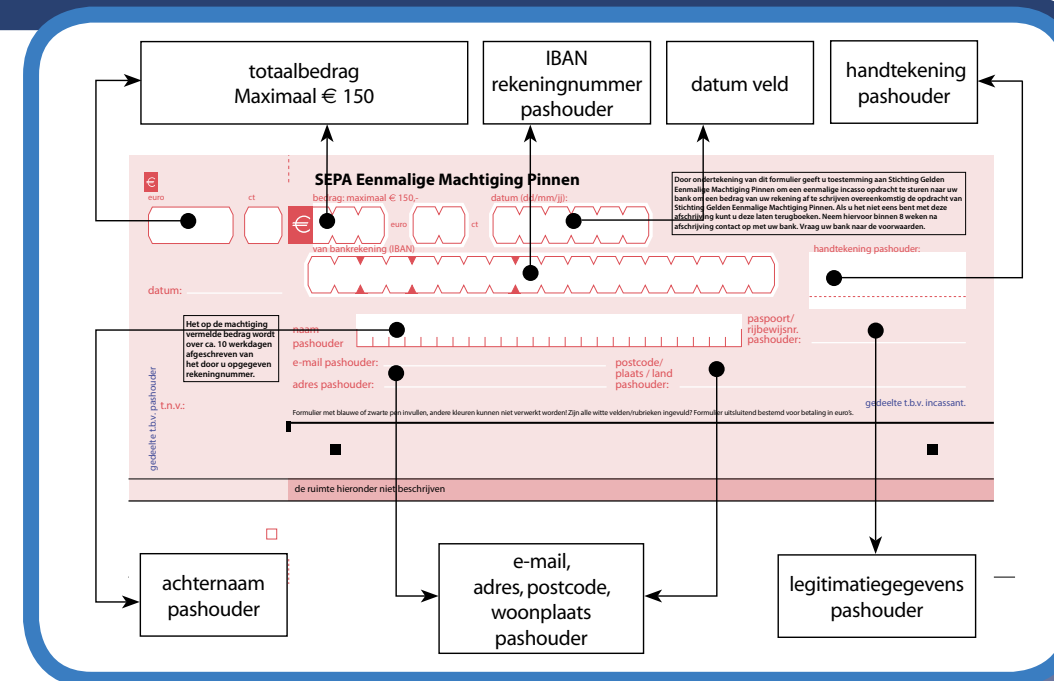
De Eenmalige Machtiging Pinnen is het meest gebruikte alternatief. Sinds 1 januari 2014 is deze SEPA-proof, maar dat brengt wel enkele veranderingen met zich mee.



Vandaag de dag kan op 1.600 locaties bij ruim 4.000 kassa's niet langer met contant geld betaald worden. Maar ook elders is de afhankelijkheid van pinnen groter geworden. Wanneer als gevolg van een storing een betaaltransactie niet mogelijk is, dan is dat erg vervelend. U kunt in dat geval een SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen aanbieden. Om hier gebruik van te kunnen maken dient u te beschikken over de SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen-formulieren. In tegenstelling tot wat u wellicht gewend was, kunt u deze niet meer bestellen bij Equens. Formulieren voor de SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen kunt u telefonisch aanvragen bij PMP Administratiekantoren (088 567 83 75), de verwerker van de eenmalige machtiging. De 'oude' formulieren kunt u niet meer gebruiken.

De SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen kunt u gebruiken bij een betaaltransactie tot maximaal € 150,- en niet meer tot € 350,- zoals voorheen het geval was. U kunt deze noodprocedure alleen gebruiken als elektronisch betalen via Maestro/V PAY niet mogelijk is door storing in de betaalapparatuur, de datacom-verbinding of achterliggende verwerkende systemen.

Het is van belang dat het formulier volledig wordt ingevuld. Vervolgens stuurt u het formulier in de bijbehorende



retourenvelop naar PMP Administratiekantoren. PMP verwerkt de machtiging en houdt u op de hoogte van de status van de betaling. Uitbetaling van succesvolle incasso's vindt normaal gesproken binnen 6 weken na het inzenden plaats op het IBAN dat bij uw gegevens op het formulier vermeld is. In het geval u de SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen uiteindelijk niet uitbetaald krijgt, moet u zelf actie te ondernemen richting de klant.

## Geén gegarandeerde betaling

Belangrijk is dat SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen géén gegarandeerde betaling is, wat normale pinbetalingen wel zijn. Daarom is het van groot belang dat de klant zijn gegevens juist invult en dat u die controleert. Vraag bij voorkeur om een kopie van een rijbewijs, ID-kaart of paspoort. Mocht het incasseren niet lukken, dan moet u zelf de klant benaderen om alsnog het geld te ontvangen. ||||

## Bestellen van de Eenmalige Machtiging Pinnen:

PMP Administratiekantoren BV  
Postbus 90002  
1006 BA Amsterdam  
Telefoonnummer 088 567 83 75  
(werkdagen van 9.00-17.00 uur)