

KIJK OP WWW.PIN.NL

voor promotiemateriaal

**PINNEN
JA GRAAG**

*Ook kleine
bedragen*

**PINNEN
JA GRAAG**

*Ook
de fooi*

**HIER
ALLEEN
PINNEN**



**PINNEN
JA GRAAG**

**HIER
ALLEEN
PINNEN**



**BETAAL
HIER OOK**



HIER KUNT U PINNEN

DEZE LADE IS LEEG
HIER ALLEEN PINNEN



BETAAL HIER OOK)))

RETOURPINNEN

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.

Mei
2015

BETAALWIJZER

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen



Pinnen, ja graag Campagne 2014 in beeld

De slogan *Pinnen, ja graag* is inmiddels aardig bekend. Op steeds meer plekken in het land zien we het promotiemateriaal terug. Op allerlei momenten proberen we de campagne onder de aandacht te brengen, zodat consumenten beseffen dat pinnen de voorkeur heeft boven contante betalingen. Graag blikken wij met u terug op de activiteiten van 2014.

**PINNEN
JA GRAAG**



De *Pinnen, ja graag*-campagne van 2014 ging in het voorjaar van start met het uitzenden van de tv-commercial. De commercial heeft er samen met pinpromotiemateriaal op de winkelvloer voor gezorgd dat de pincampagne in 2014 nog bekender is geworden bij de consument.



In de zomerperiode stond de horeca centraal, met een tour langs strandtenten en terrassen verspreid over het land. Een promotieteam hielp ondernemers met het verwijderen van oud promotiemateriaal en het plaatsen van nieuw materiaal. Ook werd er voorlichting gegeven over pinnen en contactloos betalen, aan zowel ondernemers als consumenten. Voor consumenten werden bovendien allerlei activiteiten georganiseerd, met leuke weggevertjes.

In oktober werd de *Pinnen, ja graag*-commercial wederom uitgezonden, nu voorzien van de aanvulling dat pinnen steeds vaker ook contactloos kan. Dit was de eerste keer dat het Nederlandse publiek via tv geïnformeerd werd over deze nieuwe vorm van betalen.

CONTACTLOOS BETALEN



MET BETAALPAS OF MOBIELE TELEFOON

In oktober vond de *Week van de Veiligheid* plaats, met als centraal thema *Minder cash, wel zo veilig*. Een thema dat natuurlijk prachtig aansluit op de *Pinnen, ja graag*-campagne. Er is die week dan ook veel aandacht geweest voor pinnen.



De aftrap van de *Week van de Veiligheid* werd gedaan door toenmalig Minister Opstelten die zelf een contactloze betaling deed. Opstelten riep iedereen op vaker met de pinpas te betalen en contant geld in de muur te laten zitten.



2014 werd afgesloten met een actie bij oliebolverkopers. Een groep ondernemers die vanwege de drukte aan het eind van het jaar de aangewezen groep was om kennis te laten maken met contactloos betalen. Op een aantal locaties hebben we klanten van oliebolkransen beloofd met aardigheidjes. Maestro koppelde begin december een donatie van voedselpakketten aan het World Food Programme aan de contactloze betalingen.

Pinnen, ja graag-campagne 2015

Er valt nog veel te winnen op het gebied van pinnen

Collectieve stimulering van pinnen blijft noodzakelijk om het aantal pintransacties verder te laten groeien. Want hoewel er al veel wordt gepind, wordt er toch ook nog steeds heel vaak contant afgerekend. Ook door mensen die eigenlijk een voorkeur hebben voor pinnen.

Uit onderzoek van De Nederlandse Bank en de Betaalvereniging blijkt dat de meeste mensen een voorkeur hebben voor betalen met de betaalpas (68 procent); 45 procent pinst zelfs het liefst alles. Vooral omdat dit sneller gaat, achteraf inzicht geeft in de uitgaven en je altijd genoeg geld op zak hebt. Iets minder dan een kwart heeft over het algemeen ook een voorkeur voor pin, behalve bij kleine bedragen (onder de 5 euro). Deze bedragen betalen ze liever contant, omdat ze hiermee kleingeld opmaken of uit gewoonte.

Op basis van de voorkeur die de meeste mensen in Nederland hebben, zou je denken dat het gros van de betalingen met de betaalpas wordt gedaan. Maar de voorkeur komt niet altijd tot uiting in de daadwerkelijke betaalwijze in winkels. Zo rekenen consumenten met een voorkeur voor pinnen toch nog veel aankopen contant af. Naast voorkeur wordt het daadwerkelijke betaalgedrag bepaald door bijvoorbeeld de hoeveelheid contant geld op zak en doordat mensen denken dat ze kleinere zaken een plezier doen met cash.

Een op de 10 Nederlanders betaalt nog contant omdat ze denken dat de winkelier dat liever heeft.

Laat zien dat pinnen uw voorkeur heeft

Het is dus belangrijk dat u duidelijk aangeeft dat u de voorkeur geeft aan pinnen. Dat kan uitstekend met behulp van het *Pinnen, ja graag*-promotiemateriaal. Bij deze Betaalwijzer ontvangt u enkele stickers. U kunt meer materiaal gratis bestellen via www.pin.nl/webshop.

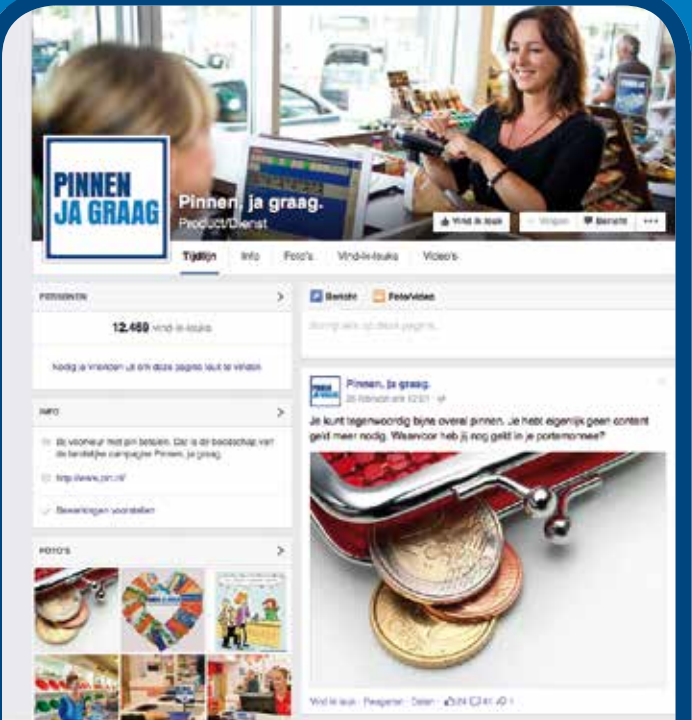
Pinnen, ja graag in 2015

Gedurende het jaar zullen er weer volop momenten worden gecreëerd waarbij extra aandacht wordt gevraagd voor pinnen in het algemeen en contactloos pinnen in het bijzonder waar u als ondernemer prima op in kunt haken. In mei (week 21 en 22) en in oktober rond de *Week van de Veiligheid* (week 41) worden weer commercials uitgezonden op tv. ■■■

Bestel gratis *Pinnen, ja graag*-promotiemateriaal

Het *Pinnen, ja graag*-promotiemateriaal is gratis te bestellen via www.pin.nl/webshop. U kunt hier zelf kijken welke artikelen voor u het meest geschikt zijn. U kunt onder andere kiezen uit (raam)stickers, hangborden, beurtbalkjes en wobblers voor op de betaalautomaat. Ook voor promotiemateriaal voor contactloos betalen en Retourpinnen kunt u terecht op www.pin.nl.

Ruim tweederde van de Nederlanders betaalt het liefst met de betaalpas.



Volg *Pinnen, ja graag* ook op Facebook!
[Facebook.com/pinnenjagraag](https://www.facebook.com/pinnenjagraag)

Snel en gemakkelijk betalen zonder pincode

Contactloos betalen neemt grote vlucht

Nederlandse banken en marktpartijen verstrekken betaalpassen waarmee contactloos kan worden betaald, dus zonder de betaalpas in de betaalautomaat te steken. Ook contactloos betalen met de mobiele telefoon gaan we steeds vaker zien.



Sinds de introductie betalen consumenten steeds vaker contactloos. Bijna 8,3 miljoen aankopen werden in 2014 contactloos gepind. Inmiddels zijn er meer dan 9,5 miljoen contactloze betaalpassen in omloop, te herkennen aan het contactloze logo op de voor- of achterkant van de pas. Consumenten kunnen hiermee bij 70.000 betaalautomaten in Nederland – dat is 1 op de 5 automaten – contactloos pinnen.

Rabobank heeft in februari contactloos betalen met de mobiele telefoon geïntroduceerd. Ook andere banken hebben aangekondigd nog dit jaar te komen met een app voor contactloos betalen met de mobiele telefoon. Met de Rabo Wallet en de prepaid betaaldienst van V PAY (in samenwerking met een telecomprovider) kan nu al contactloos worden betaald met enkele mobiele telefoons die zijn voorzien van Near Field Communication (NFC)- technologie.

Contactloze betalingen accepteren

De komende jaren worden alle nieuwe betaalautomaten uitgerust met een NFC-chip en zijn daarmee in staat om alle contactloze betalingen – of dat nu met een pas of een mobiele telefoon is – te accepteren. Als u van plan bent om binnenkort een nieuwe betaalautomaat te kopen, kies dan voor een betaalautomaat die contactloze betalingen kan accepteren.

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? Kijk op www.checkout.nl voor het complete assortiment betaalautomaten dat in Nederland verkrijgbaar is en vraag naar eventuele inruilmogelijkheden bij uw leverancier. Overigens zijn er nog geen contactloze betaalautomaten voor het IFSF-protocol in de benzinebranche. Daar wordt aan gewerkt.

Als u recent een nieuwe betaalautomaat heeft aangeschaft, kan het zo zijn dat uw automaat al geschikt is om contactloze betalingen te accepteren. U herkent dergelijke betaalautomaten aan het contactloze logo, dat zichtbaar is op de zijkant van de betaalautomaat of in het scherm. Heeft u een geschikte betaalautomaat, maar is het (nog) niet mogelijk om contactloze betalingen te accepteren? Neem dan contact op met uw leverancier. ■■■



Contactloos betalen – hoe werkt het?

Contactloos betalen is een vorm van elektronisch betalen waarbij de klant de betaalpas of mobiele telefoon slechts kort tegen de betaalautomaat hoeft te houden om te betalen. Bij bedragen tot en met 25 euro is geen pincode nodig. Boven dit bedrag moet wel een pincode ingetikt worden.

Wanneer de aaneengesloten kleine contactloze betalingen opgeteld de limiet van 50 euro bereiken moet de betaalpas ingestoken worden en de pincode worden ingevoerd.

Bij sommige banken kunnen klanten zelf instellen wanneer ze een pincode in moeten voeren en ook de hoogte van de limiet aanpassen.

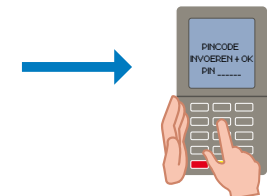
Iedere betaling wordt direct van de betaalrekening afgeboekt, op dezelfde veilige manier als een gewone pinbetaling.



€25^{!!!} + €9^{!!!} + €6^{!!!} + €15^{!!!}

=
€55

**≥ 50 EURO
PAS INSTEKEN EN
PINCODE INVOEREN**



Minder geld in kas nodig

Retourpinnen: geld terug zonder contanten

Veel ondernemers bieden hun klanten een 'niet goed, geld terug'-garantie. Maar de klant contant geld retour geven als de aankoop is gepind, is verre van ideaal. De oplossing is Retourpinnen en steeds meer banken bieden dit aan. Retourpinnen wint snel aan populariteit; er is al voor bijna 12 miljoen euro op deze manier geretourneerd.



Retourpinnen is een omgekeerde pintransactie. Via Retourpinnen geeft u als ondernemer elektronisch geld terug aan uw klant. Retourpinnen kan met alle bankpassen. Wel moet de aankoop ook met een pas zijn afgerekend. Aankopen die contant zijn gedaan, of betaald zijn met cadeau- of tegoedbonnen en betalingen met iDEAL komen niet in aanmerking voor Retourpinnen.

Uw klant stopt een betaalpas in de betaalautomaat en krijgt het bedrag teruggestort op de bankrekening die hoort bij de betaalpas. Zo kan ook iemand anders een product terugbrengen en zijn eigen betaalpas gebruiken voor de retourpintransactie. Net zoals u een pintransactie de volgende werkdag bijgeschreven krijgt op uw rekening, krijgt de consument via Retourpinnen het retourpinbedrag 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 minder contant geld hoeft aan te houden voor het geval dat klanten iets komen retourneren. Dit is veilig en handig en past helemaal in de trend om zo min mogelijk geld in de zaak te hebben. ■■■

RETOURPINNEN

Retourpinnen, wat hebt u nodig?

1. Een contract voor Retourpinnen met uw bank. Neem contact op met uw bank om te kijken 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. Check of uw betaalautomaat geschikt is voor Retourpinnen via www.pin.nl/retourpinnen of www.checkout.nl.
3. Indien uw kassasysteem gekoppeld is met de betaalautomaat moeten ook de kassa en de kassakoppeling geschikt te zijn voor Retourpinnen. Neem hierover contact op met uw kassaleverancier.

Als klanten bij u kunnen Retourpinnen, wilt u dat ook duidelijk te laten zien. Via www.pin.nl/retourpinnen kunt u gratis promotiemateriaal voor Retourpinnen bestellen. Deze stickers zijn uitstekend te combineren met het *Pinnen, ja graag*-promotiemateriaal. ■■■



Nieuws

Minder storingen door een goede datavoorziening

Een storing bij het afrekenen is heel vervelend. Voor u, uw medewerkers en uw klanten. Gelukkig komen pinstoringen maar weinig voor: in 2014 was de beschikbaarheid 99,85%. Er wordt door partijen in de pinketen dan ook constant gewerkt aan verbeteringen om de pinketen nog robuuster te maken. En om ervoor te zorgen dat als er eens een storing is, deze snel en vakkundig wordt verholpen. De zwakste schakel in de pinketen is doorgaans de telecomverbinding. In die verbinding komen de meeste storingen voor. Maar: er zijn grote verschillen tussen de diverse telecomlijnen die u kunt inkopen. Door de juiste lijn te kiezen, kunt u ervoor zorgen dat uw bedrijf minder gevoelig is voor storingen. Welke keuze kunt u maken om zo min mogelijk last van storingen te hebben?

- Kies voor een verbinding met keurmerk van de Betaalvereniging in plaats van een doorsnee open internetverbinding;
- Kies voor een dubbele telecomoplossing (ingeval van een storing op de vaste lijn wordt dan bijvoorbeeld uitgeweken naar de mobiele lijn);
- Neem als het even kan liever een vaste verbinding dan een mobiele verbinding.

Een kwalitatief betere lijn is in het algemeen duurder dan een eenvoudige verbinding, maar het gaat hier niet per se om hele hoge investeringen. Vanaf een tientje extra per maand kunt u al een betere beschikbaarheid realiseren. Er zijn ook oplossingen voor een paar tientjes extra per maand; die zijn gegarandeerd nóg beter. Wie meer zekerheid wil hebben, kan die krijgen. U bepaalt zelf hoeveel u ervoor over hebt. Op www.checkout.nl/storingen vindt u meer informatie. ||||

Extra automaat voor piekmomenten

De kans bestaat dat u over meerdere kassa's beschikt, maar over slechts één betaalautomaat. Dat betekent dat uw klanten met name op piekmomenten op hun beurt moeten wachten om te kunnen pinnen. Dat kost u tijd en daarmee ook geld. Bovendien loopt u het risico dat klanten niet in de gaten hebben dat ze kunnen pinnen, simpelweg omdat de betaalautomaat niet staat opgesteld bij de kassa waar ze afrekenen. Ook dat is zonde, want hoe meer uw klanten pinnen, hoe beter. De meeste leveranciers hebben tegenwoordig aantrekkelijke regelingen voor extra automaten. Informeer daar vooral eens naar! ||||



Pinnen voordeliger dan contant

Veel ondernemers denken dat zij met contant geld voordeliger uit zijn dan met pinnen. Dat komt doordat de kosten voor pinnen zichtbaarder zijn, je krijgt er een rekening voor. De kosten voor contant geld zijn veel meer verborgen, denk bijvoorbeeld aan het afstorten van geld bij de bank, de aanschaf van wisselgeld of een geldverzekering. Maar ook aan de tijd die het allemaal kost om de kassa op te maken, het geld te tellen en het uiteindelijk ook naar de bank te brengen. Veel ondernemers rekenen deze tijd niet mee. Tijd die beter besteed kan worden, bijvoorbeeld aan klanten of het assortiment. Zetten we alle kosten op een rijtje, dan is pinnen goedkoper dan contant. De gemiddelde kosten voor een pinbetaling bedragen 21 cent, voor een contante transactie is dat 24 cent. Heeft u al een betaalautomaat staan en u laat die kosten daarvan even buiten beschouwing, dan is elke volgende pintransactie zelfs 10 cent goedkoper. Maak er dus zoveel mogelijk gebruik van. Nu weten we dat deze gemiddelde situatie niet voor iedere ondernemer van toepassing is. Wellicht heeft u veel transacties met lage bedragen, of juist relatief weinig transacties. Om te kijken in hoeverre u kunt besparen door meer te pinnen kunt u de rekentool gebruiken op www.pinnenzakelijk.nl (pinnenzakelijk.nl/rekenmodule). ||||

Eenmalige Machtiging Pinnen

Storingen komen in de pinketen gelukkig zelden voor. Maar het kan gebeuren dat het pinverkeer even niet beschikbaar is, gepland (onderhoud) of ongepland (storing). Wanneer als gevolg van een storing een betaaltransactie niet mogelijk is, dan is dat erg vervelend. De SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen biedt uitkomst. U kunt de SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen gebruiken bij betaaltransacties tot € 150,-. U kunt deze noodprocedure alleen gebruiken als elektronisch betalen via Maestro/V PAY niet mogelijk is door een storing in de betaalapparatuur, de datacomverbinding of achterliggende verwerkende systemen. Om gebruik te kunnen maken van de Eenmalige Machtiging Pinnen heeft u SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen-formulieren nodig. Op www.pin.nl/eenmaligemachtiging leest u hoe u de formulieren kunt aanvragen, waar u op moet letten bij het gebruik ervan en hoe de formulieren worden verwerkt. ||||

