

Webwinkelier stuurt op gebruik betaalmiddelen

Websites voor Acceptgiro en Incasso/Machtigen

Currence certificering geldig in Duitsland

Fraudepreventie

Betaallandschap in 2015

Supermarktcampagne



**CURRENCE**

## Webwinkelier stuurt op gebruik betaalmiddelen

Onlangs heeft Currence voor de tweede maal onderzoek laten doen naar de betaal mogelijkheden bij webwinkels. Doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van het aanbod en de positionering van betaal mogelijkheden bij webwinkels.

Ongeveer tweederde van de webwinkels\* stuurt op het gebruik van de betaal mogelijkheden. Daarmee oefenen zij invloed uit op het betaalgedrag van hun klanten. Hierbij zien we met name voor iDEAL op een aantal punten vooruitgang ten opzichte van 2007. iDEAL wordt het vaakst als eerste betaal mogelijkheid in de internetkassa weergegeven. Daarnaast staat iDEAL van alle betaalmiddelen het meest standaard aangevinkt. Ten slotte is het aantal sites dat iDEAL promoot met een banner op de homepage, verdubbeld in vergelijking met vorig jaar. Bij creditcards en betalen onder rembours zien we dat webwinkeliers een ontmoedigingsbeleid voeren door voor deze betaalmiddelen meer kosten in rekening te brengen. Verder is het opvallend te zien dat bij het sturen op betaalgedrag de voorkeur van webwinkeliers uitgaat naar het ontmoedigen ervan (51%) in plaats van het belonen van een gewenste betaalmethode (5%). Maar als het gebruik van een betaalmiddel wordt beloond, gebeurt dit in veruit de meeste gevallen voor iDEAL.

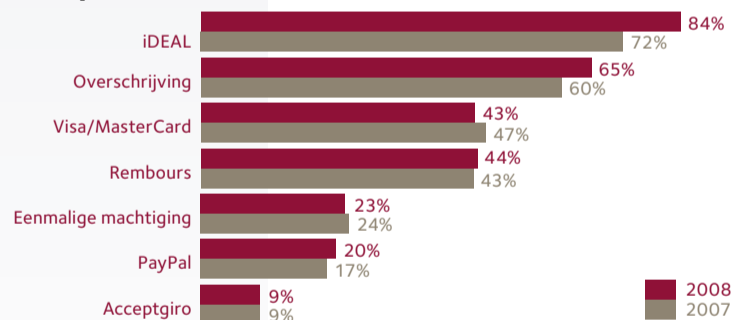
Er heeft zich een duidelijke positieve ontwikkeling voorgedaan in de acceptatie van iDEAL. Met een stijging van 17% is iDEAL, net als vorig jaar, het meest aangeboden betaalmiddel (84%). Op de voet gevolgd door de overschrijving met 65%. Bij een kwart van de webwinkels is het mogelijk met een eenmalige machtiging te

betalen. In de meeste gevallen vraagt een webwinkel niet om een schriftelijke bevestiging met handtekening. Indien de schriftelijke bevestiging ontbreekt, is er geen sprake van een geldige machtiging. De webwinkelier loopt het risico dat de consument de transactie later betwist. De MOI-procedure (Melding Onterechte Incasso) kan tot een jaar na de incasseringsdatum in gang gezet worden.

Opvallend is dat nieuwe (aspirant) leden van Thuiswinkel minder vaak creditcards accepteren, waardoor het aandeel van creditcards op de hele doelgroep is gedaald. Verder maken de nieuwe (aspirant) leden relatief vaak gebruik van een PSP (Payment Service Provider). Het aantal webwinkels dat gebruik maakt van een internetkassa van een PSP is hierdoor met 47% gestegen. Ondanks deze verschuiving is het aandeel webwinkels met een eigen internetkassa nog het steeds het grootst (59%).

\* Het onderzoek is uitgevoerd onder de (aspirant) leden van de Thuiswinkel.org, omdat zij 70% van alle online aankopen vertegenwoordigen. Deze doelgroep is aangevuld met enkele grote spelers uit de branches reizen, ticketing, online gaming en erotiek, omdat Thuiswinkel.org in deze segmenten ondervertegenwoordigd is.

## Acceptatie betaalmiddelen door webwinkels



## Websites voor Acceptgiro en Incasso/Machtigen

Currence heeft sinds kort twee nieuwe websites: [www.acceptgiro.nl](http://www.acceptgiro.nl) en [www.incassomachtigen.nl](http://www.incassomachtigen.nl). Hierdoor hebben nu alle producten van Currence hun eigen site.

De nieuwe sites sluiten qua ontwerp en indeling aan op de vormgeving die Currence voor betaalproducten gebruikt. In de websites is een onderverdeling gemaakt tussen consument en zakelijk, waardoor de bezoeker gemakkelijk door de site navigeert.

Mocht u vragen hebben of bepaalde zaken missen, dan horen wij het graag. U kunt hiervoor contact opnemen met onze afdeling Communicatie via [info@currence.nl](mailto:info@currence.nl).





## Currence certificering geldig in Duitsland

Currence en het Duitse ZKA erkennen elkaars veiligheidscertificaten voor betaalautomaten. ZKA (Zentraler Kreditausschuss) is in Duitsland verantwoordelijk voor het certificeren van betaalautomaten, die gebruikt worden voor de Duitse variant van PIN, Girocard. De eisen die ZKA aan automaten stelt, lijken sterk op die van Currence.

In de te vormen Europese betaalmarkt is vraag naar een grensoverschrijdende erkenning van de nationale veiligheidscertificaten voor betaalautomaten. In Europees verband werkt de CAS-(Common Approval Scheme) groep aan het harmoniseren van veiligheidseisen. Vooruitlopend op de resultaten daarvan hebben ZKA en Currence besloten om nu al elkaars veiligheidscertificaten te erkennen.

Door het contract tussen ZKA en Currence, hoeven automaatleveranciers, die in het ene land al gecertificeerd zijn, in het andere land niet nog eens de hele certificeringsprocedure te doorlopen. Een sterk verkorte procedure, die uitsluitend de merkspecifieke eisen toetst, volstaat. Currence draagt hiermee wezenlijk bij aan de harmonisatie van het Europese betalingsverkeer en bespaart de automaatleveranciers naast een lange doorlooptijd ook vele tienduizenden euro's.

## Fraudepreventie

Niet alleen particulieren maar ook ondernemers met betaalautomaten worden in toenemende mate met fraude geconfronteerd. Om het bewustzijn van fraude bij de consument te verhogen, geeft Currence vervolg aan de veiligheidscampagne 'PINNen. Hou je hoofd erbij'. Consumenten kunnen skimmen in onbemande betaalomgevingen heel eenvoudig beperken. Door het intoetsen van de pincode af te schermen met de hand is de fraude in onbemande situaties fors terug



te brengen. Naast de advertenties die in 2006 gepubliceerd zijn - van winkels, horeca en geldautomaat - is er nu ook aandacht voor de kaartjesautomaat en de onbemande benzinstations.



De veiligheidstips in de advertentie zijn aangescherpt. De belangrijkste wijziging is de toevoeging van de tip: "Scherm het intoetsen van je pincode af met je hand". Naast de tip: "Laat je niet afleiden", verwijst de tekst op de advertentie naar



de NVB-website [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl). Alle advertenties staan bovendien op een prominente plaats op [www.pin.nl](http://www.pin.nl).

### PINacceptanten

Ondernemers zullen een opvallende poster ontvangen, die in de personeelsomgeving kan worden opgehangen. Op deze poster staat een bewakingshond met een betaalautomaat in zijn bek. Het moet de caissières bewust maken van de mogelijkheid van fraude, zodat zij beter op de preventie van skimming letten. Op de poster staan enkele instructies om skimming aan de betaalautomaat tegen te gaan. De poster zal ingesloten worden bij de Betaalwijzer.

## Betaallandschap in 2015

In het streven naar optimale efficiency in het betalingsverkeer kijkt Currence verder dan de problematiek van vandaag en morgen. In haar tweede jaarcongres, gehouden op 6 november, blikte Currence daarom vooruit buiten de bekende kaders en grenzen: "Het Betaallandschap in 2015, naar nieuwe scenario's en andere rolpatronen."

Verscheidene experts zoals Harry Leinonen, Advisor of the Board van de Bank of Finland, en Jaap Versfelt, partner bij McKinsey, gaven hun visie op de toekomst van het betalingsverkeer.

## Supermarktcampagne

Begin september startte de publieks-variant van de supermarktcampagne Klein bedrag? PINNen mag! Om de veiligheid in hun winkels te vergroten kiezen de supermarkten ervoor om PIN te stimuleren, zodat het aantal contante betalingen afneemt.

Gedurende drie weken is dagelijks een televisiecommercial vertoond op diverse zenders en tijdstippen. Supermarkten hadden volop PINpromotiemateriaal in hun winkels hangen en caissières vroegen actief aan hun klanten

om met PIN af te rekenen. Enkele supermarktketens deelden in totaal 2 miljoen winkelwagenmuntjes uit bij elke PINtransactie. Acht van de dertig supermarktketens boden hun klanten de mogelijkheid aan om deel te nemen aan PIN en WIN, waar mooie prijzen waren te winnen. In korte tijd registreerden de klanten van deze winkels maar liefst 183.852 keer een PINbon.

### De effecten

Het is opvallend dat in de maand september het aantal PINtransacties onder de tien euro fors groeide: 24,7% in een periode over 12 maanden. Als we het huidige groeipercentage van transacties weten vast te houden zullen er aan het eind van dit jaar 1,75 miljard PINtransacties verwerkt zijn. Dit zou een stijging zijn van ruim 10% ten opzichte van 2007. Dit percentage ligt daarmee overigens nog duidelijk beneden de ruim 13% die in de overleggroep Convenant betalingsverkeer is afgesproken. Doelstelling is om in vijf jaar (ultimo 2010) een miljard extra transacties te realiseren.

Ondanks de effecten van prijsstijgingen nam het gemiddeld PINbedrag in november over de gehele markt met 5,3% af tot € 40,39 (november 2007: € 42,63). Voor zover bekend is dit het laagste gemiddelde gePINde bedrag ooit per maand. Hoewel het gemiddelde PINbedrag al enige tijd afneemt is een dergelijke grote daling nog niet eerder voorgekomen.

### Vervolg Klein bedrag? PINNen mag!

De komende tijd blijven we aanwezig met de campagne. Eind oktober gaven Blokker, Primera en Kruidvat in een korte televisiecommercial aan dat u bij hen ook kleine bedragen mag PINNen. Eerder gaven Albert Heijn, Action, Aldi, C1000, Intratuin en McDonalds de boodschap al aan: Klein bedrag? PINNen mag! Daarnaast zal de verkorte televisiecommercial van de supermarktcampagne deze maand nogmaals te zien zijn.

**Currence Nieuws is een uitgave van:**

**CURRENCE**

**Beethovenstraat 300**

**Postbus 83073**

**1080 AB Amsterdam**

**[www.currence.nl](http://www.currence.nl)**