



## Column

**Henk van den Broek, voorzitter van de stuurgroep betalingsverkeer van het Platform Detailhandel Nederland.**

“Dat pinnen steeds belangrijker wordt is een goede ontwikkeling voor de veiligheid. Voor de klanten, onze medewerkers en onszelf. Pinnen is naast veilig ook een stuk efficiënter: geen wisselgeld meer nodig, minder geld te tellen, minder afstorten, geen last van vals geld en zo zijn er nog veel meer voordelen van elektronisch betalen te benoemen.

Helaas zien ook criminelen voordelen in betalen met PIN. Vanwege de toename van het skimmen gaan we eerder pinnen via de EMV-chip op de betaalpas in plaats van via de magneetstrip (eind 2011 in plaats van 2013). Bovendien komen er nieuwe ‘pinmerken’ op de Nederlandse markt. Er gaat dus veel veranderen rondom het pinnen. Als vertegenwoordigers van toonbankinstellingen hebben we afspraken gemaakt met de banken om er voor te zorgen dat die verandering voor u niet negatief uitpakt, maar juist positief.

De banken hebben geld beschikbaar gesteld om ondernemers te compenseren die hierdoor nadeel ondervinden. Daarnaast is er een plafond afgesproken voor de tarieven voor pinnen (of dat nu via PIN is of via Maestro en V-Pay): het pintarief dat u op 1 januari 2009 bij uw bank had, mag tot en met 31 december 2013 niet omhoog. Uiteraard mag het wel goedkoper...

We starten binnenkort een campagne om u goed te informeren over de betekenis van deze afspraken voor u. En wat u zelf nog moet regelen. Denk daarbij aan het afsluiten van contracten voor internationale merken voor pinnen en het laten vervangen of upgraden van uw betaalautomaat.

Hartelijke groet,

**Henk van den Broek**”

# BETAALWIJZER

Nov  
2009  
Nr.1

Betaalwijzer is de nieuwsbrief over elektronisch betalen

voor  
PIN



brenge  
wij  
€ 0,25

onder  
€ 10,-

in  
rekening

**Wanneer u contact gegevens zoals naam of adres wilt veranderen, dient u dit (schriftelijk) door te geven aan uw bank of de partij waarmee u een contract heeft afgesloten. Currence beheert zelf geen adressenbestand.**

Deze speciale editie wordt mede mogelijk gemaakt door Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen [www.efficientbetalen.nl](http://www.efficientbetalen.nl).

De Betaalwijzer wordt beschikbaar gesteld op o.a. [www.pin.nl](http://www.pin.nl) en [www.chipknip.nl](http://www.chipknip.nl).

ISSN 1570-9558





# Tariefbordjes verdwijnen uit MKB

**Heeft u het tariefbordje nog staan? "PIN onder € 10 kost € 0,25". Dan behoort u tot een steeds kleiner wordende minderheid in het Midden- en Klein Bedrijf. De bordjes verdwijnen namelijk in een rap tempo van de toonbank. Op zich niet vreemd...**

Stond er in 2007 nog bij 1 op de 4 MKB-ondernemingen een tariefbordje op de toonbank, in 2009 is dat bij minder dan 1 op de 10. De grootste verandering in het percentage ondernemers dat het tariefbordje op zijn toonbank had staan, vond plaats bij ondernemers die vaak kleine bedragen laten afrekenen. Driekwart van de ondernemingen die nog om bijbetaling vroegen, maakte de afgelopen twee jaar pinnen gratis voor elk bedrag.

Als de reden om de tariefbordjes weg te halen, gaf ruim een kwart van de winkeliers aan dat de PIN campagne 'Klein bedrag? PINnen mag!' hen over de streep heeft getrokken. Andere veelgenoemde redenen zijn: de klanten die erom vragen, klantgerichtheid en de lage kosten van PIN.

Doordat de tariefbordjes zijn weggehaald merken 8 op de 10 ondernemers dat klanten vaker kleine bedragen gaan pinnen. En 6 op de 10 ondernemers zegt te merken dat zij minder vaak negatieve reacties van klanten krijgen.

## Kosten PIN en contant

Pinnen is bijna altijd goedkoper dan contant geld. Ook uit onderzoek van het EIM (Economisch Instituut voor Midden- en Klein Bedrijf) blijkt: 'Hoe meer PIN, hoe meer besparing'. Wanneer klanten 15 procent meer met PIN gaan betalen, levert dit volgens het EIM de ondernemer minimaal een besparing op van € 1.000 per jaar.

De motivatie van een kleine minderheid om wél nog kosten in rekening te brengen voor het pinnen van kleine bedragen, is dat PIN geld kost en dat de klant moet bijdragen in de kosten. Echter, uit ditzelfde onderzoek blijkt dat driekwart van deze ondernemers niet precies op de hoogte is van de kosten van een pinbetaling. Zij baseren het bij te betalen bedrag niet op een prijsverschil tussen een pintransactie en contant afrekenen. In vrijwel alle gevallen is één extra pintransactie namelijk goedkoper dan één extra contante transactie.

Veel ondernemers blijken ook niet op de hoogte van de kosten van contant geld. Bij de ambulante handel bijvoorbeeld. Daar leeft bij een kwart van de ondernemingen het idee dat contant geld niks kost. Ondernemers die wel kosten weten te benoemen geven de volgende posten aan:

- de kosten voor het afstorten;
- kosten van wisselgeld;
- overige bankkosten;
- kosten van verliezen door vals geld;
- kosten door diefstal.

Personeelskosten voor het tellen van de inhoud van de kassalade worden opvallend genoeg niet genoemd, terwijl die kosten er wel degelijk zijn.

## Sturen op betaalgedrag

Consumenten laten zich in hun betaalgedrag vaak leiden door de winkelier. Ondernemers kunnen dus sturen op het betaalgedrag

van hun klanten. Soms doen zij dat onbewust: ondernemers die een tariefbordje bij de kassa hebben staan bijvoorbeeld. De consument ziet dat bordje en denkt dat de ondernemer een voorkeur heeft voor contant, ook voor de hogere bedragen. Een gevolg hiervan is dat de ondernemer veel contante betalingen ontvangt en daarmee duurder uit is.

Een toename van het aantal pinbetalingen kan gemakkelijk tot stand komen. Bijvoorbeeld door uw betaalautomaat meer zichtbaar op te stellen, of door het pinnen actief te stimuleren door gebruik te maken van promotiemateriaal. Promotiemateriaal met slogans zoals 'Hier kunt u pinnen' is gratis te bestellen, via [www.pin.nl](http://www.pin.nl). Een derde mogelijkheid is natuurlijk door het tariefbordje op de toonbank weg te halen. Hierdoor geeft u aan dat u het niet erg vindt dat de klant met PIN betaalt.

Als uw onderneming behoort tot de groep die het tariefbordje nog heeft staan, berekent u dan of u niet juist goedkoper uit zal zijn als u PIN stimuleert! ■■■



Voor voorbeeldbedrijven die besparen op de kosten van het betalingsverkeer kijkt u op [www.slimpinverkeer.nl](http://www.slimpinverkeer.nl).





# Klein bedrag? PINnen mag!

**We willen allemaal dat het betalingsverkeer nóg goedkoper en efficiënter wordt. En dat is ook mogelijk, als het aantal pintransacties toeneemt ten koste van contant betalen. Steeds meer ondernemers - groot en klein - willen het elektronische betaalproduct stimuleren omdat ze inzien dat PIN handig, veilig en voordelig is. Door de grote steun van de PIN accepterende ondernemers wordt de campagneslogan 'Klein bedrag? PINnen mag!' steeds bekender.**

Currence brengt het pinnen met zekere regelmaat op originele wijze onder de aandacht. In de afgelopen tweeënhalve jaar was 'Klein bedrag? PINnen mag!' te zien in advertenties en het PIN promotieteam trok door het land. Daarbij kon je na een kleine pindonatie op de foto met een levend standbeeld. Verschillende MKB-ers wonnen een radiospot en veel grootwinkelbedrijven gaven in korte televisiecommercials aan dat iedereen bij hen voor een klein bedrag pinnen mag. Soms gaat de campagne nog een stap verder. Dan spreekt een hele branche of stad zich uit voor PIN.

## Supermarkten

40 procent van alle pinbetalingen in Nederland vindt plaats in supermarkten. Er wordt dus al veel gepind. Helaas rekenen zelfs bij supermarkten nog veel klanten met contant geld af. Het gaat vaak om kleine transacties die klanten met contant geld afrekenen. Currence, de banken, CBL (Centraal Bureau Levensmiddelen) en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen willen dit veranderen. Zij willen zoveel mogelijk pintransacties in de supermarkt. Niet alleen omdat dat efficiënter is, maar vooral ook omdat het veiliger is.

De supermarkten in Nederland bundelden vorig jaar hun krachten, om de consument te stimuleren met zijn betaalpas te betalen in de supermarkt. Met succes! Er werd veel meer gepind in supermarkten dan vorig jaar in dezelfde periode. Door het



succes van de promotie van PIN werd de televisiecommercial in april van dit jaar herhaald. Hierdoor is het pinnen in de supermarkten nog verder toegenomen (12,6%).

## Andere branches

Al snel na de inzet van de supermarktcampagne, bleek dat ook bij andere branches interesse bestond om als branche deel te nemen aan de promotiecampagne van PIN. In de vorm van uitgebreide voorlichting aan het personeel, een korte televisiecommercial, promotiemateriaal in de winkel of door de actie 'PIN en WIN' mogelijk te maken.

In mei gaven alle drogisterijen volop aan: "Klein bedrag? PINnen mag!". Ook in deze branche met zeer positieve resultaten. Het aantal pintransacties groeide van mei (het begin van de actie) tot en met september met 16,3% ten opzichte van dezelfde maanden in 2008. Het aantal pintransacties onder € 10 nam in dezelfde periode zelfs met meer dan een kwart toe (25,5%).

Eind augustus en begin september was het de beurt aan de slijterijen. De actie heeft een mooi resultaat opgeleverd. In september steeg het aantal pintransacties onder € 10 met 30,8%. De grootste stijging was bij het aantal transacties tussen € 0 en € 2,50. Het aantal transacties nam explosief toe (42,3%). Tussen € 2,50 en € 7,50 nam het aantal pintransacties met 31,9% toe.

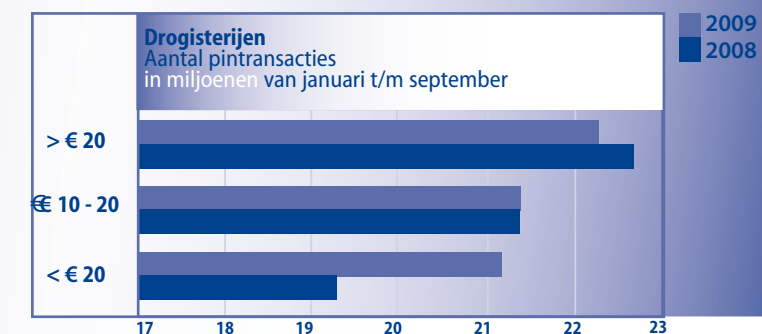
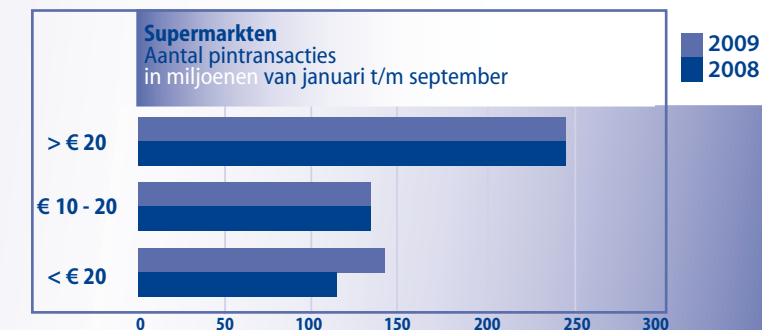
## Almere

Naast branches kunnen ook winkeliersverenigingen of zelfs een hele stad als één front het pinnen stimuleren. De eerste stad die massaal oproept om vooral met PIN te betalen is Almere. Lees meer hierover op pagina 10.

## Goed voorbeeld doet goed volgen

De cash-less actie van Almere staat niet op zichzelf. Eind oktober is een groot 'PIN en WIN' project gestart in winkelcentrum Leidsenhage in Leidschendam. Ook hier is de doelstelling om de veiligheid in het winkelcentrum te verhogen door het terugbrengen van contante geldstromen.

Geïnteresseerde gemeenten en winkeliersverenigingen kunnen bij vragen over hun eigen PIN campagne contact opnemen met Currence: [info@currence.nl](mailto:info@currence.nl). ■■■



De stijging van het aantal pintransacties is sinds januari 2003 niet meer zo hoog geweest als op dit moment. Op basis van twaalf maanden voortschrijdend (oktober 2008 t/m september 2009) bedraagt de toename 11,4% ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder.

In de eerste drie kwartalen van dit jaar neemt het gemiddelde pinbedrag met 8,6% af ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar (van € 43,93 in 2008, naar € 38,23 in 2009).



# Samen strijden tegen skimming

**Er is volop aandacht in de media voor skimming. Bij skimming bemachtigen criminelen in uw bedrijf de gegevens van de betaalpas en de pincode van uw klant. Dat doen zij door uw betaalautomaten te manipuleren. Skimming kan leiden tot imagoschade voor uw bedrijf en leidt tot schade bij uw klanten (die de banken overigens vergoeden). Om fraude te voorkomen werkt Currence nauw samen met banken, Equens, politie en brancheorganisaties. Maar u kunt zelf ook meehelpen aan een veilig betalingsverkeer.**

## Insluiping

Criminelen worden steeds brutaler in hun skimactiviteiten. Zij laten zich zelfs soms bij sluitingstijd insluiten. In de nachtelijke uren komen zij uit hun schuilplaats. Vervolgens manipuleren de criminelen uw betaalautomaat.

Andere criminelen breken met dit doel in bij uw onderneming. Bij ontdekking van de inbraak lijkt er niets aan de hand omdat er niets weg is. Toch dient u altijd het Meldpunt Onveilige Betaalsituaties te informeren (030 283 65 55), omdat er iets mis kan zijn met uw betaalautomaat.

Samen met Banksys heeft Currence medio 2009 ervoor gezorgd dat alle XENTA betaalautomaten zijn voorzien van een speciale veiligheidssticker met een unieke code. Ondernemers controleren dagelijks of de sticker verbroken of verwijderd is, of dat de unieke code niet overeen komt. Indien u vermoedt dat er iets niet klopt,

meldt u dit dan direct aan het Meldpunt Onveilige Betaalsituaties van Equens.

## Wees extra alert op 'overlays'!

Steeds vaker maken criminelen gebruik van zogeheten 'overlays'. Dit zijn valse omhulsels met nep-toetsenborden van slechts enkele millimeters dik. Deze overlays worden over het toetsenbord van uw betaalautomaat geplaatst. Of in sommige gevallen zelfs in zijn geheel over uw betaalautomaat geschoven. Deze overlays kopiëren de pasgegevens van uw klanten en slaan bovendien hun ingetoetste pincode op.

Met de geskimde gegevens maken misdadigers valse passen waarmee zij veelal in het buitenland de bankrekeningen van uw klanten plunderen. Deze criminelen zullen proberen u af te leiden. Soms rekenen zij grote voorwerpen af die u het zicht op uw betaalautomaat ontnemen. In een mum van tijd brengen de criminelen vervolgens een overlay op uw betaalautomaat aan. Een overlay is in 5 tot 10 seconden aangebracht. Het verwijderen van de overlay kan zelfs nog sneller gaan.

## Wat u zelf kunt doen tegen skimming

- Besef dat de betaalautomaat onderdeel is van uw kassa. Die laat u ook niet onbeheerd. Houd uw betaalautomaat altijd in de gaten en laat u niet afleiden.
- Maak uw betaalautomaat uniek, zodat u in één oogopslag ziet dat het apparaat dat er staat van u is. Dat kan door unieke stickers aan te brengen. Sommige bedrijven maken gebruik van barcodestickers, die meerdere malen per dag worden gescand. Klopt de code niet met die in de kassa, dan weet u dat er een skimpoging gaande is. De sticker mag u niet zomaar op de betaalautomaat plakken. Informeer bij uw leverancier op welk deel van de betaalautomaat de sticker geplakt mag worden.
- Check meerdere keren per dag of er geen overlay op uw

betaalautomaat zit. Fabrikanten kunnen u hierbij helpen.

Banksys biedt bijvoorbeeld een mal aan die exact het formaat van de betaalautomaat heeft. Deze kunt u op uw Banksys betaalautomaat leggen. Zo controleert u of uw betaalautomaat het juiste formaat heeft, of dat de automaat een vals omhulsel (overlay) heeft.

- Licht het Meldpunt Onveilige Betaalsituaties in als er iets niet klopt met uw betaalautomaat. Dit kan via telefoonnummer 030 283 65 55.

## Opstelling betaalautomaat

- Stel de betaalautomaat zo op dat uw klant het intoetsen van zijn pincode goed kan afschermen.
- Zorg ervoor dat het intoetsen van de pincode niet zichtbaar is vanaf een verhoging, via spiegels en camera's of op een andere manier.
- Richt uw beveiligingscamera(s) ook op de betaalautomaat en de directe omgeving - zonder dat het intoetsen van de pincode zichtbaar is - en bewaar deze gegevens.
- Zorg ervoor dat uw klant zijn bankpas niet hoeft af te geven, of dat hij deze in ieder geval in het zicht kan houden.

## Waakzaamheid personeel

- Maak uw personeel erop attent dat zij alert moeten zijn bij mensen met veel of vreemde passen.
- Let op mensen die zich ophouden bij uw kassa(s), met name rond sluitingstijd, in verband met het ongezien manipuleren van de betaalautomaat.
- Let op bij vreemde storingen of meldingen bij de betaalautomaat.
- Controleer dagelijks of er veranderingen hebben plaatsgevonden op of aan de betaalautomaat; zeker na een inbraak waarbij niets is gestolen.
- Vraag altijd legitimatie aan monteurs en verzeker u ervan dat hun

komst is aangekondigd door de leverancier.

- Houd de betaalautomaat altijd in de gaten en laat u niet afleiden.

## Aanvullende maatregelen

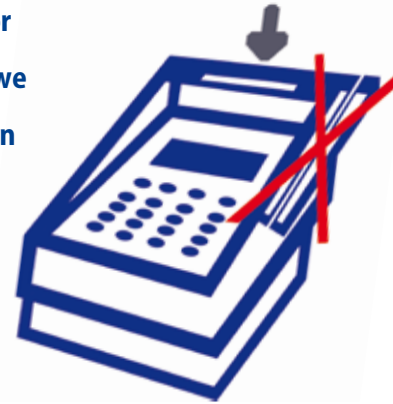
- Het gebruik van bewegingsalarmering in de omgeving van de betaalautomaat is een adequaat aanvullend middel om misbruik van uw betaalautomaat tijdens sluitingsuren te voorkomen.
- Voor betaalautomaatnetwerken kan uw leverancier u adviseren over aanvullende beveiliging. IIII





# Van magneetstrip naar EMV-chip

**“Kan ik hier met PIN betalen?” Onbewust halen we de magneetstrip van onze betaalpas door de magneetstriplezer van de betaalautomaat. Deze handeling is een ingesleten gewoonte, we betalen al jaren op deze manier. Maar dat gaat veranderen. Omdat ook Nederland meegaat in de overgang naar één Europese betaalmarkt, zullen we straks gaan betalen met de EMV-chip op onze betaalpassen. Betalen met de chip is bovendien veel veiliger!**



De status op dit moment: zo'n 60% van alle consumenten heeft een betaalpas met EMV-chip. Daarnaast zijn nog veel betaalautomaten niet geschikt om transacties met de chip te verwerken. Maar alleen als uw betaalautomaat EMV-geschikt is, is uw betaalautomaat toekomstvast voor elektronische betalingen.

## Versnelde invoering EMV

Banken en toonbankinstellingen werken samen plannen uit om de efficiëntie en veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer te verbeteren. 27 Mei 2009 hebben de detailhandel en de banken overeenstemming bereikt over een versnelde invoering van EMV-technologie in Nederland. De partijen zijn bijvoorbeeld overeengekomen dat er versneld overgestapt wordt op EMV-betaalautomaten, opdat uiterlijk eind 2011 voor debetkaarttransacties nog uitsluitend EMV-betaalautomaten worden gebruikt. Doordat de invoering twee jaar vervroegd wordt, kunnen we sneller op een veiligere manier pinnen. Ervaringen in andere landen hebben aangetoond dat skimmingfraude door het gebruik van de chip teruggedrongen wordt.

Het huidige PIN verdwijnt dus. Uw betaalautomaat en ook uw contract bij uw bank moeten aangepast worden op de op EMV-technologie gebaseerde debetkaarttransacties.

## Is uw betaalautomaat EMV-geschikt?

Hoewel u zelf in zekere mate bepaalt wanneer u in de komende twee jaar overgaat op de EMV-technologie, is het zeer belangrijk dat u zich er nu al in verdiept. Om de EMV-chip op de betaalpas of creditcard te kunnen lezen, zult u wellicht uw betaalautomaat moeten laten aanpassen of vervangen.

Als u besluit uw huidige automaat te vervangen, kies dan een EMV-geschikte betaalautomaat. U kunt bij het aanschaffen van een betaalautomaat rekening houden met een minimale levensduur van vijf jaar. Voor meer informatie kijkt u op [www.betalterminal.nl](http://www.betalterminal.nl) of op [www.slimmepinpakketten.nl](http://www.slimmepinpakketten.nl).

Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen komt ondernemers onder bepaalde condities tegemoet die door de vervroegde invoering van de EMV-chip hun betaalautomaten eerder moeten afschrijven. Voor meer informatie kijkt u op [www.hetnieuwepinnen.nl](http://www.hetnieuwepinnen.nl). ■■■

**EMV staat voor Europay, MasterCard en Visa. De internationale EMV-chiptechnologie is minder fraudegevoelig dan de magneetstriptechnologie.**



# Cashloze Supermarktbranche 2014

**Supermarkten worden in toenemende mate geconfronteerd met roofovervallen. Hoe minder contant geld er te halen is, hoe kleiner de kans op een overval. Vandaar dat er binnen de supermarktbranche een Taskforce Cashloze Supermarktbranche 2014 is ingesteld die zich bezighoudt met de vraag of het mogelijk is om over vijf jaar een branche te hebben waarin alleen elektronisch wordt betaald. Zonder contant geld dus. De Taskforce is ingesteld in november 2008.**

In juni heeft de Taskforce gerapporteerd over haar eerste bevindingen: een cashloze supermarkt is technisch realiseerbaar, maar dat gaat niet van de ene dag op de andere. En er is nog een aantal maatschappelijke uitdagingen. Volgens het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer, beschikt 98% van de Nederlandse bevolking over een betaalpas. Voor

sommige klanten is pinnen lastig (met name mensen met een visuele, motorische of auditieve functiebeperking). Er moet bovendien een oplossing gevonden worden voor statiegeld etc. De brancheorganisatie voor de supermarktbranche, CBL (Centraal Bureau Levensmiddelen) heeft besloten om geleidelijk toe te werken naar de cashloze supermarkt. Zij wil samen met banken en consumentenorganisaties oplossingen zoeken voor specifieke groepen (met name gehandicapten, slechtzienden, ouderen, mensen met een budgetbeperking, kinderen) om pinnen nog meer te stimuleren. Er zit nog voldoende rek in. De PIN campagne 'Klein bedrag' wordt voortgezet. Daarnaast begint het CBL supermarktbreed met PIN-only checkouts. Wat dit laatste betreft is afgesproken dat 5% van de vestigingen in het voorjaar 2010 PIN-only kassa's moeten hebben.

Momenteel onderzoekt de Taskforce in overleg met consumentenorganisaties oplossingen voor speciale doelgroepen. Daarnaast worden voorbereidingen getroffen voor de introductie van PIN-only kassa's: een aantal supermarktformules heeft hiermee al ervaring. Op basis van die ervaringen is een draaiboek voor andere supermarkten opgesteld. Bij Currence is Point-of-Sale-materiaal verkrijgbaar voor bedrijven die kenbaar willen maken dat er bij een bepaalde kassa alleen gepind (Hier alleen PIN) kan worden ([www.pin.nl](http://www.pin.nl)). Dit materiaal zal op steeds meer locaties te zien zijn. ■■■







# Uw laatste beetje cash? Liever PIN!

**Almere pakt de overvalcriminaliteit aan. Ondernemers worden aangeraden een cursus overvalpreventie te volgen, de SMS-Alert wordt flink gepromoot en bedrijven maken hun organisatie minder aantrekkelijk voor overvallers. Voor Martin Ort kan het niet veilig genoeg zijn.**



Martin Ort ontvangt de promotieprijs 2009 van de stad Almere uit de handen van burgemeester Annemarie Jorritsma. Hij kreeg de prijs voor zijn inzet omtrent Almere cash-less.

In Stadshart Almere behartigt Martin de belangen van de ondernemers via de Ondernemersvereniging. Omdat er in 2008 31 overvallen plaatsvonden in Almere, kreeg veiligheid een hoge prioriteit voor de stad. De belangenbehartiger geeft aan hoe zij zorgen voor een grotere veiligheid. "Door de consument te vragen om zo veel mogelijk met PIN te betalen, wordt de hoeveelheid contant geld in de winkel beperkt. Bedrijven zijn daardoor minder aantrekkelijk voor overvallers. Omdat zo'n negentig procent van de Almeerse detailhandel en horeca aangesloten is bij het project, verwachtte ik bij de start van het project in november 2008 dat we met z'n allen Almere een stuk veiliger zouden krijgen. Nu

het project een jaar loopt blijkt dat er sindsdien twee overvallen plaatsgevonden hebben. Een daling van maar liefst 94%. Een enorme verbetering!"

De projectgroep Almere cash-less streeft ernaar om zo min mogelijk contant geld in winkels en horeca te hebben. "Dat is voor ondernemers de meest simpele en snelle aanpak als het gaat om buitbeperking. Buitbeperking is nummer één op de lijst van maatregelen die je kan treffen om overvallen tegen te gaan, als er geen geld is dan valt er ook niets te overvallen!" aldus Martin. "Omdat Almere cash-less zo simpel is en extreem doeltreffend, zijn de reacties van concullega's zeer positief."

## Snoepje

Gék wordt de ondernemer van mensen die het laatste restje cash uitstrooien bij de kassa om daar vervolgens mee te betalen. Bijna net zo vervelend vindt hij de briefjes van 50 euro, die regelrecht uit de geldautomaat bij zijn winkel terecht komen. "Door PIN te stimuleren vermindert al dat gedoe: elektronisch betalen klanten altijd gepast. PIN bevordert bovendien de veiligheid die de ondernemer dient te waarborgen voor haar medewerkers. Daarom vragen wij om PIN".

Martin spreekt uit ervaring. Zijn vrouw runt twee Bruna winkels in Almere. Nu de medewerkers van Bruna Almere hun klanten

actief vragen of zij willen pinnen, hebben de twee winkels het aandeel van het pinnen zien toenemen van 40% naar meer dan 70%. Consumenten reageren goed op de vraag of zij willen pinnen. Hoewel je de klanten, volgens Martin, soms wel even moet uitleggen waarom je vraagt of ze met PIN willen betalen. "Daarnaast kun je mensen belonen die met PIN betalen, bijvoorbeeld door ze een snoepje aan te bieden. Keep it simple! Daardoor toon je dankbaarheid dat ze met PIN betalen en pakken ze de volgende keer uit zichzelf de betaalpas." ■■■

**Kennismaken met... Martin Ort is vanaf zijn veertiende tot zijn zevenendertigste bij supermarkten aan het werk geweest. Eerst als medewerker en later ook als ondernemer. In de periode dat Martin voor een supermarkt werkte was hij aanwezig tijdens 13 overvallen. Zoiets hoopt hij nooit meer mee te maken.**

**Door de verharding van de branche besloot Martin een aantal jaren geleden over te stappen naar Bruna. Zijn vrouw Marina is eigenaresse van twee Bruna winkels in Stadshart Almere. Eén bij het station en één in het nieuwere deel. Daar waar nodig helpt Martin mee in de winkels.**

