

Hoe minder contant, hoe minder risico

Renate de Vree

Er vinden nog regelmatig overvallen plaats op winkeliers, tankstations en horecaondernemers. Veel van die overvallen betreffen zogenaamde ‘kassaroven’. Snelle hit-en-run overvallen op de kassa of counter waarbij medewerkers en consumenten worden bedreigd door de overvallers met een mes of pistool. Hoe minder contant geld er in de zaak aanwezig is, hoe minder aantrekkelijk het bedrijf is voor dergelijke overvallen. Door klanten vaker te laten pinnen, verkleint men de hoeveelheid contant geld in de kassalade. De nieuwe pincampagne Pinnen, ja graag helpt om duidelijk te maken waar de voorkeur ligt. Maar er is meer te doen. Denk aan retourpinnen, het inzetten van Alleen pinnen-kassa's, eventueel in combinatie met een cashmanagementsysteem. Ook contactloos betalen is een manier om klanten aan te zetten tot meer elektronische betalen. In dit artikel leest u hoe het aantal pintransacties verhoogd kan worden, welke nieuwe ontwikkelingen er zijn op het gebied van elektronisch betalen en hoe die kunnen helpen met het (verder) reduceren van de hoeveelheid contant geld in de zaak.

Steeds meer mensen gaan de deur uit zonder te controleren of ze wel genoeg geld op zak hebben. Ze zijn immers gewend om met de betaalpas te betalen. Pinnen is – na contant geld – het belangrijkste betaalmiddel in Nederland. In Nederland zijn meer dan 20 miljoen betaalpassen in omloop waarmee met pin wordt betaald. Vrijwel iedere volwassen Nederlander boven de 18 jaar (98%) heeft één of meer pinpassen.

Sinds de introductie in 1985 neemt het aantal pintransacties jaarlijks toe. In 2013 zijn er 2,66 miljard pintransacties verwerkt in Nederland, een stijging van 7,2% ten opzichte van 2012, ondanks de economische crisis. De groei van het aantal pintransacties zorgt voor een vermindering van het gebruik van contant geld. Toch ligt het aantal contante betalingen nog ruim 1 miljard hoger dan het aantal pinbetalingen.

Ook het aantal locaties waar men kan pinnen blijft nog toenemen. Momenteel staan er in Nederland ruim 300.000 werkende betaalautomaten. In de detailhandel hebben alle grote bedrijven een betaalautomaat, bij de MKB-bedrijven ligt dat percentage zo rond de 95%. De horeca heeft de afgelopen jaren een flinke sprong gemaakt naar zo'n 70%. Met name de cafés en fastservice (zoals cafetaria's en ijssalons), waar nog veel laagwaardige betalingen plaatsvinden, en ambachtelijke

dienstverleners moeten nog overstag. Ook in de ambulante handel beschikt inmiddels meer dan de helft over een betaalautomaat, maar is nog ruimte voor verbetering.

In 2012 is het nieuwe pinnen ingevoerd. Sindsdien betalen we niet langer met de magneetstrip, maar met de EMV-chip (EMV staat voor Europay, Mastercard en VISA). Dit maakt pinnen nog veiliger, omdat een chip nagenoeg niet gekopieerd kan worden. Het zogenoemde skimmen komt sindsdien nauwelijks meer voor in ons land. Door de introductie van de EMV-chip maken we gebruik van de Europese standaard en is het voor alle Nederlandse consumenten mogelijk om in heel Europa af te rekenen met de pinpas. Door de overstap op de internationale merken Maestro en V PAY zijn op de betaalautomaten ook internationale standaarden en regels van toepassing. Betaalvereniging Nederland waakt samen met de banken over de beveiliging van betaalautomaten.

Veel aandacht voor pinstimulering

Dat het gebruik van pin in Nederland zo sterk gegroeid is, komt mede dankzij de unieke samenwerking tussen banken en toonbankinstellingen. Nederland vormt daarmee binnen Europa een positieve uitzondering. In geen enkel ander land trekken maatschappelijke partijen zo intensief met elkaar op om het toonbankbetalingsverkeer te verbeteren. In 2005 werd het Convenant Betalingsverkeer ondertekend tussen banken en toonbankinstellingen. Er waren toen ruim 1,3 miljard pinbetalingen. Sindsdien wordt er gezamenlijk gestreefd naar het in stand houden en verbeteren van de veiligheid, effectiviteit, efficiëntie en betrouwbaarheid van het (toon)bankbetalingsverkeer in Nederland en het stabiliseren of verder verlagen van het kostenniveau. In de praktijk betekent dit dat het gebruik van pinnen sterk wordt gestimuleerd, onder meer door landelijke pinpromotiecampagnes, het verstrekken van subsidies om het aantal betaalautomaten te vergroten en na te denken over mogelijkheden om het betalingsverkeer verder te verbeteren en het aantal storingen te beperken.

Waarom pinnen?

Pinnen zorgt er niet alleen voor dat het veiliger is in de zaak, pinnen is ook een snelle en eenvoudige manier van betalen voor consumenten. Men heeft altijd gepast geld op zak. Voor acceptanten is pinnen eveneens gemakkelijk, veilig en efficiënt.

Belangrijkste voordelen van pinnen op een rij

PINNEN IS PRETTIGER...

... VOOR DE OMZET

- De klant heeft altijd voldoende geld op zak
- Geen verlies van klanten. Veel klanten zien af van een aankoop wanneer zij eerst geld uit de muur moeten halen

- Meer impulsaankopen. Doordat een klant niet wordt begrensd door een bepaald bedrag in zijn portemonnee kan deze eerder verleid worden tot extra aankopen
- Het geld staat meteen op de bankrekening
- De kosten voor de bedrijfsvoering zullen dalen (zoals lagere wisselgeldkosten, lagere afstortkosten, minder teluren, lagere verzekeringskosten)
- Door te pinnen is ook de kans op kassaverschillen kleiner

... VANWEGE VEILIGHEID

- Minder contant geld in de kassa. Dat betekent minder kans op overvallen.
- Minder kans op vals geld
- Minder geld aan- en afvoer
- Minder geld in de kluis
- Minder kans op derving

... EN GEMAK

- Geen gedoe met klein geld
- Minder geld in de kassa, dus snellere opmaak van de kassa
- Automatische administratie
- Het geld staat meteen op de bankrekening van de ondernemer
- Minder vaak naar de bank voor het afstorten en wisselgeld
- Snellere doorstroming aan de kassa

Dat pinnen veiliger, sneller en makkelijker is, is inmiddels bij veel ondernemers wel bekend. Maar dat pintransacties gemiddeld ook goedkoper zijn dan contante transacties weet nog niet iedereen. Met contant geld is veel tijd en zijn relatief hoge kosten gemoeid. Denk bijvoorbeeld aan de tijd die ondernemers kwijt zijn om geld af te storten, de kassa op te maken, personeelskosten van de kassamedewerkers en de bijkomende administratie. Onderzoeksbureau Panteia heeft in 2013 de kosten van het toonbankbetalingsverkeer in kaart gebracht en daaruit wordt duidelijk hoe duur contant geld is en welke kostenbesparing te boeken valt door het verder terugdringen daarvan. Een gemiddelde pintransactie is gemiddeld genomen 3 cent goedkoper dan een contante betaling – en is men al in het bezit van een betaalautomaat en tellen we de kosten daarvan niet mee – dan is elke volgende pintransactie zelfs 10 cent goedkoper dan een contante betaling. Staat er dus al een betaalautomaat, dan kan die het beste maar zo veel mogelijk gebruikt worden.

Hoe pinpercentage (verder) verhogen?

Uit diverse consumentenonderzoeken blijkt dat het merendeel van de Nederlandse consumenten (ruim 70%) inmiddels persoonlijk een voorkeur heeft om met de pinpas af te rekenen. Toch betalen veel mensen nog regelmatig met contant geld. Sterker nog, het percentage contante betalingen ligt nog steeds hoger dan het percentage pinbetalingen. Veel klanten denken dat ondernemers liever contant geld ontvangen. De meeste ondernemers zien hun klanten echter veel liever pinnen. Dat moeten ze

dus duidelijk maken aan hun klanten. Vandaar de nieuwe collectieve pincampagne die in 2013 is gelanceerd: *Pinnen, ja graag*.

Deze campagne is een initiatief van de banken, de *schemes* (Maestro en VV PAY), koepelorganisaties, Betaalvereniging Nederland en de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen. De campagne *Pinnen, ja graag* vormt de opvolger van *Klein bedrag? Pinnen mag!*. De campagne *Klein bedrag? Pinnen mag!* werd al vanaf 2007 ingezet om het pinnen te promoten in Nederland en heeft een grote bekendheid gekregen. De campagne heeft er voor gezorgd dat het aantal pintransacties sterk is gestegen, met name als het gaat om kleinere bedragen. De schaamte om kleine bedragen te pinnen is afgenomen.



Voor de nieuwe pincampagne *Pinnen, ja graag* is een TV-commercial ontwikkeld die sinds mei 2013 regelmatig is uitgezonden op TV. Maar dat is niet voldoende om de consument aan te zetten tot meer pinnen. Het is belangrijk dat de slogan *Pinnen, ja graag* te zien is op het moment dat de klant afrekenet. Daarvoor is speciaal promotiemateriaal ontwikkeld dat ondernemers kunnen gebruiken rondom de kassa, zoals stickers, wobblers en posters. Dit promotiemateriaal is gratis te bestellen via www.pin.nl. Verder is het belangrijk dat de betaalautomaat duidelijk in het zicht staat. Dit lijkt een open deur, maar er zijn nog veel winkels in Nederland waar het pinapparaat achter de toonbank verstopt staat. Niet echt uitnodigend... Wil men er nog een schepje boven op doen, dan helpt het om de klant gewoon bij het afrekenen te vragen om te pinnen. Daarmee geeft men een duidelijk signaal af: ik ben er blij mee als u bij me pint.

Bestel gratis *Pinnen, ja graag* promotiemateriaal

Het pinpromotiemateriaal *Pinnen, ja graag* is gratis te bestellen via www.pin.nl. Er zijn onder andere (raam)stickers, hangborden, beurtbalkjes en 'wobblers' voor op de betaalautomaat.

Maar er is meer mogelijk....

Is de zaak in het bezit van een betaalautomaat, dan is het belangrijk dat klanten bij de kassa duidelijk zien dat ze kunnen pinnen. Maar er kan meer worden gedaan om de hoeveelheid contant geld in

de zaak te reduceren. De komst van de EMV-chip heeft nieuwe ontwikkelingen mogelijk gemaakt. Hierbij kan men denken aan retourpinningen. Maar ook het aanbieden van contactloos betalen kan het gebruik van elektronisch betalen vergroten. Daarnaast kan men slim omgaan met betaalautomaten: stel één of enkele Alleen pinningen-kassa's in, eventueel in combinatie met een cashmanagement-systeem. In het vervolg van dit artikel gaan we in op deze ontwikkelingen, we laten zien wat ze inhouden en hoe ze zelf te introduceren zijn.

Retourpinningen: Niet goed? Geld terug via de pin

Veel ondernemers bieden hun klanten een 'niet goed, geld terug'-service aan. Wanneer een klant niet tevreden is over een product, dan kan hij deze terugbrengen en ontvangt hij zijn geld terug. Maar dat betekent voor de ondernemer dat hij extra contant geld in de kassalade moet houden. Dat is niet ideaal. Maar sinds het voorjaar van 2014 is er een oplossing voorhanden: Retourpinningen.

Retourpinningen is een omgekeerde pintransactie. Via Retourpinningen geeft de ondernemer elektronisch geld terug aan de klant. De klant stopt zijn betaalpas in de betaalautomaat en de ondernemer stort het bedrag terug op zijn bankrekening. Net zoals een pintransactie de volgende werkdag bijgeschreven staat op de rekening, zo krijgt de consument via Retourpinningen het retourbedrag de eerstvolgende werkdag op zijn bankrekening. Na een geslaagde opdracht ontvangt de klant een ondertekende retourpinbon als bewijs dat het geld gegarandeerd naar hem of haar onderweg is.



Het grote voordeel van Retourpinningen is dat de ondernemer geen grote hoeveelheden contant geld hoeft aan te houden als 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. Het maakt niet uit waar de klant bankiert, alle betaalpassen zijn geschikt voor Retourpinningen. Wel geldt de optie alleen voor aankopen die ook met een betaalpas zijn afgerekend. Contante betalingen, betalingen met cadeaubonnen, tegoedvouchers en betalingen met iDEAL en Chipknip komen niet in aanmerking voor Retourpinningen.

Om als ondernemer Retourpinningen te kunnen aanbieden, heeft hij *geen* nieuwe betaalterminal nodig. Wel is het nodig dat de eventuele koppeling tussen kassa en terminal wordt aangepast.

Retourpinningen is (nog) niet algeheel beschikbaar voor ondernemers. Elke bank besluit individueel óf en wanneer zij de dienst Retourpinningen in haar assortiment opneemt. Dat besluit hangt af van de belangstelling voor het product bij de klanten van de bank. Rabobank doet het al. ING en ABN AMRO

komen later in 2014 met Retourpinnen. Op de website www.pin.nl/retourpinnen vermeldt de Betaalvereniging Nederland de meeste actuele stand van zaken rondom het aanbod van Retourpinnen.

Retourpinnen, wat is daarvoor nodig?

1. Een (aanvullend) contract met de bank bij wie het pincontract loopt. Daarin staan afspraken over bijvoorbeeld het tarief, de limieten die voor het bedrijf gelden en administratieve zaken.
2. Een kassa-omgeving die geschikt is voor Retourpinnen. Bekijk op www.pin.nl/retourpinnen of www.checkout.nl of de betaalautomaat een software-update nodig heeft. En check, ingeval van een kassakoppeling, bij de kassaleverancier wat daarmee moet gebeuren.
3. Een goede introductie bij de medewerkers over de procedures en het retourbeleid.
4. Communicatiemateriaal om aan te geven dat de zaak Retourpinnen aanbiedt aan de klanten. Dit is gratis beschikbaar en te bestellen op www.pin.nl/retourpinnen.

Inzetten van Alleen pinnen-kassa's

Het pinpercentage is te verhogen door één of enkele van de kassa's te gebruiken als *Alleen pinnen-kassa*(s). Een Alleen pinnen-kassa is een kassa waar - zoals de naam het al zegt - de klant alleen kan afrekenen met de pinpas. Bij een Alleen pinnen-kassa wordt geen contant geld geaccepteerd. De kassalade van een Alleen pinnen-kassa blijft dus leeg. Een dergelijke aanpassing is vrij eenvoudig door te voeren, er hoeft geen aanpassingen gedaan te worden in de techniek en het vraagt geen extra investeringen.



Alleen pinnen-kassa's zijn bedoeld om de veiligheid te bevorderen. Immers, hoe minder geld er bij de kassa omgaat, hoe minder aantrekkelijk de zaak is voor criminelen. Maar het invoeren van Alleen pinnen-kassa's kent nog meer voordelen.

De positieve effecten van de introductie van Alleen pinnen-kassa's:

A. Pinpercentage in winkels zal stijgen

Consumenten worden gestimuleerd om af te rekenen met een bankpas in plaats van met contant geld. Consumenten die per se met contant geld willen betalen, zijn genoodzaakt om de combi-kassa (waar zowel contant als pin wordt geaccepteerd) te gebruiken.

B. De kans op een overval zal afnemen

Door een afname van het aantal combi-kassa's zal het geld in de kas ook aanzienlijk afnemen waardoor de winkel minder interessant wordt om te overvallen. Door duidelijke communicatie kunnen potentiële overvallers ontmoedigd worden.

C. Wachttijden bij kassa's zullen afnemen

Afrekenen met pinpas verloopt sneller dan afrekenen met contant geld wat vooral te merken is aan de lengte van de wachtrijen. Minder lange wachtrijen leidt op zijn beurt weer tot een grotere klanttevredenheid.

D. Kasverschillen zullen afnemen

Bij een kassa waar alleen gepind wordt, zal geen of nauwelijks kassaverschil optreden.

E. Tijdwinst bij het opmaken van de kassa

Omdat er minder contant geld geteld hoeft te worden aan het einde van de dag, kunnen de medewerkers sneller naar huis.

G. Kortere inwerkperiode

Omdat een Alleen pinnen-kassa eenvoudiger te bedienen is dan een combi-kassa, duurt het inwerken van nieuwe medewerkers ook korter.

Met name supermarkten maken al veel gebruik van Alleen pinnen-kassa's, maar ook in andere branches zoals mode, woonwinkels of tuincentra zien we ze steeds meer verschijnen. Doordat het gebruik van Alleen pinnen-kassa's groeit, raken consumenten er inmiddels aardig mee vertrouwd. Uit onderzoek blijkt dat ze dit type kassa als positief ervaren. Naast het gemak van betalen wordt het aspect veiligheid genoemd als een groot voordeel. Niet alleen voor henzelf, maar ook voor de winkelmedewerkers.



Wanneer een zaak van plan is om een Alleen pinnen-kassa te introduceren is een goede voorbereiding van belang. Neem de tijd om klanten goed te informeren en te laten wennen en communiceer duidelijk in de winkel bij welke kassa's consumenten alleen met de pinpas kunnen afrekenen. Op basis van de ervaring van andere ondernemers is een handleiding en toolkit ontwikkeld, deze is terug te vinden op <http://pinnenzakelijk.nl/over-pinnen/alleen-pinnen-kassas/>

Cashmanagement in combinatie met Alleen pinnen-kassa's

Hoewel er in Nederland veel gepind wordt, blijft er ook nog veel contant geld in omloop. En dat zal voorlopig zo blijven. Om criminaliteit te voorkomen of te beperken is het daarom zaak om te zorgen voor buitbeperking. Een goede afroombox bij de kassa, waarin het overtollige geld kan worden opgeborgen, mag niet ontbreken.

Naast buitbeperking kan de ondernemer nog een stap verder gaan en kiezen voor 'buitvoorkoming'. Dat wil zeggen dat al het geld bij de kassa volledig onbereikbaar is voor derden en personeel doordat er

geen bankbiljetten en munten meer in de kassalade voorradig zijn. Alle contanten zijn veilig opgeborgen. Dit kan door gebruik te maken van een cashmanagementsysteem. Bij het afrekenen stopt de klant of de kassamedewerker de betreffende biljetten en munten in het apparaat. Het systeem vervangt de kassalade en berekent en verstrekt volautomatisch het wisselgeld. Ingevoerde bankbiljetten worden veilig in het apparaat opgeslagen. Transport van geld van de kassa naar de kluis vindt plaats in beveiligde transportboxen. Niemand kan erbij.



'Burgemeester Jorritsma probeert cashmanagementsysteem uit bij supermarkt Dirk in Almere'

Over het algemeen zijn cashmanagementsystemen niet goedkoop, zeker niet als je een flink aantal kassa's per winkel moet uitrusten. Echter in combinatie met Alleen-pinnen kassa's is het wellicht wel haalbaar.

In 2012 is er een marktscan¹ uitgevoerd waarin diverse veiligheidsoplossingen worden beschreven. Voor iedere bedrijfsvoering bestaat een oplossing om de veiligheid aan de kassa te verhogen. De ene oplossing ligt meer voor de hand voor grote bedrijven, de andere oplossing meer voor kleine bedrijven. Met name het veelzijdige aanbod van betaalbare afroomkluizen zou geen belemmering mogen zijn om in veiligheid te investeren in kleinwinkelbedrijven en horeca. Maar ook de meer kostbare, elektronische afroomkluizen, die méér veiligheid en mogelijkheden bieden, zijn inmiddels financieel haalbare veiligheidsproducten, zeker in combinatie met Alleen-pinnen-kassa's. Bedrijven die ermee werken willen niet meer zonder.

¹ http://www.efficientbetalen.nl/websites/efficientbetalen/docs/Van_eenvoudige_afroomboxen_tot_..._versie_met_prodbladen.pdf

Contactloos betalen met betaalpas of mobiele telefoon

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. Via near field communication (NFC) maakt de pas of telefoon contact met de betaalautomaat. Bij bedragen tot en met €25,- is geen pincode nodig, als de klant hiervoor kiest. Boven dit bedrag dient wel een pincode ingetikt te worden op de betaalautomaat (als wordt betaald met de contactloze betaalpas) of op de mobiele telefoon. Wanneer de contactloze betalingen opgeteld de drempel van €50,- overschrijden, moet alsnog een pincode worden ingegeven. Klanten kunnen er ook voor kiezen om altijd een pincode in te moeten voeren.

In het najaar van 2013 heeft in Leiden het project Mobiel Betalen Nederland plaatsgevonden waarbij ervaring is opgedaan met contactloos betalen, zowel met de telefoon als met de bankpas. 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.



Inmiddels vindt de landelijke uitrol plaats. ABN AMRO en ING voorzien hun klanten van betaalpassen waarmee de consument contactloos kan betalen. Rabobank zet sterk in op de mobiele telefoon en geeft

een Wallet uit waarmee de contactloze betalingen gedaan kunnen worden. Ook ING komt in de loop van 2014 met een mobiele betaaloplossing. V PAY (het andere merk voor pin in Nederland naast Maestro) is wereldwijd een partnerschap aangegaan met Vodafone. Vodafone is eind maart 2014 gestart met het aanbieden van contactloze betalingen via kaarten en smartphones in Nederland. Naar verwachting kunnen eind 2014 bijna 10 miljoen consumenten contactloos betalen.

Het aantal retailers dat beschikt over geschikte terminals neemt eveneens toe. De NS is een van de eerste partijen die na het project in Leiden bewust voor contactloos heeft gekozen, maar inmiddels hebben steeds meer andere retailers en horeca-ondernemers voor mobiel en contactloos betalen geschikte terminals in hun zaak.

Hoe contactloos betalen accepteren?

De komende jaren zullen naar verwachting alle nieuwe betaalautomaten uitgerust zijn met een NFC-chip. Op die manier kunnen ondernemers in de toekomst alle contactloze pinbetalingen – of dat nu met een pas of een smartphone is – accepteren. Als men binnenkort een nieuwe terminal gaat kopen, is de keuze voor een contactloze betaalautomaat wenselijk. Daarmee ben je op de toekomst voorbereid. Maar wellicht is de betaalautomaat nog niet afgeschreven. Als snelheid op het betaalmoment van belang is, dan is de vraag: kan de betaalautomaat aangepast worden of moet de automaat vervangen of ingeruild worden? Op www.Checkout.nl vindt u het complete assortiment betaalautomaten dat in Nederland verkrijgbaar is. Op die website vindt u ook informatie over upgrade-mogelijkheden van bestaande automaten en over verkrijgbare nieuwe automaten met NFC-chip.

Handige websites

- www.pin.nl
- www.checkout.nl
- www.pinnenzakelijk.nl
- www.efficientbetalen.nl

Samenvatting

Om de veiligheid in winkels, bij horeca-ondernemingen, benzinestations, maar ook op andere afrekenlocaties te vergroten, is het van belang dat de hoeveelheid contant geld wordt beperkt. Door de gewoonte te doorbreken om regelmatig geld op te nemen bij een geldautomaat. Door klanten te stimuleren (meer) te gaan pinnen. Door gebruik te maken van het gratis promotiemateriaal *Pinnen, ja graag*. Maar er is meer te doen. Nieuwe ontwikkelingen zoals retourpinnen en contactloos betalen zorgen ervoor dat elektronisch betalen groeit en dat de hoeveelheid contant geld op afrekenpunten afneemt. Dit gebeurt ook door Alleen pinnen-kassa's te introduceren. Kortom, er zijn genoeg zaken die eenvoudig opgepakt kunnen worden, zonder dat meteen grote investeringen nodig zijn.