

**PaySquare BV**  
Eendrachtlaan 315  
3526 LB Utrecht

Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht

update@paysquare.nl  
www.paysquare.nl

PaySquare BV, K.v.K. 30196418

# Update

Jaargang 4, nummer 3 | december 2008

## PAY SQUARE

### Oger wil Antwerpen veroveren



Sander Lusink: "PaySquare kent de Belgische markt".

"Het was al heel lang de droom van mijn vader om naar het buitenland uit te breiden", vertelt Sander Lusink, zoon van naamgever Oger van de herenmodeketen. "Nu is het bijna zover." Binnenkort opent Oger in Antwerpen zijn eerste buitenlandse vestiging.

Oger moet het, naast de topkwaliteit herenmode, vooral hebben van een hoge graad van service. "Dat begint bij binnenkomst", vertelt Sander Lusink, bij Oger verantwoordelijk voor marketing en communicatie. "Een klant moet zich direct welkom voelen als hij voor de eerste keer over die drempel stapt. Jaren later moet hij nog steeds tevreden terug kunnen kijken op ieder bezoek dat hij aan Oger bracht."

Een haperende betaalautomaat zou die beleving aardig in de war kunnen schoppen. "We hebben hier een internationale clientèle. Die willen we in hun eigen valuta kunnen bedienen. Dat voelt beter dan 'ongeveer' een wisselkoers omrekenen. Met Dynamic Currency Conversion van PaySquare zien mensen meteen exact wat ze betalen in 'eigen'

geld. En ook willen we zo breed mogelijk zijn in de kaarten die we kunnen verwerken." In alle filialen staan daarom de nieuwste EMV-betaalautomaten. "We gaan voortdurend met de eisen van de tijd mee. Ouderwetse service, moderne betalingsmogelijkheden."

En nu lonkt dus het buitenland. Begin 2009 wil Oger in België een nieuwe vestiging openen. "Wegens gebleken succes doen we dat met dezelfde partijen die ons ook in Nederland goed hebben ondersteund. We hebben bijvoorbeeld geen moment overwogen om ons betalingsverkeer in België door een andere partij dan PaySquare te laten verwerken. PaySquare heeft veel kennis van de Belgische markt. Maar bovenal hebben we goede ervaringen met hen in Nederland."

Er zijn verschillen in betalingscultuur tussen België en Nederland, zo hebben ze bij Oger al wel gemerkt. "In België wordt, veel meer dan bij ons, gewerkt met papieren bonnetjes en pen. Wij hebben ons betalingsstelsel van begin tot eind zoveel mogelijk gedigitaliseerd. Dat is zowel om boekhoudkundig als

#### Over Oger

Oger Lusink (1947) begon in 1989, samen met zijn broers, een herenmodezaak in de PC Hoofdstraat in Amsterdam. Inmiddels zwaait hij, met zijn zoons en schoondochter, de scepter over een keten exclusieve herenmodezaken in Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en een outlet in Haarlem. Voor meer informatie: [www.oger.nl](http://www.oger.nl)

commerciële redenen heel prettig. We kunnen bij wijze van spreken van dag tot dag nagaan wie onze klanten zijn, waarvoor ze komen en hoe we op den duur nóg beter op hun wensen in kunnen spelen." Het aloude adagium 'kennis is macht' geldt ook voor de kleermakersbranche. "O zeker. Hoe meer je van je klant weet, hoe beter je hem van dienst kunt zijn."

Bij Oger wordt, zo benadrukt Sander Lusink, alleen de allerbeste herenkleding verkocht, zowel een eigen lijn als de meest exclusieve Italiaanse merken. "Maar het is een misvatting te denken dat die kwaliteit per definitie veel geld moet kosten. Bij ons begint een 'Dress for Success'-pak bij ongeveer 700 euro." En loopt door tot...? Beminlijke glimlach: "Dat hangt geheel af van de wensen van de klant."

"Mensen komen vanuit Parijs, Milaan en Dubai naar ons toe. We hadden best eerder kunnen internationaliseren – er is vaak genoeg door allerlei mensen op aangedrongen. Maar we hebben er de tijd voor genomen. Waarom haasten?"

### Veilig omgaan met kaartgegevens



Als gegevens van betaalkaarten worden onderschept, kan dit leiden tot fraude. Het is dus zaak dat u, als acceptant, zorgvuldig omgaat met deze kaartgegevens.

Om fraude te bemoeilijken, hebben de grootste creditcardmaatschappijen ter wereld – MasterCard, Visa, American Express, Diners Club en JCB – de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) opgesteld. Dit is een reeks van veiligheidsmaatregelen waaraan alle organisaties en bedrijven die betrokken zijn bij de totstandkoming van een betaaltransactie zich moeten houden. Met als uiteindelijk doel het voorkomen van misbruik van deze gegevens en daarmee het voorkomen van fraude.

Acceptanten met een webshop maken daarom al gebruik van een zogenaamde beveiligde betaalpagina. Ook worden er geen gevoelige gegevens van kaarten opgeslagen. Voor acceptanten met een fysieke winkel geldt dat als er een kopie van de transactiebon bewaard moet

worden, dit met de grootst mogelijke zorgvuldigheid moet gebeuren. In toenemende gevallen zal om deze reden op de transactiebon ook niet meer een volledig kaartnummer te zien zijn, zodat misbruik niet meer mogelijk is.

Het is zeer raadzaam om uw interne procedures goed te bekijken en daar waar nodig aan te passen. Kijk voor meer informatie en tips op de website [www.paysquare.nl/pcidss](http://www.paysquare.nl/pcidss).

In de eerder genoemde PCI DSS-regels is bepaald dat die partij die verweten kan worden niet zorgvuldig te hebben gehandeld aansprakelijk is voor de schade die hieruit voortvloeit. Mocht u het vermoeden hebben dat er binnen uw organisatie mogelijk vertrouwelijke informatie is ontvreemd of misbruikt, neemt u dan direct contact met ons op via telefoonnummer (030) 283 73 45. Samen kunnen we dan alles in het werk stellen om de schade zo klein mogelijk te houden.

#### ■ Transparantie...

...is het sleutelwoord in de dienstverlening van PaySquare, aldus directeur Tiny Coppens.

#### ■ Pin en chip

Zo eenvoudig is een EMV-transactie.

#### ■ Winkelketen

En weer is Hema de beste winkelketen van Nederland. PaySquare is sponsor van de verkiezing.

#### ■ Legitimatieplicht

De legitimatieplicht geldt ook voor Maestro.

#### ■ Medewerker aan het woord

Hetty Wijers van Merchant Services over haar werk.

#### ■ Lezersonderzoek

Update voorziet in een behoefte, zo blijkt uit het lezersonderzoek.

#### ■ Oger lonkt naar Antwerpen

Herenmodezaak Oger gaat de grens over. PaySquare gaat mee.



## Transparant

Voor u ligt onze nieuwe Update. Zoals u in de vorige uitgave heeft kunnen lezen, geef ik sinds kort leiding aan Paysquare. Met genoeg maak ik gebruik van het voorrecht deze voor u vertrouwde column te mogen schrijven. Behalve deze column vindt u in deze nieuwsbrief nog meer vaste onderdelen. Zo komt in elke uitgave een collega van mij aan het woord en maken we de achterpagina stevast vrij voor de ervaringen van een collega van u (onze klant). Ook is er in elke uitgave aandacht voor fraudepreventie.

Dit is het vaste en transparante format van Update. Transparantie is ook het sleutelwoord voor onze dienstverlening. Het moet voor u duidelijk zijn wat u krijgt en wat dat kost. Precies zoals uw klanten dat van u verwachten.

Bent u tevreden, dan hoor ik dat natuurlijk graag. Suggesties hoe het beter kan, zijn zeker zo welkom. U weet me te vinden via [info@paysquare.nl](mailto:info@paysquare.nl).

Tiny Coppens, Algemeen directeur

## Zo eenvoudig is een EMV-transactie



Steeds meer ondernemers maken gebruik van een EMV-gecertificeerde betaalautomaat. Een EMV-transactie is veiliger en vergt minder controles, waardoor de betaling sneller kan worden afgerond. De afhandeling van een transactie moet dan wél op de juiste manier gebeuren.

## Meer betalingsgemak voor u en uw klant!

Als u beschikt over een EMV-gecertificeerde betaalautomaat en er wordt een betaalkaart met EMV-chip aangeboden, mag de kaart uitsluitend geaccepteerd worden met de chip en pincode.

### Aandachtspunten

Het komt echter voor dat acceptanten met een EMV-gecertificeerde betaalautomaat betaalkaarten met een

EMV-chip niet op de juiste manier accepteren. Het is van groot belang dat EMV-transacties correct worden uitgevoerd. Let daarom op de volgende aandachtspunten:

- Steek de betaalkaart met de chip in de chiplezer van de betaalautomaat.
- De kaarthouder toetst zijn pincode in en accordeert het bedrag.
- Een handtekening en een legitimatie zijn niet meer nodig.

Indien uw klant de pincode niet kent, zal hij op dat moment anders moeten betalen en zijn pincode opnieuw moeten aanvragen. Bij EMV-transacties die niet op de juiste manier zijn uitgevoerd, ligt het risico van potentiële EMV-fraude bij u als acceptant.

Kijk voor meer informatie over EMV-transacties op [www.paysquare.nl/emv](http://www.paysquare.nl/emv).

## Legitimatieplicht: ook voor Maestro

Als u nog niet gebruik maakt van een EMV-gecertificeerde betaalautomaat, vraag uw klant dan altijd om een legitimatiebewijs. Deze legitimatieplicht is sinds medio 2007 van kracht voor betalingen met creditcards en debetpassen. Controleer of de naam en de handtekening op de betaalkaart overeenkomen met de naam en handtekening op het legitimatiebewijs. Noteer het nummer, het type en de herkomst van het legitimatiebewijs op de voorzijde van de transactiebon. Bewaar de bonnen op een veilige plek, zodat misbruik van deze informatie niet mogelijk is.

Mocht er zich toch een fraudezaak voordoen en u kunt niet aantonen dat u zich aan de procedure voor legitimatieplicht heeft gehouden, dan komen de fraudekosten helaas geheel voor uw rekening.

Voor meer fraudepreventietips: [www.paysquare.nl/fraudepreventie](http://www.paysquare.nl/fraudepreventie)

## ‘Ga zo door’



De nieuwsbrief Update wordt gewaardeerd. Die conclusie kan worden getrokken uit het lezersonderzoek dat onlangs is gehouden door middel van een representatieve steekproef. “Ga zo door”, schreven diverse respondenten op het vragenformulier. Het onderzoek leverde ook diverse veranderwensen op.

De lezers waarderen vooral het informatieve gehalte van de artikelen. Uit de reacties blijkt dat er veel behoefte is aan informatie over nieuwe ontwikkelingen in het betalingsverkeer en diensten van Paysquare. Dat geldt niet alleen voor de ondernemers die het blad ontvangen, want meer dan de helft van de nieuwsbrieven wordt ook door andere mede-

werkers binnen een bedrijf gelezen. De lezers zijn verder positief over de omvang, opmaak en verschijningsfrequentie van Update.

Ondanks die tevredenheid zijn er door veel lezers suggesties ter verbetering gedaan, al is er daarbij geen sprake van één duidelijk algemeen beeld. Waar sommige lezers bijvoorbeeld vinden dat het best wat bondiger mag, vinden anderen dat onderwerpen wat diepgaander gepresenteerd mogen worden. Ondanks dat biedt het onderzoek voor de redactie voldoende aanknopingspunten voor verbetering. “We gaan een aantal aanbevelingen stapsgewijs invoeren”, belooft Helen van Hengstum, die bij Paysquare uitgeefster van Update is.

## Hema beste winkelketen van 2008



Algemeen directeur Ronald van Zetten van Hema neemt de prijs in ontvangst.

Hema, een klant van Paysquare, heeft onlangs de publieksprijs Beste Winkelketen 2008 gewonnen. Behalve een publieksprijs was er ook een prijs van een vakjury. Die prijs ging naar woondesignspecialist Rivièra Maison.

Het is de tweede keer dat Hema de publieksprijs ontvangt, de eerste keer was in 2003. Klanten waarderen

Hema vooral om de prijs-kwaliteitverhouding van haar producten.

De Beste Winkelketen van Nederland 2008 is de grootste verkiezing van Nederland, gehouden onder consumenten. Ruim 556.000 stemmen werden uitgebracht voor de publieksprijs Beste Winkelketen van Nederland, een recordaantal. Paysquare is sponsor van de jaarlijkse verkiezing.

## ‘Domme vragen bestaan niet’

Bijna dagelijks hoort Hetty Wijers, medewerkster front-office van de afdeling Merchant Services deze openingszin: “Ik heb een hele domme vraag”. Stevast zegt ze dan vriendelijk dat er geen domme vragen bestaan. “Twijfel niet of een vraag wel terecht is, bel gerust. We zijn er voor.”

De vragen waarmee Hetty en haar collega's worden geconfronteerd zijn zeer divers. “Adreswijzigingen, nieuwe contracten, vragen over uitbetalingen, vermeende saldooverschillen – over van alles worden we gebeld.” Het meest spannend zijn de zogenaamde code 10-gesprekken, meldingen van ondernemers die menen een fraudeerende klant in hun zaak te hebben. “Dit soort telefoontjes krijgt voorrang en daar hebben we dan ook een speciaal nummer voor: (030) 283 73 45. Onze openingvraag is bij deze gesprekken altijd: ‘Kunt u vrijuit praten?’ De kans is namelijk groot dat de vermeende fraudeur voor de neus van de beller staat. We hebben ruime ervaring op dit gebied, kunnen vlug achterhalen of de vrees terecht is en weten dan ook snel wat we moeten doen.”

Hetty werkt al 10 jaar bij Merchant Services. “Het was destijds mijn bedoeling om na 2 jaar wat anders te gaan doen omdat dan de verveling toegeslagen zou zijn. Maar zelfs na 10 jaar is daar nog geen sprake van.”

De afdeling Merchant Services is van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 21.00 uur bereikbaar via nummer (030) 283 73 33. Ook is er een beperkte nachtbezetting, alleen bedoeld voor autorisaties en code 10-gesprekken. “Dat is nodig, want restaurants, tankstations, casino's, hotels, avondwinkels en Schiphol zijn ook na 21.00 uur geopend. Dus wij ook: 24 uren per dag, 7 dagen per week.”