

**PaySquare BV**  
Eendrachtlaan 315  
3526 LB Utrecht

Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht

update@paysquare.nl  
www.paysquare.nl

PaySquare BV, K.v.K. 30196418

## Alle informatie in 1 gids

Alle relevante informatie over de acceptatie van betaalkaarten via een betaalautomaat is nu samengebracht in de vernieuwde Infogids. Deze handleiding bevat alle informatie die acceptanten nodig hebben om de creditcards Mastercard®, Visa, JCB, CUP en de

debetpassen Maestro en V PAY veilig en verantwoord te accepteren. Daarnaast staat in de gids alles over fraudepreventie en handmatige acceptatie in geval van nood. De Infogids kan gedownload of besteld worden via: [www.paysquare.nl/promotiemateriaal](http://www.paysquare.nl/promotiemateriaal).

# PAY SQUARE

# Update

Jaargang 5, nummer 1 | maart 2009

## Vierkant achter bol



Bas Winkel: "PaySquare, de partner die met ons meegroeit."

Bol.com kan er weer een paar jaar tegenaan. De grootste internetwinkel van Nederland ontwikkelde onlangs een compleet nieuw IT-platform en stapte tegelijkertijd over naar PaySquare voor de betaaltransacties via creditcard. "Een spannende operatie", bekent manager financial operations Bas Winkel.

Wie kent mediawinkel bol.com niet? Met een omzet van € 224 miljoen in 2008 is het bedrijf niet alleen de grootste internetwinkel van Nederland, de verkoper van boeken, cd's, dvd's, games en elektronica hoort in eigen land zelfs tot de grootste winkelbedrijven in het algemeen. Die positie wil bol.com graag behouden en versterken. "Daarom hebben we een technologisch platform ontwikkeld waarmee we de uitstraling van onze winkel en het assortiment permanent kunnen blijven vernieuwen." Toen op een zaterdagochtend in september 2008 'de knop omging' en de nieuwe website een feit was, ging ook per direct de dienstverlening van PaySquare aan bol.com in.

"Het was nogal wat", blikt Winkel terug. "Tegelijkertijd gingen we werken met een

nieuwe website, een nieuw bestelsysteem, een nieuw betalingsstelsel en nieuwe koppelingen met systemen voor de verwerking van die betalingen. Maar we kijken terug op een geslaagde omschakeling. Dat is mede te danken aan de ondersteuning door betrouwbare partners, die bij andere opdrachtgevers al hadden bewezen een optimale en snelle beschikbaarheid van systemen te kunnen leveren. Dat was bij de selectie van belang. Ook de prijs was belangrijk. Anders dan bij onze vorige leverancier betalen we bij PaySquare een lager tarief bij een hoger bestelvolume."

En dat volume gaat toenemen. Bol.com verdubbelde de omzet in 2 jaar en verwacht dankzij technologische snufjes die groei nog wel even vol te houden. Bijvoorbeeld door andere kanalen aan te boren dan de eigen website om contact te hebben met klanten. "Zo hebben we de mogelijkheid gecreëerd om via MSN met bol.com te chatten en voor de feestdagen ontwikkelden we een toepassing waarmee Hyves-gebruikers een verlanglijst en boekenkast konden samenstellen." De bol.com-website zelf werd ook onder

handen genomen. "We hebben de navigatie verder verbeterd en ons aanbod uitgebreid, onder meer met televisies. We verkochten in december jl. meer dan 1.000 lcd- en plasmatelevisies – en dat in een tijd dat consumenten de hand op de knip leken te houden. Nieuw is verder m bol.com, een speciaal ontwikkelde demo voor gebruikers van de iPhone."

Bol.com ging voor het betalingsverkeer met PaySquare in zee. "We zijn dik tevreden", aldus Winkel. "We verwachten dat klanten steeds vaker elektronisch zullen afrekenen. Vanaf de start hebben we de mogelijkheid geboden om met acceptgiro te betalen. Andere webwinkels deden dat niet en dat is mede bepalend geweest voor ons snelle succes. Maar het spreekt vanzelf dat we consumenten graag via iDeal of creditcard laten betalen. Creditcard is daarbij voor klanten het meest plezierig: de betaling is veilig, de bestelling wordt direct geleverd en het aankoopbedrag wordt pas later van de rekening afgeschreven."

Bol.com is opgericht in maart 1999. Inmiddels heeft de mediawinkel ruim 2 miljoen klanten in Nederland die in 2008 goed waren voor ruim 11 miljoen verkochte producten. In 2008 won bol.com voor de derde keer de Nationale Thuiswinkel Award en werd het verkozen tot 'Beste webwinkel van Nederland'. De consument vond bol.com een van de meest klantvriendelijke bedrijven van Nederland. Bol.com mag zich eveneens de trotse winnaar noemen van de consumentenprijs voor de 'Beste Winkel van Nederland'.

### ■ Krediet of crisis?

Er is ook goed nieuws, aldus Tiny Coppens: uitgaven via internet blijven stijgen.

### ■ Lang leve de regels

Raar maar waar: regels zorgen bij elektronisch betalen voor gemak en veiligheid.

### ■ iDeal ideaal?

Creditcard of iDeal? Twee betaal-mogelijkheden vergeleken.

### ■ Fraude voorkomen

Het voorkomen van fraude wordt steeds gemakkelijker. Vooral dankzij EMV-gecertificeerde betaalautomaten.

### ■ Creditcardgebruikers...

...besteden meer dan andere klanten. Het loont om betalen met creditcard mogelijk te maken.

### ■ Merchant Data Online

Merchant Data Online is gebruiksvriendelijker dan voorganger Statementing Online.

### ■ Bol.com kiest PaySquare

Wie bij Bol.com met creditcard betaalt, kiest voor betaalgemak, zekerheid én voor PaySquare.

## Elektronische acceptatie: veiliger, sneller goedkoper



**Elektronische acceptatie van creditcardbetalingen is gemeengoed geworden. PaySquare adviseert de enkele acceptant die creditcardtransacties nog via sales slips aanlevert om over te stappen op een betaalautomaat. Dat is veiliger, sneller en goedkoper.**

Het verwerken van sales slips is duurder dan het verwerken van elektronisch aangeleverde transacties. Je hebt er meer hardware voor nodig, zoals sales slips en printers. "Die materialen blijven we vanzelfsprekend leveren, maar we zijn wel genoodzaakt hiervoor kosten in rekening te gaan brengen. Daarom gaan acceptanten binnenkort betalen voor de sales slips die ze bestellen. Wij adviseren hen dan ook om snel over te stappen op elektronische aanlevering", vertelt Noor Pierik van de afdeling Acquiring van PaySquare. "Het heeft voor onze klanten namelijk nogal wat voordelen. Zo geldt er meestal een lager commissiepercentage dan bij acceptatie via sales slips. Andere

voordelen: transacties worden eerder uitbetaald, geen gedoe meer met zoekgeraakte sales slips en minder kans op teruggevorderde betalingen." Ook de kans op fraude en misbruik neemt volgens Pierik af.

Gebruikers van sales slips die willen overstappen naar een betaalautomaat, kunnen daarover op de website [www.betaalautomaat.nl](http://www.betaalautomaat.nl) meer informatie krijgen. Het is tevens mogelijk een PIN-automaat aan te passen voor het verwerken van transacties met creditcards.

## Sales slips zijn minder betrouwbaar

Meer informatie is verkrijgbaar bij de afdeling Merchant Services van PaySquare, +31(0)30 283 73 33, [merchantservices@paysquare.nl](mailto:merchantservices@paysquare.nl).



## Krediet of crisis?

Van elke tien keer dat je het afgelopen half jaar het woord 'krediet' hoorde, werd het minstens 9 keer in verband gebracht met moeilijkheden en niet met mogelijkheden. De recessie is een feit en ook u wordt ongetwijfeld extra uitgedaagd de kosten in de hand te houden en de consumenten te verleiden juist met u zaken te doen.

Of de consument eerder of vaker zijn creditcard zal trekken, is nog moeilijk te voorspellen. Alles wijst erop dat het kopen en betalen via internet in ieder geval zal

blijven stijgen. Hoe dan ook, of uw transactie nu in uw fysieke winkel of in uw webwinkel tot stand komt, in beide gevallen staan wij voor u klaar. Of misschien moet ik zeggen, staan wéér voor u klaar. Onze eigen mini-crisis bestond vooral uit het implementeren van nieuwe systemen. Dat was een stevig karwei, maar nu zijn we er dan ook klaar voor om u nog beter te ondersteunen. In goede en in slechte tijden.

Tiny Coppens, algemeen directeur

## 'Regels maken het mogelijk'



Veel mensen vinden dat er in Nederland te veel regels zijn. Ook op het gebied van elektronisch betalen zijn er erg veel voorschriften. Maar Esther van den Ende van PaySquare heeft er geen problemen mee. "Integendeel, we danken betaalmak juist aan die regels."

Esther werkt sinds een jaar bij de afdeling Compliancy van PaySquare. Als Compliancy Manager geeft ze collega's informatie over de regels van de creditcardmaatschappijen en het gebruik van creditcards. Ze heeft er haar handen vol aan. "De regels zijn vaak in moeilijk te begrijpen juridische taal opgeschreven en moeten voor onze klanten worden vertaald en verklaard. Dat is mijn werk. Ik informeer vooral collega's van PaySquare die op hun beurt de klanten weer informeren."

### Kansen

De regels gaan vooral over de beveiliging van kaartgegevens en de veiligheid van

accepteren. "En juist daar zit de toegevoegde waarde van al die voorschriften en bepalingen. Als wetgevers en creditcardmaatschappijen geen strenge regels zouden maken, dan zouden consumenten en ondernemers deze vorm van betaaltransacties niet vertrouwen. Het succes van creditcards, pintransacties en internetbetalingen is te danken aan die strenge regels. Mijn stellige overtuiging is dat de regels juist kansen bieden."

Neemt niet weg dat de gemiddelde acceptant door de bomen het bos soms niet meer ziet. Want wie weet er bijvoorbeeld precies wanneer je een betaling met een creditcard niet mag accepteren? Dat is onder meer het geval als je producten verkoopt via internet die in het land van de kaarthouder niet verkocht mogen worden, zoals dieetproducten. Esther weet dat. En zorgt ervoor dat op de juiste momenten de juiste klanten het ook weten.

## Hoe ideaal is iDeal?

Klanten van webwinkels kunnen doorgaans kiezen voor verschillende betaalmethoden. Wereldwijd wordt de creditcard het meest gebruikt. In Nederland is iDeal populair. Elke betaalmethode heeft specifieke kenmerken en voordelen.

Voor ondernemers is het wel zo klantvriendelijk om klanten zoveel mogelijk verschillende manieren van betalen te bieden. Klanten kunnen dan zelf beslissen hoe ze op dat moment voor dat product willen betalen.

Creditcard heeft daarbij voor klanten en ondernemers specifieke voordelen. Zo wordt bij iDeal het te betalen bedrag direct van de rekening afgeschreven. De gebruiker van een creditcard kan ervoor kiezen om nu een aankoop te doen en pas later af te rekenen. Dit kan consumenten net over de streep trekken bij een grote aankoop. Betalen met creditcard biedt nóg meer voordelen: aankopen zijn beschermd tegen fraude, het is mogelijk om in delen te betalen en je kunt er in de hele wereld mee betalen. iDeal is slechts voor Nederlandse klanten beschikbaar.

## Pak fraude aan met EMV



Het wordt voor acceptanten steeds gemakkelijker om fraude bij betaaltransacties te voorkomen. Met de aanschaf van een EMV-gecertificeerde betaalautomaat kunnen ze financiële schade als gevolg van EMV-gerelateerde fraude voorkomen.

De internationale invoering van EMV in 2005 ging gepaard met een frauderisicoverschuiving. Omdat er onvoldoende EMV-betaalautomaten op de markt waren, heeft PaySquare in de afgelopen jaren het merendeel van de kosten als gevolg van EMV-fraude voor haar rekening genomen. In 2008 veranderde die situatie in rap tempo. Inmiddels leveren de bedrijven CCV Holland, ICP en DA Systemen EMV-gecertificeerde betaalautomaten. Acceptanten verkleinen met

## Gebruikers creditcards besteden meer



Het is voor ondernemers aantrekkelijk klanten de mogelijkheid te bieden met creditcard te betalen. Uit onderzoek blijkt dat gebruikers van creditcards vaker impulsaankopen doen dan anderen en dat ze meer geld uitgeven. Maar er zijn meer voordelen voor acceptanten.

Een klant met een creditcard is een klant met voldoende geld op zak. Ook plezierig:

een EMV-gecertificeerde betaalautomaat niet alleen de kans op fraude, ook de transacties verlopen er veiliger en sneller mee.

"Voor transacties met MasterCard, Visa, JCB en Maestro geldt vóór de zomer van dit jaar dat de acceptant die nog geen EMV-gecertificeerde betaalautomaat heeft, voortaan zelf verantwoordelijk is voor fraudeschade", vertelt Jeroen Jungerius, manager Marketing & Sales Acquiring van PaySquare. "Veel fraude is namelijk gewoon te voorkomen met zo'n EMV-gecertificeerde betaalautomaat. Deze leest niet de magneetstrip maar de EMV-chip op de betaalkaart en controleert tevens de pincode van de kaarthouder. Een EMV-chip is bijna niet te kopiëren vergeleken met een magneetstrip. In combinatie met de pincode is dat een stuk veiliger."

PaySquare informeert acceptanten tijdig over de exacte datum van invoering van de frauderisicoverschuiving. Meer informatie over het aanpassen van een betaalautomaat aan EMV of de lever-tijden van EMV-gecertificeerde betaalautomaten kunt u opvragen bij uw betaalautomaatleverancier.

als er veel betalingen met creditcard worden gedaan, zit er minder geld in kas. Daardoor vermindert de kans op overvallen. Ook is er geen risico op vals geld. Verder betalen buitenlandse klanten vaak met een creditcard én is de creditcard het meest gebruikte betaalmiddel op internet. Vanwege al deze voordelen stimuleren de landelijke en Europese overheid het elektronisch betalen.



## Raadpleeg transacties online



Met de online applicatie Merchant Data Online (MDO) kunnen acceptanten op elk moment van de dag hun verwerkte en uitbetaalde MasterCard®, Visa- en Maestro-transacties online raadplegen. MDO is medio 2008 door PaySquare in gebruik genomen. Na een aanloopperiode werkt MDO nu naar tevredenheid van vele acceptanten.

### Gebruiksvriendelijk

MDO is de vervanger van Statementing Online. Het nieuwe systeem is uitgebreider en gebruiksvriendelijker dan zijn voorganger. Zo kunnen acceptanten online hun betalingen inzien en deze sorteren op product, datum of locatienummer. Ook kunnen de transactiegegevens worden gedownload en geïmporteerd in het eigen systeem voor verdere analyse.

### Handleiding

Om de mogelijkheden van MDO optimaal te benutten, is er een vernieuwde handleiding beschikbaar. De handleiding is te raadplegen op [www.paysquare.nl/mdohandleiding](http://www.paysquare.nl/mdohandleiding).