

**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 5, nummer 2 | oktober 2009

# PAY SQUARE

## World of Delights laat betalen in eigen munt



**Wie op Schiphol 26 winkels met onder meer Hollandse delicatessen opent, is niet verrast als hij veel klanten uit het buitenland ontvangt. World of Delights besloot om, zodra dat kon, zijn klanten in eigen valuta te laten betalen.**

World of Delights was de eerste retailer op Schiphol die anderhalf jaar geleden begon met Dynamic Currency Conversion (DCC) van PaySquare en Global Refund. "DCC maakt winkelen voor buitenlandse gasten een stuk aantrekkelijker", merkt Henk Philip, directeur van World of Delights. "Veel van onze klanten komen uit niet-euro landen. De waarde van hun munt schommelt ten opzichte van de euro. Als zo'n klant bij ons een betaling doet met een MasterCard® of Visa Card, ziet hij direct de actuele prijs in zijn eigen valuta. Precies dat bedrag wordt later afgeschreven, daarin treden geen koersverschillen meer op."

### Kaviaar

World of Delights is een airport retailer die verschillende souvenirs zoals stroopwafels, kaviaar, maar ook voetbalshirtjes

verkoopt. Het bedrijf werkt al jaren naar volle tevredenheid samen met PaySquare. "Al onze elektronische betalingen, dat zijn vooral creditcardbetalingen, gaan via PaySquare. Dat verloopt prima. Al een tijdje was er bij ons behoefte aan een systeem dat direct de juiste koers aan de klant laat zien. We hebben namelijk geregeld klanten gehad die écht niet wisten hoeveel ze in hun munteenheid hadden betaald voor dat ene blikje kaviaar. Geloof me, die zijn zich vast wezenloos geschrokken toen ze bij thuiskomst hun bankafschrift zagen."

Philip ging op zoek naar een oplossing en raakte met PaySquare en Global Refund in gesprek. "DCC sprak me direct aan. Dit was wat we zochten!" Uiteindelijk werd DCC in oktober 2007 geïnstalleerd op Schiphol. "Wij waren de eerste op Schiphol die ermee gingen werken. En niet zonder succes. Het merendeel van onze klanten vindt het heel prettig om te weten hoeveel ze precies betalen." Bovendien ontvangt World of Delights een zeer gunstige commissie voor alle non-euro transacties die worden verricht

met een MasterCard of Visa Card via DCC. DCC rekent inmiddels 29 vreemde valuta om, waardoor een nóg groter deel van de klanten profiteert.

"Hier op Schiphol maken steeds meer ondernemers gebruik van DCC. Eigenlijk is het geschikt voor ieder bedrijf waar regelmatig buitenlandse klanten komen. Het is toch een heel klantgerichte manier om hen zich thuis te laten voelen en ook zekerheid te verschaffen. DCC laat je klanten direct zien dat je een betrouwbare, vriendelijke ondernemer bent."

### Over World of Delights

World of Delights is een airport retailer en verkoopt Hollandse delicatessen als stroopwafels, kaas, kaviaar, wijn en chocolade. Daarnaast kun je er terecht voor oer-Hollandse producten zoals klompen, Ajax-shirtjes en Delfts Blauw.

Kenmerkend voor de souvenirs van World of Delights is de verpakking. Alle souvenirs zijn feestelijk als cadeautje verpakt. World of Delights heeft 26 vestigingen op Schiphol, 2 in Delft, 3 op de luchthaven in Kopenhagen en tijdens het zomerseizoen 9 op de Keukenhof. De organisatie bestaat 50 jaar, er werken ruim 350 medewerkers en 365 dagen per jaar zijn de winkels geopend. In 2001 ontving de organisatie de 'Best Retailer of the Year Award'.

## De groei van online kopen



**Consumenten weten de weg naar webshops steeds beter te vinden; zo'n 55% van de Nederlandse bevolking koopt al via internet en dat aantal blijft groeien. Kansen genoeg voor reguliere middenstanders die overwegen een webshop te openen.**

Uit de Thuiswinkel Markt Monitor blijkt dat de Nederlandse retailbranche in 2008 online bijna 5 miljard euro heeft omgezet. Dat is zo'n 24% groei ten opzichte van een jaar eerder. Voor 2009 is de verwachting dat de online omzet weer met hetzelfde percentage toeneemt. De toenemende groei van internetverkoop maakt het openen van een internetwinkel dus zeer aantrekkelijk.

De voornaamste redenen voor de aanhoudende groei van online aankopen zijn het toenemende aanbod van online producten en diensten en het stijgende vertrouwen dat de consument heeft in

het winkelen via internet. Gemak, snelheid en een lagere prijs ziet de consument als voordelen. De belangrijkste drempel voor het doen van (meer) online aankopen zijn de verzendkosten.

Hoewel Nederlanders vaak ook via iDeal hun internetaankopen betalen, is wereldwijd de creditcard nog altijd het meest populaire betaalmiddel. Dat komt door de voordelen die creditcards bieden: de gebruiker van een creditcard kan ervoor kiezen een aankoop te doen en pas later af te rekenen, aankopen zijn beschermd tegen fraude en de creditcard is wereldwijd te gebruiken.

Wilt u een contract voor de acceptatie van creditcards via internet, of heeft u hier vragen over? Neemt u dan contact op met onze medewerkers van de afdeling Merchant Services E-Commerce van PaySquare, telefoonnummer (030) 283 73 01, e-mail: [ecommerce@paysquare.nl](mailto:ecommerce@paysquare.nl).

■ **E-commerce biedt kansen**  
Key-accountmanager Olaf Zijdeveld aan het woord.

■ **Net als de Staatscourant...**  
...gaat ook Update digitaal. Tiny Coppens legt uit waarom.

■ **Bestrijd fraude**  
De overstap naar EMV helpt daarbij.

■ **Brons voor Nederland**  
Nederland staat op de derde plaats van de ICT-wereldranglijst.

■ **World of Delights**  
Betalen in eigen munteenheid kan bij World of Delights op Schiphol.

■ **Maak kans op iPod Touch**  
Meld u aan voor de digitale nieuwsbrief van PaySquare en maak kans op een iPod Touch (32 GB) ter waarde van € 279.



## Zaterdag den 1sten January 1814

Is dat voor u misschien een bekende datum? Complimenten als dat het geval is. Voor mij was het een datum net als alle anderen, tot ik las dat op die dag de eerste Nederlandsche Staats Courant verscheen. Al bijna 2 eeuwen krijgen we de toelichting op nieuwe wetten en regels aangereikt op het deftige papier van deze krant. De kans dat 30 juni 2009 u iets zegt, is iets groter. Toen verscheen namelijk de laatste versie en vanaf dat moment kunnen we ons de informatie alleen nog via elektronische weg eigen maken.

Een mooi voorbeeld hoe met gebruik van moderne technologie de informatievoorziening toegankelijker wordt. Een voorbeeld dat PaySquare gaat overnemen door van deze papieren Update een E-Update te maken. Zo kunnen wij u veel gerichter informeren over de voor u relevante zaken zoals bijvoorbeeld fraudepreventie en automatische valutaconversie.

Tiny Coppens  
Algemeen Directeur



### 'Update' gaat digitaal

De papieren versie van de 'Update' wordt in 2010 vervangen door een digitale nieuwsbrief. Wilt u ook in het nieuwe jaar op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen binnen het elektronisch betalingsverkeer? En wilt u als eerste op de hoogte zijn van wijzigingen met betrekking tot regelgeving in het betalingsverkeer? Meldt u zich dan aan. Wie zich vóór 31 januari 2010 via de bijgevoegde antwoordkaart inschrijft, maakt kans op een iPod Touch (32 GB) ter waarde van ca. € 279.

### Fraude voorkomen met EMV

Een betaalkaart is een zeer veilig betaalmiddel. Toch komt fraude met betaalkaarten de laatste jaren steeds meer voor. Fraude die in veel gevallen voorkomen had kunnen worden met een EMV-gecertificeerde betaalautomaat.

Een EMV-gecertificeerde betaalautomaat 'leest' namelijk de chip op een creditcard en niet de relatief gemakkelijk te kopiëren magneetstrip. Bovendien wordt de kaarthouder om zijn pincode gevraagd. Extra veilig dus en u loopt minder frauderisico. Daarnaast accepteert een EMV-automaat ook kaarten als Visa's debetpas, V PAY en China's grootste creditcard, China UnionPay.

De aanschaf van een EMV-gecertificeerde betaalautomaat kan fraudekosten voorkomen. Want sinds 20 juli 2009 komt EMV-fraude voor rekening en risico van de acceptant – tenzij die een EMV-automaat gebruikt.

Uw betaalautomaatleverancier kan u informeren over de keuzemogelijkheden voor een EMV-gecertificeerde betaalautomaat en de leveringstermijn hiervan.

### 'E-commerce biedt volop kansen'



E-commerce biedt kansen voor ondernemers. Olaf Zijdeveld is key accountmanager bij PaySquare en zit daarom regelmatig aan tafel met de Financieel Directeur en Chief Financial Officer van zijn grote klanten. "In e-commerce gaat meer en meer geld om. Internet is een steeds belangrijker verkoopkanaal aan het worden voor grote én kleinere ondernemers."

Olaf is key accountmanager op het gebied van e-commerce van grote concerns als Bol.com. Hij adviseert over alle vormen en fasen van elektronisch betalingsverkeer via internet en zorgt ervoor dat de klant zorgeloos en veilig betalingen kan accepteren. "De klanten die ik namens PaySquare mag adviseren, horen tot de innovatietop van Nederland op het gebied van e-commerce. Ze blinken uit met onder meer een

klantvriendelijke website, een goede logistieke organisatie én betrouwbare faciliteiten om klanten veilig online te laten betalen."

"Dit is hét moment om een webwinkel te openen. De omzetten in de winkelstraten nemen af, terwijl de internetaankopen een stijgende lijn laten zien. De consument raakt steeds vertrouwder met internet, webwinkels en de verschillende betaalmogelijkheden. Daarnaast willen consumenten graag zelf bepalen waar en op welk moment ze zich oriënteren en hun aankopen doen. De webwinkel is overal en 24 uur per dag te bereiken. Hiermee kom je als ondernemer dus tegemoet aan de wensen van je klant."

Uiteraard zijn er ondernemers voor wie de drempel nogal hoog is om ook op

internet een winkel te openen. "Het idee bestaat dat het allemaal erg technisch is. Maar wie de juiste partijen inschakelt heeft er weinig omkijken naar. PaySquare speelt daarbij een belangrijke rol. We regelen niet alleen het betalingsverkeer, maar kennen ook de weg als het gaat om andere essentiële diensten, zoals de bouw van een betaalpagina."

Duidelijk is volgens Olaf dat e-commerce voorlopig nog wel een groeimarkt blijft. "Begrijp me niet verkeerd: traditionele winkels zullen altijd blijven bestaan, maar de online shops winnen als het gaat om ontwikkeling, om snelheid, om gemak – en ja, wellicht ook om service."

Meer weten? Bel met de account desk, (030) 283 73 00, of stuur een e-mail naar [accountdesk@paysquare.nl](mailto:accountdesk@paysquare.nl).

### Nieuw, nieuw, nieuw

#### Onderneem klimaatneutraal

PaySquare heeft onlangs de Visa GreenCard Corporate gelanceerd: dé creditcard met oog voor het milieu. Met deze 'groene' zakenkaart worden al uw uitgaven eenvoudig, betrouwbaar en voordelig klimaatneutraal gemaakt. Meer informatie vindt u op [www.greencardcorporate.nl](http://www.greencardcorporate.nl).

#### Nederland wint e-brons

Nederland staat op de derde plaats in de internationale ICT-ranglijst. Onderzoekers van de Economist Intelligence Unit en IBM bekeken aan de hand van bijna 100 criteria het ICT- en internetgedrag van consumenten en bedrijven in 70 landen. Uit het onderzoek blijkt dat Nederland samen met Zwitserland de beste connectiviteit en technologische infrastructuur van de wereld heeft. Daarnaast doet de Nederlandse consument erg veel op internet. Online bankieren is hier bijvoorbeeld veel populairder dan in andere landen. Bovendien heeft de Nederlandse consument veel vertrouwen in het winkelen op internet.

#### Grenzenloos

Ondernemers die gebruik maken van Dynamic Currency Conversion (DCC) van PaySquare en Global Refund kunnen hun buitenlandse klanten uit niet-eurolanden die met MasterCard® of Visa Card betalen gewoon laten afrekenen in hun eigen valuta. Bovendien ontvangt de ondernemer een zeer gunstige commissie voor deze transacties. Met DCC kunnen nu betalingen in maar liefst 29 valuta worden geaccepteerd. Kijk op [www.paysquare.nl/dcc](http://www.paysquare.nl/dcc) voor meer informatie.

#### Veilig

MasterCard- en Visa-transacties verlopen nog veiliger door de nieuwe fraudemodule van MO/TO Online (Mail Order / Telephone Order). Daarnaast kunnen acceptanten BIN-codes en kaartnummers blokkeren, transactielimieten instellen en twijfelachtige transacties weigeren. Meer weten? Merchant Services, telefoon (030) 283 73 33.