



ZO PROFITEREN
MARKTPLAATSEN VAN
BETALINGSWETGEVINGEN
EN -INNOVATIES OM TE GROEIEN

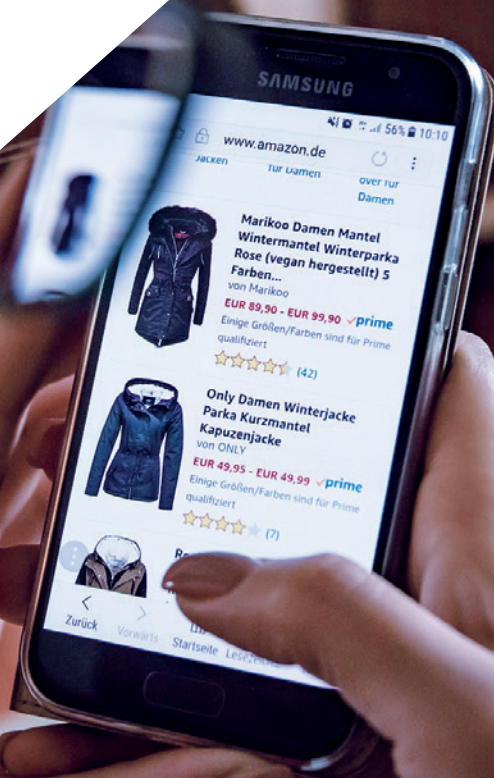
Online betalingen ontvangen klinkt misschien simpel, maar voor veel marktplaatsaanbieders is dit een waar mineerveld. Met name nu de nieuwe Europese Payment Services Directive (PSD2) het voor marktplaatsen moeilijker maakt om de externe verkopers waar ze mee samenwerken uit te betalen.

Voor de meeste marktplaatsen zou het een logische keuze zijn om een samenwerking aan te gaan met een Payment Service Provider (PSP). Toch vergt zo'n beslissing uitgebreid onderzoek en inzicht in wat PSP's onderscheidt en welke PSP de juiste keuze is.

Een samenwerking met een goede Payment Service Provider levert meer op dan 'alleen' compliance met regelgeving, vereenvoudigde bedrijfsprocessen en verkopersdiensten.

De juiste PSP, oftewel een partner die de complexiteit van marktplaatsen begrijpt en over toegewijde teams beschikt, kan de complexiteit van uw processen drastisch verminderen en het betaalproces optimaliseren. PSP's bereiken dit bijvoorbeeld door het betaalproces te verbeteren, conversies te verhogen, verschillende activiteiten te stroomlijnen en nieuwe verkopers aan te trekken. Daarnaast bieden ze een goed beveiligd betaalproces.

In dit whitepaper hebben we op een rijtje gezet waar marktplaatsaanbieders aan moeten denken wanneer ze een samenwerking met een PSP overwegen. De juiste PSP kan een groot verschil maken voor verkopers die hun processen willen verbeteren, de verkoop willen stimuleren en hun bedrijf willen uitbreiden, maar het is niet zomaar een beslissing. Dit whitepaper is gemaakt om marktplaatsaanbieders te helpen tijd te besparen en eenvoudig de PSP te kiezen die aansluit op hun behoeften.



ONLINE MARKTPLAATSEN: UNIEKE (EN COMPLEXE) E-COMMERCEOMGEVINGEN

Dat online marktplaatsen zo hard zijn gegroeid, is niet zo vreemd. Marktplaatsen bieden een groot assortiment producten in één online retailomgeving en zijn daarmee uniek. Ook maken ze het mogelijk voor veel verschillende verkopers om samen te werken, en creëren zo een concurrerende verkoopomgeving.

Volgens Amazon en PYMNTS startte **64 procent** van de consumenten in 2015 met kopen via een online marktplaats¹ en is dat percentage sindsdien verder gestegen. Onderzoek van UPS en comScore² laat zien dat vandaag de dag **97 procent** van de Amerikaanse online consumenten shopt via online marktplaatsen, tegenover **85 procent** in 2016. Van dit percentage kocht bijna **50 procent** producten van internationale retailers³.


In de rest van de wereld vindt een vergelijkbare trend plaats: volgens een onderzoek van eCommerce Foundation uit 2016, beslaan marktplaatsen in 2020⁴ 40 procent van de wereldwijde e-commerce markt. Dit geldt ook voor Europa, waar marktplaatsen steeds populairder worden en steeds vaker het startpunt vormen voor online consumenten.

Marktplaatsen zijn zowel uniek als complex



“Bij de meeste e-commercebedrijven is de klant slechts één klik verwijderd van de concurrent”, zegt Michel Taoui, Deputy Chief Financial Officer van de Franse online marktplaats La Redoute. “Daarom kun je net zo goed producten van externe partijen aanbieden op je eigen website, zodat je minder snel klanten verliest⁵.”

Online marktplaatsen zijn als het ware de tussenpersoon tussen verkopers en kopers. “De marktplaats geeft verschillende verkopers de kans om hun distributiemogelijkheden uit te breiden. De marktplaatseigenaar breidt op zijn beurt het assortiment uit”, vertelt Taoui. Het grootste voordeel voor online consumenten is dat ze al hun aankopen op één plek kunnen doen. Daarnaast kunnen verkopers gebruikmaken van de marketing- en salesmogelijkheden die door de marktplaatsaanbieder worden aangeboden.



“Dankzij het marktplaatsmodel hebben we wijnmakers samen kunnen brengen en kunnen we onze eindklanten een breder assortiment bieden zonder zelf extra wijnen in te kopen⁶”, vertelt Valentine Puiseux, Secretary General van France Gourmet Diffusion.

Zowel in theorie als in de praktijk is een online marktplaats dus een unieke win-winsituatie voor consumenten, verkopers en de marktplaats zelf.

De complexiteiten – en risico's – komen pas om de hoek kijken wanneer de logistiek en werkzaamheden achter de schermen erbij worden betrokken, met name als het om betalingen gaat. Het beheer van winkelmandjes die items bevatten van meerdere verkopers en soms ook van de marktplaatsaanbieder zelf, wordt ingewikkeld zodra meerdere externe partijen en logistieke partners moeten worden uitbetaald. En in sommige gevallen ook wanneer retourneringen moeten worden verwerkt. Dit proces kan tijdrovend zijn en wordt nog ingewikkelder wanneer er verschillende valuta in het spel zijn.

Vertrouwen is de sleutel tot succes

De sleutel tot het succes van een marktplaats is vertrouwen op meerdere niveaus.



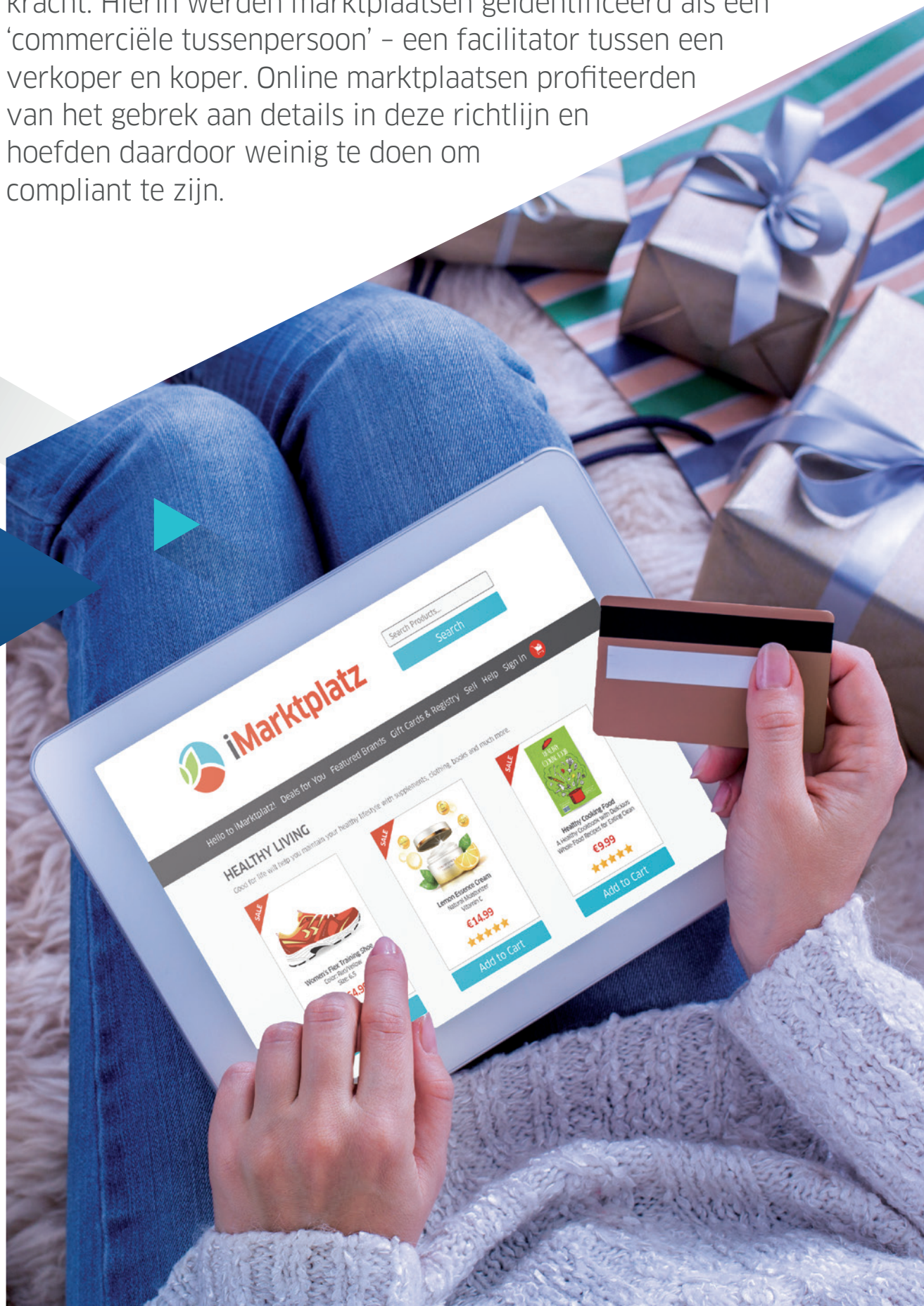
Marktplaatsen worden door verkopers als eindverantwoordelijke gezien. Zij maken gebruik van de diensten van de marktplaats en moeten het gevoel hebben dat de marktplaats veilig en professioneel omgaat met hun producten en betalingen. Ook consumenten zien marktplaatsen als eindverantwoordelijke, omdat ze zich eerder met het merk van de marktplaats identificeren dan met de individuele verkoper die hen het product verkoopt. Dit betekent op zijn beurt dat het vertrouwen van de marktplaats in de verkopers van groot belang is voor een succesvolle bedrijfsvoering.

Dit vertrouwen is met name belangrijk voor alle partijen die zijn betrokken bij het betaalproces. De betaalphase is de fase waarin de marktplaatsactiviteiten beginnen te verschillen van de activiteiten van op zichzelf staande e-commercebedrijven of webshops. Dit komt voornamelijk doordat marktplaatsen meer stakeholders met individuele eisen hebben. Voor 2018 liepen de betalingen via het bankaccount van de marktplaats alvorens ze (handmatig) werden overgemaakt naar de relevante verkopers.

Door de invoering van de PSD2 is dit systeem niet langer van toepassing. Marktplaatsaanbieders moeten er dan ook voor zorgen dat ze het geld van consumenten kunnen verzamelen en vervolgens de juiste bedragen overmaken naar hun verkopers. Tegelijkertijd is het belangrijk dat ze zich houden op hun eigen fees en inkomsten. Doordat er zo veel mensen bij het proces betrokken zijn, is vertrouwen essentieel. De nieuwe regelgeving leidt vanzelfsprekend tot een complex en tijdrovend proces. Toch is het belangrijk om het veranderende wetgevingslandschap voor marktplaatsen te respecteren.



De Payment Service Directive (PSD) is een richtlijn van de Europese Unie die als doel heeft betalingsverzamelingen en betaaldiensten in de EU en EER (Europese Economische Ruimte) te reguleren. De eerste PSD werd in 2007 van kracht. Hierin werden marktplaatsen geïdentificeerd als een 'commerciële tussenpersoon' – een facilitator tussen een verkoper en koper. Online marktplaatsen profiteerden van het gebrek aan details in deze richtlijn en hoefden daardoor weinig te doen om compliant te zijn.



VERTROUWEN EN COMPLEXITEIT VERGROTEN: PSD2

De vernieuwde PSD2 beslaat een groter deel van het online betaallandschap en heeft als doel een veiligere en betrouwbaardere omgeving te creëren voor met name de consument. PSD2 heeft een grotere reikwijdte, waarmee het speelveld voor financiële instellingen wordt vereffend en Europese consumenten beter worden beschermd tijdens online betalingen. Dit houdt in dat de PSD2 van marktplaatsen vraagt om uitbetalingen aan externe partijen op dezelfde manier te verwerken als een bank of andere Payment Service Provider dat zou doen. De complexiteit van bedrijfsactiviteiten neemt dus toe nu marktplaatsen verplicht zijn om te voldoen aan strengere wetgeving.

Om hun relaties met verkopers en consumenten te bewaken, zijn marktplaatsen grotendeels afhankelijk van vertrouwen. In werkelijkheid levert de PSD2 dus voordelen op voor deze bedrijven. Bij de introductie ervan kan PSD2 echter zorgen voor een kostbaar, tijdrovend dilemma dat om grote veranderingen vraagt van online marktplaatsen.

PSD2 zorgt er in essentie voor dat het beheer en de uitvoering van betalingen aan derde partijen die via online aankopen zijn binnengekomen, nu moeten worden verwerkt door een gecertificeerde betalingsinstelling. Wanneer marktplaatsen dit proces zelf willen blijven beheren, zijn ze verplicht om een lang, complex en kostbaar certificeringsproces te doorlopen.

WAAROM MARKTPLAATSEN OVERSTAPPEN

Het door PSD2 verplichte licentieproces is niet alleen kostbaar en tijdrovend, maar doet ook afbreuk aan de kerntaken van online verkopers, waardoor de meeste bedrijven niet bepaald staan te springen om dit proces te doorlopen. Gelukkig bestaat er een goed alternatief: samenwerken met een PSP.

De juiste PSP's: meer dan compliance

Door de invoering van PSD2 overwegen steeds meer marktplaatsen een samenwerking met PSP's. En marktplaatsaanbieders die deze stap nemen, halen meer uit de samenwerking dan alleen PSD2-compliance. Uiteraard helpen PSP's marktplaatsaanbieders te voldoen aan de strengere reguleringsseisen voor het verwerken van transacties. De juiste PSP kan echter ook betaaloplossingen bieden die marktplaatsen helpen groeien. Daarnaast helpen PSP's marktplaatsaanbieders te voldoen aan de behoeften van zowel hun verkopers als kopers.

De juiste PSP: waar u op moet letten

Niet alle PSP's bieden dezelfde diensten. Sterker nog, veel PSP's bieden niet die diensten van toegevoegde waarde die een samenwerking met een PSP een logische keuze maken. Er bestaan veel verschillende PSP's, en dus kan een e-commercebedrijf of marktplaatsaanbieder tijdens het vergelijken ervan eenvoudig de draad kwijtraken.

Hieronder vindt u een basisgids voor het kiezen van een PSP. De criteria zijn onderverdeeld in drie categorieën: Essentieel, Belangrijk en Voorkeur. De ideale partner beschikt over alle criteria in deze drie categorieën⁷.

Essentiële criteria voor het selecteren van een PSP

Hoewel sommige zaken kunnen worden beschouwd als handige betaalfuncties, zijn andere van essentieel belang. Dit zijn de top drie must haves voor PSP's die online marktplaatsen willen ondersteunen:

1. **Marktplaatsoplossing.** Om marktplaatsen te ondersteunen moeten PSP's de omgeving waarin marktplaatsen te werk gaan begrijpen, alsmede de trends en best practices die hierop van toepassing zijn. Daarom hebben PSP's naast een productaanbod voor individuele e-commercebedrijven, een specifieke marktplaatsoplossing nodig. Dit omvat onder meer het beheer en de uitbetaling van winkelwagens met producten van meerdere verkopers, flexibel commissiebeheer en naadloze en veilige uitbetalingen aan meerdere verkopers.
2. **Compliance.** Om zeker te weten dat uw PSP u kan helpen volledig compliant te zijn, is het zaak om de juiste vragen te stellen. Controleer of uw PSP over een licentie beschikt die geregistreerd is in EER-landen. Uw PSP moet onder toezicht staan en sinds zijn registratie geen negatieve meldingen hebben gehad van toezichthoudende autoriteiten. Daarnaast is het belangrijk dat uw PSP voldoet aan EU-wet- en regelgevingen zoals anti-witwassen van geld (Anti-Money Laundering, oftewel AML), alsmede de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, oftewel de General Data Protection Regulation (GDP⁸).
3. **Know Your Customer-ondersteuning (KYC).** Een goede PSP begeleidt zijn partners in het Know Your Customer-verificatieproces. Dit is vooral belangrijk voor marktplaatsen die regelmatig samenwerkingen aangaan met nieuwe partners. Een PSP die in staat is de informatie en het risicoprofiel van uw verkopers te verifiëren, helpt u tijd en geld te besparen en de gemoedsrust van uw klanten te vergroten.



Belangrijke criteria voor het kiezen van een PSP

Alhoewel de criteria hieronder niet essentieel zijn, kan het kiezen van een PSP die voldoet aan deze belangrijke criteria uw bedrijf helpen groeien.

4. **Focus op conversie.** Online betalingen kunnen er óf voor zorgen dat klanten hun aankoop afronden, of het vertrouwen van consumenten schaden en ervoor zorgen dat ze hun aankoop daardoor juist niet afronden. In de customer journey worden betalingen vaak vergeten, maar dat is niet de bedoeling. Controleer of uw PSP de juiste tools en expertise in huis heeft om uw conversies te verhogen of te optimaliseren.
5. **Inzicht in data.** Data-analyse is een must voor online marktplaatsen en hun verkopers, om zo conversies, marketingcampagnes en loyaliteitsprogramma's te kunnen beheren. Om dit mogelijk te maken moet een goede PSP de marktplaats kunnen voorzien van een volledige dataset. Daarnaast is het belangrijk dat de marktplaats toegang heeft tot inzichten uit data om kansen voor de toekomst te bepalen en zo de business te doen groeien.

Voorkeurscriteria voor de juiste PSP

De hieronder genoemde criteria onderscheiden een goede PSP van de rest. Veel providers bieden de onderstaande items niet, en zij die dat wel doen zijn vaak betere lange-termijnpartners voor ambitieuze online marktplaatsaanbieders.

6. **Sterke internationale footprint.** Voor marktplaatsen die de grens over willen, is het goed om op zoek te gaan naar een PSP die ervaring heeft in de gebieden waar u wilt uitbreiden. Uw PSP moet internationale groei (zelfs al is dat op hetzelfde continent) faciliteren door extra lokale betaalmethoden en valuta toe te voegen aan uw portfolio, zonder dat u zich zorgen hoeft te maken over de administratieve rompslomp. Dit heeft extra prioriteit wanneer u klanten werft op nieuwe plekken en in verschillende landen.
7. **Focus op innovatie.** Zoek een PSP met een geavanceerde innovatiestrategie en roadmap. Zo profiteert u van aantrekkelijke manieren om het betaalproces te verbeteren en uw marktplaats toekomstbestendig te maken, ook naarmate technologie en e-commerce zich blijven ontwikkelen. Door samen te werken met een PSP die alles weet van fintech, staat u aan de voorhoede van nieuwe ontwikkelingen en customer journeys.
8. **Aanvullende diensten en extra voordelen.** De beste PSP's beschikken over degelijke producten en diensten die aan al uw behoeften voldoen. Ze bieden u bovendien toegang tot een breed scala aan services die toegevoegde waarde bieden. Zo kunt u van betalingen een concurrentievoordeel maken, en dat is met name nuttig wanneer u uw marktplaats uitbreidt.

DE TOEKOMSTIGE RELATIE TUSSEN MARKTPLAATSEN EN PSP'S

Door het grote aantal online shops en marktplaatsen hebben consumenten tegenwoordig steeds vaker hoge verwachtingen van hun online winkelervaring. Merken staan meer dan ooit onder druk om een naadloze en innovatieve betaalervaring te bieden, die klanten aanmoedigt om hun aankoop af te ronden. Zij die dat niet doen, lopen het risico klanten te verliezen aan de concurrentie.

Merken en e-commercebedrijven die het belang van snelheid, gemak en service erkennen en deze elementen prioriteit geven in hun aanbod, hebben de grootste kans op lange-termijnsucces. Zeker met online marktplaatsen en hun PSP's, die deze naadloze transacties voor hun verkopers en klanten faciliteren.

Innovatie en personalisatie

Toonaangevende PSP's kijken vooruit en richten zich op omnichannel-betalingen, alsmede nieuwe betaalervaringen die de klantloyaliteit en -interesse verhogen. Recente innovaties als chatbots met betaalfunctie en checkout gamification zijn een goed voorbeeld van opkomende trends in online shopping. Marktplaatsen die samenwerken met PSP's die gebruikmaken van vooruitstrevende innovaties hebben een voorsprong op hun concurrentie en maken een goede kans om marktleider te blijven op het gebied van online shopping.

De juiste PSP speelt in op de unieke behoeften van marktplaatsen en biedt betaaloplossingen die speciaal zijn ontworpen voor deze behoeften. Dit geldt met name voor marktplaatsen die op zoek zijn naar een fullservice-oplossing en een sterke samenwerking met hun PSP. PSP's die marktplaatsen de flexibiliteit bieden om te kiezen uit verschillende aanvullende diensten en betalingsinnovaties hebben daarnaast de grootste kans van slagen in het ondersteunen van de marktplaats in de veranderende e-commerceomgeving.

Veranderingen in de door marktplaatsen aangeboden diensten

Marktplaatsen zijn oorspronkelijk ontworpen op basis van een virtueel winkelcentrum, waar verkopers ieder hun eigen online verkoopplekje hadden. Door de toegenomen populariteit van marktplaatsen werden echter de mogelijkheden voor meer samenwerking ontdekt, waardoor verkopers en marktplaatsen hun krachten konden bundelen en een completer aanbod konden creëren voor hun klanten.

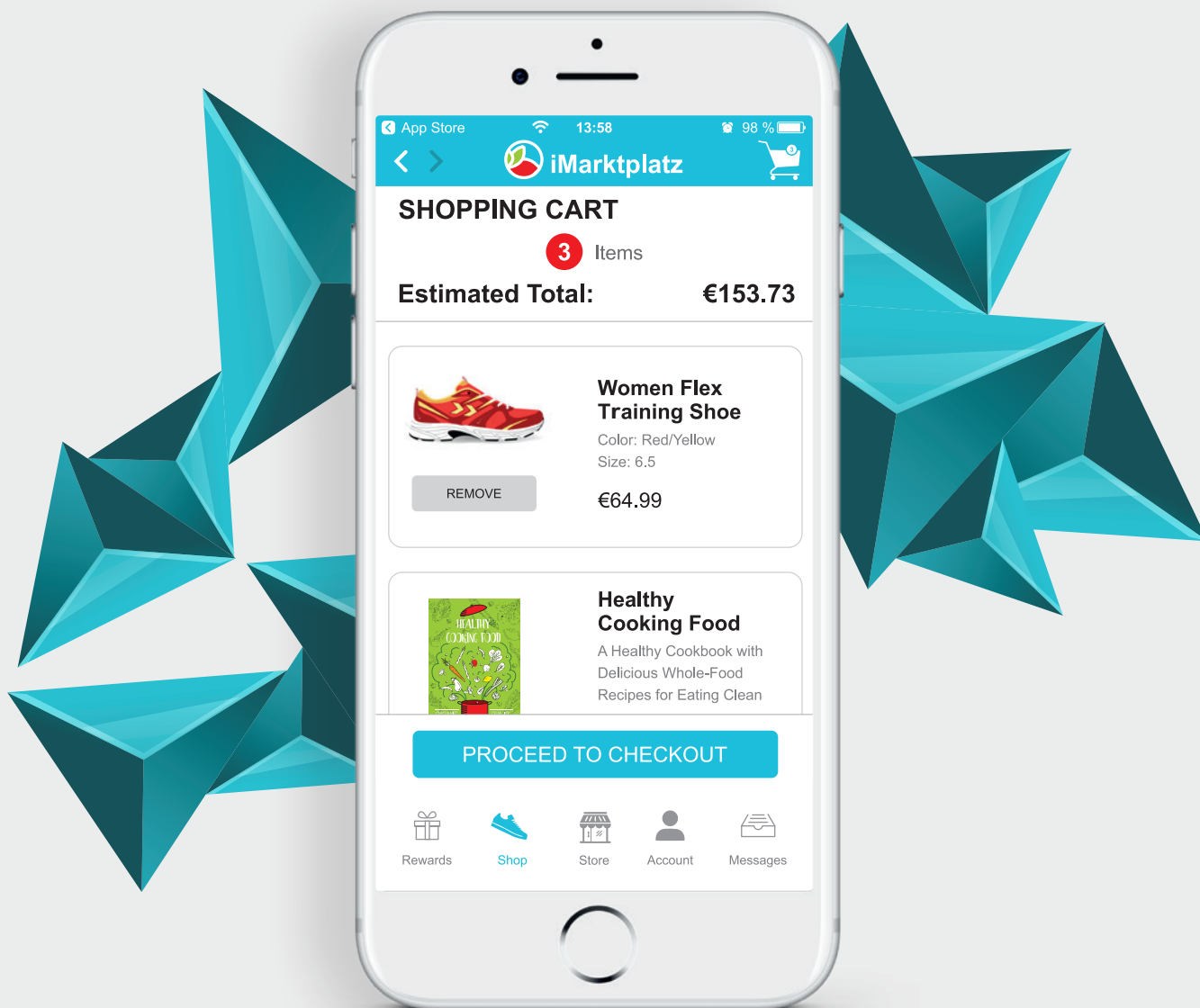
Vandaag de dag werken marktplaatsen steeds nauwer samen met verkopers, en integreren ze elementen zoals wereldwijde marketingprogramma's die kopers voorzien van een overkoepelende end-to-end-koopervaring. Hiermee faciliteren ze meer zichtbaarheid, gecentraliseerde marktplaatspromotie en voorraad- en leveringsbeheer voor alle stakeholders.

Klantbehoeften veranderen

Klantverwachtingen, gedreven door technologische ontwikkelingen, creëren een nieuwe toekomst voor e-commerce. Online marktplaatsen en naadloze mobiele ervaringen wijzen hierin de weg en veel experts denken dat de on demand-economie nog veel meer in petto heeft dan we nu zien⁹.

Online consumenten zoeken een eenvoudige en gepersonaliseerde winkelervaring en willen ieder soort apparaat en iedere soort valuta en betaalmethode kunnen gebruiken. Het gaat zelfs zo ver dat een op de vijf consumenten zijn of haar gegevens wil delen in ruil voor een gepersonaliseerde ervaring. Onder consumenten tussen de 18 en 24 jaar oud stijgt dat aantal naar een op de vier¹⁰. Het aanbieden van deze betaalopties en het omgaan met consumentendata kan intimiderend zijn, met name voor marktplaatsen die hun verkopers meerwaarde willen bieden en hun klanten willen voorzien van een naadloze ervaring die de loyaliteit, tevredenheid en het vertrouwen vergroot.

Marktplaatsen die op succesvolle wijze een e-commercebedrijf willen runnen, hebben technologische partners nodig die hun groei kunnen versnellen. Hieronder valt ook een PSP met een end-to-end-oplossing. Een gepersonaliseerde betaalervaring met naadloze betaalstrategie kan u helpen uw marktplaats te onderscheiden en te voldoen aan de snel veranderende consumentenbehoeften. Ook kunt u zo compliant zijn met de PSD2. Marktplaatsen die de juiste PSP in de arm nemen, profiteren van regelgevingen en innovaties om hun bedrijf in de toekomst te laten groeien.



Meer weten over hoe we samenwerken met marktplaatsen om hun bedrijven te laten groeien? Ga naar <https://www.ingenico.com/epayments/marketplaces>.

Sources

¹ Onderzoek van PYMNTS.com en Amazon uit 2015 - <http://www.pymnts.com/in-depth/2015/innovation-and-the-digital-shopper-2/>.

² The UPS Pulse of the Online Shopper by UPS and comScore - <https://www.digitalcommerce360.com/2017/06/07/97-u-s-consumers-shop-marketplaces/>.

³ 97% of US online shoppers browse on marketplaces, by 360 Digital Commerce - <https://www.digitalcommerce360.com/2017/06/07/97-u-s-consumers-shop-marketplaces/>.

⁴ Democratization of Retail and the Rise of Global Marketplaces, E-commerce Foundation, 2016 - https://www.ecommercewiki.org/wikis/www.ecommercewiki.org/images/6/6d/Democratization_of_Marketplaces.pdf.

⁵ Uit een interview van Syrtals (<https://www.syrtals.com/>) namens Ingenico ePayments.

⁶ Uit een interview van Syrtals (<https://www.syrtals.com/>) namens Ingenico ePayments.

⁷ Om u te helpen een beter beeld te krijgen van de marktplaatsoplossing van Ingenico ePayments, hebben we aan het eind van dit rapport een bijlage toegevoegd die de belangrijkste voordelen van ons product beschrijft.

⁸ Deze verordening is van toepassing op alle bedrijven die persoonsgegevens van inwoners van de Europese Unie verwerken of bijhouden, ongeacht de locatie van het bedrijf;

⁹ The Future of E-commerce: The Road to 2026, Criteo - <http://www.criteo.com/media/4094/ovum-the-future-of-e-commerce-the-road-to-2026.pdf>.

¹⁰ Made-to-order: The rise of mass personalisation, The Deloitte Consumer Review, Deloitte - <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ch/Documents/consumer-business/ch-en-consumer-business-made-to-order-consumer-review.pdf>.

APPENDIX

Ingenico-betaaloplossing voor marktplaatsen

Vereenvoudig uw marktplaatsbetalingen en commissieregels op een veilig, compliant en betrouwbaar platform.

Volledig PSD2-compliant

Flexibele uitbetaling aan verkopers

Geautomatiseerd commissiebeheer

Management van winkelwagens met producten van meerdere verkopers

Snel en eenvoudig nieuwe verkopers toevoegen



Vereenvoudig binnenkomende en uitgaande betalingen volledig PSD2-compliant met de Ingenico ePayments-oplossing voor marktplaatsen

Voordelen

Eenvoudig toevoegen nieuwe verkopers

Wij bieden u de tools en services om snel nieuwe verkopers aan uw marktplaats toe te voegen. Onze marktplaatsoplossing stelt u in staat uw verkopersnetwerk uit te breiden en te beheren, ongeacht hun profiel en in volledige overeenstemming met de wet- en regelgeving.

Bied uw verkopers betrouwbaarheid en veiligheid

Ingenico biedt een bewezen en veilige omgeving, een uitgebreid scala aan betaalmethoden en geavanceerde tools voor fraudepreventie.

U houdt de controle - wij doen het werk

De elektronische betaalstromen blijven onder uw toezicht, maar worden beheerd door Ingenico ePayments.

Features

Flexibel

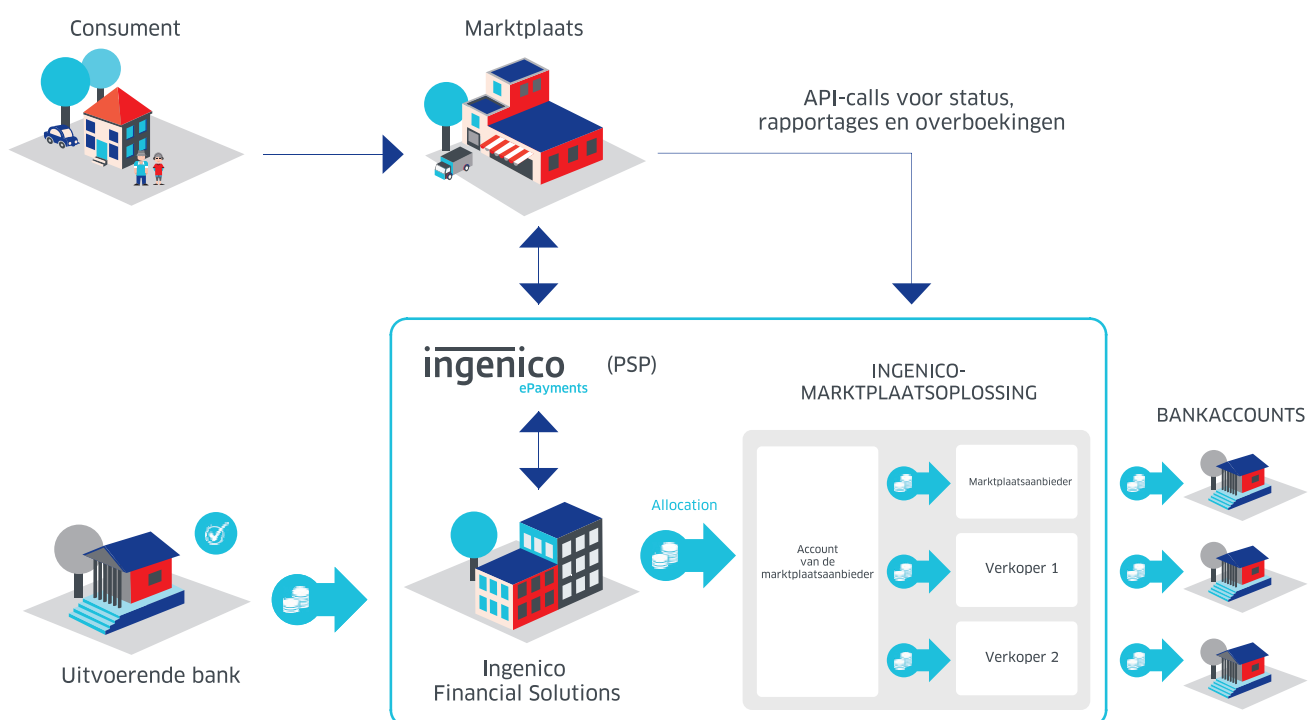
U hebt de volledige flexibiliteit om uitbetalingen aan verkopers te beheren en commissies via API-calls te automatiseren.

Compliant

Omdat wij een gelicentieerde betalingsinstelling zijn, kunnen we u helpen bij de implementatie van uw PSD2-compliant betaalomgeving.

...en

geven we u toegang tot een fullservice-platform, inclusief verwerking, verzameling, uitbetaling en volledig transparante rapportages, alsmede management van meerdere valuta.



Over Ingenico ePayments

Ingenico ePayments is de online- en mobile commerce-divisie van Ingenico Group. De organisatie verbindt merchants en consumenten, en stelt bedrijven overal in staat hedendaagse grenzen te verleggen en de toekomst van wereldwijde commercie te creëren. Ingenico Group zet zich als marktleider sinds 1994 in voor vooruitgang op alle kanalen. Ingenico ePayments is de vertrouwde partner van meer dan 65.000 kleine en grote merchants en maakt het klanten mogelijk betalingen eenvoudig en veilig uit te voeren. Met geavanceerde data-analytics, fraudebeheeroplossingen en grensoverschrijdende commerce-expertise helpt het bedrijf merchants om hun business te optimaliseren en uit te breiden naar nieuwe markten over de hele wereld. Meer informatie is te vinden op www.ingenico.com/epayments of volg Ingenico ePayments op :

LinkedIn - <https://www.linkedin.com/company/ingenico-epayments>

Twitter - https://twitter.com/ingenico_epymts

Facebook - <https://www.facebook.com/ingenico.epayments/>

