



HET BETALINGSVERKEER VERANDERT

Hoe mobiel betalen de winkelbeleving verhoogt, de betaling versnelt en de kosten van je onderneming kan verlagen.

Mobiel betalen wordt de nieuwe standaardoplossing.

Samenvatting van deze whitepaper

Mobiel betalen wordt steeds populairder en is binnenkort niet meer weg te denken in je onderneming.

In deze whitepaper vind je alle informatie waarmee je mobiel betalen optimaal kunt inzetten in jouw onderneming.

Het draait hierom:

- Mobiel betalen wordt de nieuwe standaard. **92% van de Europese millennials zal in 2020 gebruik willen maken van mobiel betalen. Zo'n 68% van de Europeanen maakte in 2017 al gebruik een vorm van mobiel betalen** met een digitale portemonnee (digital wallet).
- Mobiel betalen wordt zo snel opgepakt omdat het de ultieme vorm van gebruiksgemak biedt bij betalen. Dat komt (ook) doordat het de **linking pin is tussen de online én de offline wereld.**
- Ontwikkelingen op het gebied van elektronisch betalen zijn razendsnel gegaan de afgelopen decennia. Om niet achter blijven bij de wensen die de klant nú heeft, is het belangrijk dat mobiel betalen **zo snel mogelijk, op zoveel mogelijk plekken beschikbaar is.** Net als in de tijd dat PIN werd geïntroduceerd.
- Contactloos betalen met je mobiel betekent dat er geen extra pas meer nodig is. Doordat een mobiele betaaloplossing als Payconiq direct wordt geïntegreerd in het kassasysteem, **worden betaalautomaten ook overbodig.**
- Het betalingsverkeer verloopt met mobiel betalen makkelijker, sneller en de kosten zijn relatief laag. Dat betekent (extra) tevreden klanten. **En een betere marge voor jou als ondernemer.**

Waarom deze whitepaper?

Betalen is steeds eenvoudiger. De ontwikkelingen van het betalingsverkeer volgen elkaar in een razend tempo op: van cash, naar pinnen, naar contactloos betalen. En nu is er nog een extra optie: betalen met je mobiel.

Maar wat levert dit nou op voor jouw onderneming?

- Is betalen met je mobiel niet gewoon een leuke gadget?
- Zijn de kosten van mobiel betalen niet veel te hoog?
- Wat levert mobiel betalen jou als ondernemer nou eigenlijk op?

Op deze vragen krijg je een uitgebreid antwoord in deze whitepaper.

En we vertellen je hoe je mobiel betalen kunt aanbieden in jouw eigen zaak.

In deze whitepaper behandelen we de volgende onderwerpen:

1. Waarom wordt alles steeds gemakkelijker?
2. Van cash, naar pin, naar contactloos, naar mobiel
3. Hoe werkt mobiel betalen in de praktijk?
4. Iedereen doet het
5. Wat levert het mij op als ondernemer?
6. Alles wat je wilt weten over Payconiq
7. Meer over Mobiel betalen



1. Waarom wordt alles steeds makkelijker?

We blikken eerst terug om te begrijpen waarom het zo belangrijk is dat je de optie mobiel betalen kunt aanbieden in jouw onderneming. Waarom is iets schijnbaar kleins als ‘gebruiksgemak’, zo cruciaal? Ook – en misschien vooral – als het om betalen gaat?

Meer dan 20 jaar mobiel

Meer dan 20 jaar geleden werd de mobiele telefoon ook populair in Nederland. Dat maakte dat onze beleving van contact niet meer locatiegebonden was. Handig, maar ons leven veranderde pas écht door de introductie van de eerste smartphone.

We deden in het begin misschien nog een beetje lacherig over deze gekke ‘koelkast’ van een telefoon. En eigenlijk wisten we ook nog niet precies wat we konden met een apparaat dat een computer en telefoon in één was. Dat duurde overigens maar even, want al heel snel waren we volledig ‘hooked’ aan dit apparaat.

Hé, dit apparaat heeft écht wat te bieden

Dat we zo snel gehecht raakten aan de smartphone kwam vooral doordat we erachter kwamen dat het apparaat echt wat te bieden heeft. De functionaliteiten van de smartphone maakten ons leven namelijk makkelijker. Zonder dat we er erg in hadden besteedden we steeds meer praktische zaken uit aan onze slimme telefoons.

De weg vinden werd een eitje met Google Maps, telefoongesprekken en lange e-mails werden vervangen door een snel appje en onze agenda was voortaan altijd up-to-date.

En dat was nog maar het begin...

Versmolten met de mobiel

De afgelopen tien jaar zijn zoveel mogelijk praktische taken overgenomen door smartphones. Anno 2019 hebben we on geveer elke 5 minuten een (micro-)moment met onze mobiel. Een appje sturen, even de boodschappen bestellen, het weer checken, een pushbericht lezen en ga zo maar door. We zijn versmolten met onze mobiel doordat het apparaat ons leven feitelijk gemakkelijker maakt. De interactie met onze mobiel gaat intuïtief, zonder erover na te denken. Onze offline en online ervaringen lopen feilloos in elkaar over.



Experience economy - alles draait om ervaring

We leven nu in de tijd van de *experience economy*, al onze (commerciële) beslissingen worden bepaald door hoe prettig we iets ervaren. Dus ook als het gaat om de aanschaf van een product of dienst, zowel online als offline. De beleving is volgens onderzoek zelfs zo belangrijk dat het 1,5 keer zoveel belangrijker is dan iedere andere factor die meegewogen wordt in de aankoopbeslissing.

Bij retail- en horeca aanschaffen lopen de online en offline ervaring in elkaar over. Dat moet eigenlijk ongemerkt gaan. Bijvoorbeeld als de klant snel wat productinformatie wil opzoeken, terwijl hij, of zij al voor het schap staat in de winkel. Het hele aanschafproces moet vlekkeloos verlopen. De klant wil direct weten of iets op voorraad is en wanneer het geleverd wordt. Tot slot wil je klant natuurlijk zo gemakkelijk mogelijk betalen.

Jouw klanten kunnen al een hele tijd elektronisch betalen. PIN is bijna overal beschikbaar. Moet daar echt nog een systeem bij? Ja, want mobiel betalen biedt het betaalgemak dat de online en offline wereld met elkaar verbindt. Naar verwachting zal zo'n 92% van de millennials in 2020 gebruik willen maken van mobiel betalen.

2. Van cash, naar pin, naar contactloos, naar mobiel

Elektronisch betalen, of pinnen zorgt al meer dan dertig jaar voor betaalgemak. Pinnen is niet meer weg te denken, het is voor veel mensen de standaard betaaloplossing bij jouw onderneming. Ook hier kijken we even achterom, om nog beter te begrijpen wat de meerwaarde is van mobiel betalen ten opzichte van andere elektronische betalingen.

Eén oplossing voor alle betalingen

De geschiedenis van het elektronisch betalen begint in 1988. Toen werd het eerste centrale betalingssysteem Beanet geïntroduceerd, waarmee mensen de eerste PIN-transacties konden doen. Voor die tijd waren er al wel elektronische betaaloplossingen, maar die sloten niet op elkaar aan. Het centrale PIN-systeem had als groot voordeel dat er nog maar één systeem was waar banken, creditcardmaatschappijen en ondernemers op hoefden aan te sluiten.

Uiteindelijk valt het Nederlandse PIN nu onder de internationaal bekende merken Maestro en V PAY. Dat neemt niet weg dat 'pinnen' nog steeds het meest gangbare woord is voor elektronische 'offline' betalingen, zoals bij winkels en restaurants.

Betalen met mobiel, is dat hetzelfde als contactloos betalen?

Uiteindelijk heeft het elektronisch betalen zich zo ver ontwikkeld dat we nu ook kunnen betalen zonder de pas in een betaalautomaat te steken. Even met je pas wapperen voor een betaalautomaat, dat is toch hetzelfde als contactloos betalen met je mobiel?

Nee, niet helemaal. Zonder je nu te vermoeien met de technische verschillen ([die vind je overigens hier](#)) is het toch handig om te kijken wat het verschil is.

Contactloos betalen met je pinpas

- Een betaling met een pinpas wordt direct verwerkt.
- Voor betalingen tot €25,- hoef je (meestal) geen pincode in te voeren.
- Heb je met aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode de limiet bereikt van €50,-? Dan moet je voor de veiligheid de pas alsnog insteken in de betaalautomaat en de pincode invoeren.

Contactloos betalen met je mobiel

- een betaling met mobiel wordt direct verwerkt.
- Voor betalingen hoger dan €25,- voer je je pincode in via de app op je telefoon.
- Heb je met aaneengesloten contactloze betalingen zonder pincode de limiet bereikt van €50,-? Dan moet je voor de veiligheid je pincode invoeren via de app op je telefoon.

Kort gezegd: bij betalingen met je mobiel heb je geen 'extra' pas meer nodig. En hoef je geen code meer in te voeren in een 'extra' betaalautomaat. Alles gaat volledig via je mobiel.

Opkomst van mobiel betalen in cijfers

- 56% van alle Nederlandse betalingen met pinpassen en creditkaarten contactloos in december 2018, overwegend met contactloze betaalkaarten. Het aandeel van betalen met een smartphone was nog klein maar neemt de komende jaren naar verwachting snel toe.
- Contactloos betalen is in razend tempo populair geworden. Van minder dan 50 miljoen transacties in januari 2016, naar zo'n 6 miljard transacties in augustus 2019.
- Per jaar doen consumenten zo'n 800 miljoen onderlinge betalingen. Door het gemak van betaalverzoeken met mobiele apps neemt het aantal elektronische betalingen alleen maar toe.

4. Iedereen doet het

Net als bij de eerste elektronische betalingen met de PIN is het nu ook weer belangrijk dat deze 'nieuwe' manier van betalen altijd en overal beschikbaar is. Betaaloplossingen zijn pas echt interessant als jouw klant die overal kan gebruiken.

Een eigen portemonnee voor bijna elke bank

De meeste banken bieden al losse mobiele betaal-apps aan. Deze zogenaamde mobile wallet, of mobiele portemonnee, slaat betalingsgegevens op via de app op je telefoon of in de cloud. Mobile wallets gebruiken verschillende technologieën tijdens de transactie; meestal gaat het om een NFC-betaling (chip).

Eén centrale oplossing

Naast de mobiele portemonnees worden ook andere methoden aangeboden, zoals betalen via een QR-code. Om een wirwar aan apps te voorkomen én – net als ooit met de PIN – een centrale oplossing te bieden, hebben een aantal Nederlandse banken de handen ineengeslagen. ABN AMRO, ASN Bank, ING, Rabobank, RegioBank en SNS bieden samen de QR-betaalmethode aan via Payconiq, die beschikbaar is op alle smartphones.

Apple Pay bij ING

Sinds 2019 kunnen consumenten in Nederland ook met Apple Pay betalen. De Apple wallet is vooralsnog de enige app die toegang heeft tot de NFC-chip van de iPhone. ING is de eerste en tot nu toe enige Nederlandse bank die Apple Pay aanbiedt. Dat heeft onder andere te maken met de kosten van Apple Pay. De transactiekosten mogen van Apple niet worden doorberekend aan de klant. ING heeft daarom besloten om die kosten op zich te nemen. Geen goedkope hobby, dus je begrijpt dat andere banken hier (nog) niet al te happig op zijn. Daarbij is Apple Pay alleen beschikbaar voor Apple-producten als de iPhone en de Apple Watch.

Steeds meer locaties

Overal waar je contactloos kunt betalen, kun je de diverse mobiele portemonnees gebruiken. De centrale betaalapp van Payconiq is op dit moment al beschikbaar bij 15.000 locaties en daar komen dagelijks extra punten bij. Van de benzinestations van BP tot en met de winkels van de ANWB en Ici Paris XL: je kunt er terecht met Payconiq.

5. Wat levert mobiel betalen mij op als ondernemer?

Mooi, al die technologische ontwikkelingen, maar wat heb je er nou aan? Zoals de titel van deze whitepaper al verkapt: mobiel betalen is meer dan alleen een leuke gadget. En het levert niet alleen je klant, maar ook jou als ondernemer voordelen op.

Nieuw systeem, extra gedoe?

Dat valt reuze mee. De systemen die we gebruiken voor mobiel betalen zijn eerder een uitbreiding van bestaande systemen en kun je eenvoudig hiermee integreren.

- 1) **Mobiele portemonnees via NFC en Apple Pay** Betaalsysteem die gebruikmaken van de NFC-chip, kunnen worden uitgelezen door alle betaalautomaten en kassa-systemen waar je ook contactloos kunt betalen met een pinpas.
- 2) **QR-oplossingen als Payconiq** kun je rechtstreeks integreren in je kassasysteem én je pinterminal. De QR-code van jouw systeem stel je beschikbaar voor de klant met een sticker, een customer facing kassascherm of een pinterminal.

Dat mag wat kosten zeker?

Afhankelijk van het systeem dat je kiest, zijn de kosten van mobiel betalen gelijk, of zelfs lager dan die van bestaande elektronische betaalmethoden

- 1) **Google, Apple Pay en Google Pay** Als je betaalsysteem al beschikbaar is voor contactloos betalen, hoef je geen extra kosten te maken voor mobiel betalen via de NFC-chip. De transactiekosten hangen af van de betaaldienst waarvan de klant gebruik maakt. Op dit moment is ING de enige bank in Nederland die Apple Pay beschikbaar stelt. Omdat Apple vindt dat transactiekosten van hun systeem niet doorberekend mogen worden aan de klant, neemt ING de kosten op zich.
- 2) **Payconiq** Als je geen betaalterminal gebruikt, zijn er geen abonnementskosten verbonden aan Payconiq. De transactiekosten worden zo laag mogelijk gehouden en zijn standaard 6 cent per transactie.

Ok, weinig tot geen kosten en moeite. Maar levert het wat op?

Het lijkt een beetje het 'kip of het ei' verhaal, maar in dit geval kun je al wel met redelijke zekerheid stellen dat je klanten gewoon verwachten dat mobiel betalen een optie is. Dat heeft weer alles te maken met de experience economie. En hoe snel we eraan gewend zijn dat alles, dus ook betalen, gemakkelijk gaat.

Je komt niet meer weg met 'ja maar u kunt pinnen'

Contactloos betalen en mobiel betalen worden steeds normaler en daardoor steeds meer een impliciete verwachting die de klant heeft. Betaalgemak is de nieuwe standaard en mobiel betalen biedt dat.

Mobiel betalen is geen 'nice to have' meer, jouw onderneming kan straks niet meer zonder. Kijk maar eens naar de wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van mobiel betalen.

Op dit moment zien we al dat winkels die geen elektronische betaling accepteren het zwaar hebben.

Mensen kiezen liever een andere winkel waar wel gepind kan worden, dan dat ze eerst contant geld gaan halen. Het grootste verschil in betaalgemak zie je op dit moment waarschijnlijk in de taxiwereld. Aan de ene kant vind je Uber waarbij alles automatisch geregeld en betaald wordt. Aan de andere kant van het spectrum vind je de taxi die pas aan het eind van de rit de prijs bepaalt én waar enkel contant betaald kan worden.

De standaard

Mobiel betalen en het bijkomende gebruiksgemak zullen over niet al te lange tijd de standaard zijn. De optie 'mobiel betalen' niet bieden, betekent dan geheid een minder goede positie ten opzichte van concurrenten die de optie mobiel betalen wél bieden.



6. Alles wat je wilt weten over Payconiq

Deze whitepaper wordt je aangeboden door Payconiq. Maar wie zijn wij, wat doen wij en hoe kun je jouw onderneming bij ons aansluiten? Guido Vermeent is CEO kan het je in een zin vertellen: 'Wij geloven in één betaaloplossing voor iedereen, die overal werkt.'

Wat doet Payconiq - en waarom is het méér dan alleen een mobiele betaaloplossing? Wij zorgen ervoor dat je via één app alles kunt betalen met je mobiel.

Alle betalingen

Payconiq is de mobiele app waarmee je al je betalingen kunt doen op je mobiel. En als we zeggen 'alle' bedoelen we ook alle. Of je nu wilt betalen in de winkel, online of met vrienden onderling.

Op elke smartphone

Het maakt niet uit of je een Android telefoon hebt, of een iPhone: met de Payconiq app op je smartphone kun je altijd betalen met je mobiel.

Met iedere bank

Rekeningen van alle Nederlandse banken kunnen worden gekoppeld aan de betaal-app van Payconiq.

Wie zitten er achter Payconiq?

Payconiq is ontstaan vanuit een gezamenlijk initiatief van ING, SNS, Rabobank, RegioBank en ASN.

Waarom Payconiq?

Payconiq werkt met vrijwel alle kassasystemen en integrators. Je hebt dus geen extra systeem nodig, maar wel het gemak van mobiel betalen voor jouw klanten. En tegen een scherp tarief!

Ik wil mijn klanten ook Payconiq bieden

We staan voor je klaar om je zo snel mogelijk aan te sluiten bij het Payconiq-netwerk.
[Meld je nu aan!](#)

7. Verder lezen over mobiel betalen

Meer weten over mobiel betalen? Hier vind je nog een paar interessante links:

- [In the Experience Economy Brands need to adapt or die](#)
- [30 Amazing Stats Demonstrating The Unstoppable Rise of Mobile Payments Globally](#)
- ['Wij zien Payconiq als onderscheidend van Apple Pay'](#)
- [De verschillende methoden van mobiel betalen – kort uitgelegd](#)
- [De Consumentenbond over Payconiq](#)
- [Informatie over Apple Pay voor verkopers](#)
- [De volgende stap: de experience gap vullen met realtime data](#)
- [De enige belangrijke mobiele feature voor 2019](#)
- [Veilig, efficiënt, betrouwbaar en toegankelijk betalingsverkeer met oog voor de wensen van belangenorganisaties](#)
- [Factsheet betalingsverkeer 2018](#)

**Pay fast,
Pay easy,
Payconiq**

Meld je aan

www.payconiq.com