



# Infogids

**Handleiding voor kaartacceptatie  
via de betaalautomaat**

**PaySquare**



# Inhouds- opgave

<b>Veilige acceptatie van betaalkaarten op uw betaalautomaat</b>	<b>4</b>
<b>1 Handleiding kaartacceptatie</b>	<b>6</b>
1.1 Acceptatievoorschriften bij een betaalkaart met (EMV-)chip	6
1.2 Acceptatievoorschriften bij een betaalkaart met magneetstrip zonder EMV-chip	8
1.3 Verwerking van een crediteringstransactie (refund) bij retourneren	8
<b>2 Samen werken aan veiligheid</b>	<b>10</b>
2.1 Autorisatie via betaalautomaat	10
2.2 Meldingen bij autorisatieaanvraag via betaalautomaat	11
<b>3 Werkwijze bij vermoeden van fraude</b>	<b>12</b>
3.1 Als u fraude vermoedt: bel voor een code 10-gesprek	12
3.2 Zo herkent u een mogelijke fraudeur	13
3.3 Beloning bij inname fraudekaart	13
<b>4 Methoden ter voorkoming van betwiste transacties</b>	<b>14</b>
<b>Belangrijke gegevens</b>	<b>16</b>

## Veilig betaalkaarten accepteren

### Veilige acceptatie van betaalkaarten op uw betaalautomaat

Betalingen met betaalkaarten zijn veilig, kostenbesparend en omzetverhogend. Door betaalkaarten te accepteren, vergroot u de veiligheid van u en uw personeel. Bovendien bespaart u op kosten voor wisselgeld, afstorten en administratie (bijhouden kasboek). Een belangrijke reden om voor acceptatie van creditcards te kiezen is het omzetverhogende effect. Met creditcards worden namelijk meer en hogere bestedingen gedaan dan met andere betaalmiddelen. Creditcardhouders betalen later of gespreid en zijn daardoor eerder geneigd te kopen. Via PaySquare is die extra omzet ook haalbaar voor u.

#### Groeiend aantal kaarthouders

Steeds meer consumenten hebben de afgelopen jaren het gemak van betaalkaarten ontdekt. De betaalkaart staat bekend als een veilig en betrouwbaar betaalmiddel. Maar u kunt zich voorstellen dat het groeiende aantal kaarthouders ook een stijging van het aantal frauduleuze transacties kan veroorzaken, tenzij wij tijdig actie ondernemen. Als u de regels en richtlijnen nauwlettend opvolgt, kunnen wij er samen voor zorgen dat fraudeurs bij u weinig kans maken. In deze Infogids geven wij u tips en adviezen. Ook kunt u altijd voor advies of hulp bij ons terecht.

### Betaalkaarten veilig accepteren en betwiste transacties voorkomen

Deze Infogids bevat actuele informatie die u nodig heeft om de creditcards MasterCard®, Visa, Discover, Diners Club, JCB en UnionPay, alsmede de debetpassen Maestro en V PAY verantwoord en veilig te accepteren. Er zijn echter ook situaties die een betwiste transactie opleveren, zonder dat hierbij fraude aan de orde is. Deze Infogids bevat ook informatie hierover.

#### Meerdere betaalkaarten accepteren?

Via PaySquare kunt u vrijwel alle betaalkaartmerken accepteren. Of het nu gaat om betaling met een creditcard of een debetpas. U hoeft uw klanten geen nee te verkopen. Accepteert u nog niet alle genoemde betaalkaarten, en wilt u meerdere betaalkaarten via PaySquare accepteren, bel ons dan. In Nederland op telefoonnummer 088 385 73 33, in België op 02 700 68 48. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 21.00 uur.

**NB** Deze gids is geen handleiding voor uw betaalautomaat. Hiervoor kunt u terecht bij uw betaalautomaatleverancier.



## 1. Handleiding kaart- acceptatie

Met uw EMV-gecertificeerde betaalautomaat kunt u zowel een betaalkaart met EMV-chip als een betaalkaart met alleen een magneetstrip accepteren. Vrijwel alle in Europa uitgegeven betaalkaarten zijn inmiddels voorzien van een EMV-chip.

EMV is de internationale standaard voor betalingen en geldopnames met creditcard en debetpas. Wereldwijd vervangt EMV de magneetstrip door een chip. Een chip is namelijk moeilijker te kopiëren dan een magneetstrip. Bovendien biedt een chip in combinatie met een pincode een hoger beveiligingsniveau. Hierdoor neemt het frauderisico af. Door de introductie van EMV-gecertificeerde betaalautomaten is het betalingsverkeer in Europa een stuk veiliger geworden.

### 1.1 Acceptatievoorschriften bij een betaalkaart met (EMV-)chip

1. Steek de betaalkaart met de chip in de chiplezer van de betaalautomaat.
2. Laat de kaarthouder zijn pincode intoetsen.
3. Controleer altijd of de merknaam (bijvoorbeeld MasterCard of Maestro) op de transactiebon overeenkomt met het logo op de betaalkaart.
4. Controleer altijd of de laatste 4 cijfers van het kaartnummer op de betaalkaart overeenkomen met die op de transactiebon (niet altijd van toepassing bij Maestro en V PAY).
5. Let op fraudegedrag. De kenmerken van fraudegedrag leest u op pagina 13.

6. Bel ons voor een zogenaamd 'code 10-gesprek' bij twijfel over fraude. In Nederland op telefoonnummer 088 385 73 45, in België op 02 700 68 89 (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar). Een toelichting hierop staat verderop in deze gids. Wij adviseren u om in zo'n geval een legitimatiebewijs te vragen en te controleren of de naam en handtekening op de kaart overeenkomen met de naam en handtekening in het legitimatiebewijs. Noteer het nummer, het type en de herkomst van het legitimatiebewijs op de voorzijde van de transactiebon.
7. Geef de kopie van de transactiebon aan de kaarthouder en bewaar zelf de originele bon 15 maanden op een veilige plaats zodat onbevoegden er niet bij kunnen.

**NB** Het kan in sommige gevallen voorkomen dat een betaalkaart met chip niet wordt geaccepteerd door de betaalautomaat. Laat de kaarthouder in dat geval anders (bijvoorbeeld met een andere betaalkaart) betalen en neem contact op met uw betaalautomaatleverancier.



## 1.2 Acceptatievoorschriften bij een betaalkaart met magneetstrip zonder EMV-chip

1. Haal de betaalkaart met de magneetstrip door de magneetstriplezer van de betaalautomaat.
2. Controleer altijd of de merknaam (bijvoorbeeld MasterCard of Maestro) op de transactiebon overeenkomt met het logo op de betaalkaart.
3. Controleer altijd of de laatste 4 cijfers van het kaartnummer op de betaalkaart overeenkomen met die op de transactiebon (niet altijd van toepassing bij Maestro).
4. Laat de kaarthouder zijn handtekening zetten op de transactiebon en controleer of de handtekening op de bon overeenkomt met die op de betaalkaart (niet van toepassing bij Maestro).
5. Controleer minimaal de volgende echtheidskenmerken van de betaalkaart:
  - ◆ Hologram; als u de kaart in het licht beweegt, lijkt er een dieptewerking te ontstaan (niet van toepassing bij Maestro).
  - ◆ UV-kenmerk; met een UV-lamp licht een extra echtheidskenmerk op (niet van toepassing bij Maestro).
6. Let op fraudegedrag. De kenmerken van fraudegedrag leest u op pagina 13.
7. Bel ons voor een zogenaamd 'code 10-gesprek' bij twijfel over fraude. In Nederland op telefoonnummer 088 385 73 45, in België op 02 700 68 89 (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar). Een toelichting hierop staat verderop in deze gids. Wij adviseren u om in zo'n geval een legitimatiebewijs te vragen en te controleren of de naam en handtekening op de kaart overeenkomen met de naam en handtekening in het legitimatiebewijs. Noteer het nummer, het type en de herkomst van het legitimatiebewijs op de voorzijde van de transactiebon.
8. Geef de kopie van de transactiebon aan de kaarthouder en bewaar zelf de originele bon 15 maanden op een veilige plaats zodat onbevoegden er niet bij kunnen.

**NB** V PAY-betaalkaarten hebben geen magneetstrip

## 1.3 Verwerking van een crediteringstransactie (refund) bij retourneren

Als een klant een artikel wil ruilen of terugbrengen dat is betaald met een creditcard, kunt u via uw betaalautomaat een crediteringstransactie uitvoeren. Door de crediteringstransactie krijgt de kaarthouder het geld van zijn aankoop terug. De creditering wordt vervolgens verrekend met uw uitbetalingen. Geef bij voorkeur geen contant geld terug voor een artikel dat met een creditcard is betaald. Let op: Stort bij een terugboeking het bedrag altijd terug op dezelfde betaalkaart. U kunt dat doen met een refund op uw betaalautomaat. Hoe dat werkt, vindt u in de handleiding van uw betaalautomaat. Laat de kaarthouder de crediteringsbon tekenen voor een geslaagde creditering.





## 2. Samen werken aan veiligheid

### 2.1 Autorisatie via betaalautomaat

Bij een autorisatieaanvraag wordt beoordeeld of de transactie met de betaalkaart kan worden uitgevoerd. Als u via een online betaalautomaat een betaalkaart accepteert, wordt de transactie automatisch ter autorisatie aangeboden. Bij een autorisatie worden ten minste vier dingen gecontroleerd:

- ◆ Is er sprake van een bestaand kaartnummer?
- ◆ Is de bijbehorende vervaldatum niet verstreken?
- ◆ Is de betaalkaart als verloren of gestolen opgegeven?
- ◆ Is er voldoende bestedingsruimte op de kaart beschikbaar om het betreffende bedrag aan uw bedrijf te kunnen betalen?

Een EMV-gecertificeerde betaalautomaat controleert ook of de ingetoetste pincode overeenkomt met de gegevens in de EMV-chip.

**Let op:** De melding dat de autorisatie is goedgekeurd, is geen garantie dat de aanbieder de rechtmatige kaarthouder is of dat de kaart echt is.

### 2.2 Meldingen bij autorisatieaanvraag via betaalautomaat

Bij een autorisatieaanvraag kunt u vier mogelijke meldingen op de display van uw terminal ontvangen:

- ◆ Goedkeuring
- ◆ Bel organisatie
- ◆ Afkeuring
- ◆ Pick up card

#### Wat te doen bij een 'Bel organisatie'-melding?

Als op het display van uw betaalautomaat 'Bel organisatie' verschijnt, betekent dit dat een extra veiligheidscontrole noodzakelijk is. Bel dan naar het speciale telefoonnummer voor autorisatie van MasterCard- en Visa-transacties +31 (0)88 385 73 21. Onze medewerkers zijn 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.

Houd uw aansluitnummer, pen en papier bij de hand. Een van onze medewerkers vraagt u om de volgende gegevens:

- ◆ Uw volledige aansluitnummer
- ◆ Het volledige kaartnummer
- ◆ De viercijferige vervaldatum, bijvoorbeeld 12/16 (maand/jaar)
- ◆ Het transactiebedrag in euro (afgerond naar boven).

Bij goedkeuring van de transactiegegevens door het kaartuitgevende bedrijf ontvangt u van PaySquare een autorisatiecode. Deze code vult u in op de transactiebon.

**NB** Een extra veiligheidscontrole hoeft niet direct te betekenen dat u te maken heeft met een fraudeur! Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een technisch probleem. Ook kan de bestedingsruimte op de kaart ontoereikend zijn.

#### Wat te doen bij een 'Afkeuring'?

Wanneer een autorisatie wordt afgekeurd, kan de kaarthouder het bedrag niet afrekenen met zijn betaalkaart. U mag de kaart gewoon teruggeven aan de kaarthouder. Een afkeuring betekent niet automatisch dat u te maken heeft met een fraudeur! Een transactie kan door verschillende redenen worden afgekeurd. De kaarthouder kan dan het beste contact opnemen met zijn kaartuitgevende bedrijf om de reden van afkeuring te achterhalen.

#### Wat te doen bij een 'Pick up card'-melding?

Als op de display van uw betaalautomaat 'Pick up card' verschijnt, betekent dit dat de betreffende kaart geblokkeerd is. Neem in dat geval altijd telefonisch contact met ons op: in Nederland op 088 385 73 33, in België op 02 700 68 48. Onze medewerkers zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar. Leidt uw melding tot inbeslagname van de kaart, dan krijgt u van ons een geldelijke beloning.



### 3. Werkwijze bij vermoeden van fraude

#### 3.1 Als u fraude vermoedt: bel voor een code 10-gesprek

Heeft u het vermoeden dat de betaalkaart gestolen of vervalst is? Vraagt u zich af of de klant wel de rechtmatige kaarthouder is? Bel dan naar het speciale telefoonnummer voor een code 10-gesprek. In Nederland 088 385 73 45, in België 02 700 68 89 (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar). U krijgt dan een van onze servicemedewerkers te spreken. Onze medewerker leidt u vakkundig én met begrip voor uw situatie door het gesprek en adviseert u hoe u verder moet handelen. Mocht het inderdaad om een fraudekaart gaan, dan onderneemt PaySquare verdere actie en nemen wij eventueel contact op met de politie.

**NB** Houd in dit soort situaties altijd rekening met uw eigen veiligheid en de veiligheid van uw personeel.

#### 3.2 Zo herkent u een mogelijke fraudeur

Een klant met frauduleuze bedoelingen is soms te herkennen aan zijn of haar gedrag. Signalen die op fraude kunnen wijzen:

- ◆ De klant koopt dure artikelen, laat zich nauwelijks voorlichten en kiest (te) snel.
- ◆ De klant past de kleding niet of gehaast, of koopt kleding in uiteenlopende maten en wenst deze niet te laten vermaken.
- ◆ De klant verschijnt vlak voor sluitingstijd in uw winkel en koopt voor een aanzienlijk bedrag.
- ◆ De klant draagt de betaalkaart los bij zich (niet in een portemonnee).
- ◆ De klant is zichtbaar nerveus en tracht de aankoop snel af te wikkelen.
- ◆ De klant probeert u af te leiden door bijvoorbeeld veel te praten.
- ◆ De klant zet onnatuurlijk precies zijn handtekening en doet daar langer over dan normaal.
- ◆ De klant komt snel na de aankoop terug en verricht nogmaals (dure) aankopen.
- ◆ De klant gebruikt diverse betaalkaarten met verschillende namen.
- ◆ De naam van de kaarthouder die op de betaalkaart vermeld staat, lijkt niet te passen bij de klant.
- ◆ De klant komt al vrij snel terug om de goederen te retourneren en wenst het aankoopbedrag in contanten en toont geen interesse in ruilen van het artikel.

#### 3.3 Beloning bij inname fraudekaart

Dankzij uw oplettendheid slagen wij erin om onrechtmatig gebruik van betaalkaarten tot een minimum te beperken. Daarom stellen wij het zeer op prijs als u beslag weet te leggen op een vervalste of gestolen betaalkaart. Onze waardering voor uw alertheid drukken wij uit in een geldbedrag tussen de € 50 en € 300.

#### Zo komt u in aanmerking voor een beloning

Stuur overeenkomstig de instructies van onze servicemedewerker de doorgeknipte of geperforeerde betaalkaart samen met uw naam, adres, aansluitnummer en uw bank- of gironummer naar PaySquare SE, t.a.v. Customer Services, Antwoordnummer 30002, 3500 RC Utrecht, Nederland. Bewaar een kopie van de betaalkaart voor uzelf.

**Let op:** PaySquare keert alleen beloningen uit als PaySquare zelf opdracht heeft gegeven om een fraudekaart in te nemen en/of als uw actie heeft geleid tot het aanhouden van een fraudeur.

#### 4. Voorkoming van betwiste transacties

De richtlijnen in deze Infogids helpen u fraude met betalingen te voorkomen. Er zijn echter ook situaties die een betwiste transactie opleveren, zonder dat hierbij sprake is van fraude.

Als een kaarthouder een transactie op zijn rekeningoverzicht niet herkent of denkt dat hij/zij ten onrechte door uw bedrijf is belast, zal hij deze transactie betwisten bij zijn kaartuitgevende instantie. Als u als kaartaccepterend bedrijf onvoldoende kunt aantonen dat de transactie door de rechtmatige kaarthouder is verricht, verliest u het recht op de transactie en wordt het transactiebedrag bij u ingehouden.

Het is dus belangrijk betwiste transacties zoveel mogelijk te voorkomen, door de richtlijnen ter voorkoming van fraude met betaalkaarten te volgen. Regels van de creditcardmaatschappijen schrijven voor waar een betwiste transactie, ook wel chargeback genoemd, aan moet voldoen om gehonoreerd te worden. Ook liggen de rechten vast van de partijen die kaarten uitgeven en/of acceptatie van kaarten mogelijk maken.

U kunt de volgende maatregelen nemen om betwiste transacties zoveel mogelijk te voorkomen:

- ◆ Accepteer geen kaarten die vervallen zijn of die nog niet geldig zijn.
- ◆ Bewaar transactiebonnen minimaal 6 maanden.
- ◆ Controleer of een vervalste of gekopieerde kaart wordt gebruikt. Vergelijk bijvoorbeeld de gegevens van de creditcard met de gegevens op de transactiebon.

- ◆ Gebruik bij terugboekingen dezelfde rekening (creditcard) als waarmee de oorspronkelijke transactie is gedaan en laat de kaarthouder de crediteringsbon tekenen voor een geslaagde creditering (zorg ervoor dat transactiebon en crediteringsbon kunnen worden vergeleken). Alleen dan kunt u bij een betwiste transactie aantonen dat u het geld hebt teruggeboekt.
- ◆ Geef bij voorkeur geen contant geld terug voor een artikel dat met een creditcard is betaald.
- ◆ Voor meer informatie over betwiste betalingen kunt u contact opnemen met een van onze servicemedewerkers. In Nederland via telefoonnummer 088 385 73 33, in België op 02 700 68 48 (maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 21.00 uur).

Meer informatie over betwiste transacties vindt u op [www.paysquare.nl/betwiste-transacties](http://www.paysquare.nl/betwiste-transacties). Hier leest u ook hoe u betwiste transacties kunt voorkomen bij betalingen via uw website, per post, telefoon of fax. Uitgebreide informatie over (de werkwijze rond) chargebacks vindt u onze chargeback whitepaper. Deze kunt u downloaden op [www.paysquare.nl/whitepapers](http://www.paysquare.nl/whitepapers).





## Belangrijke gegevens

- ◆ Voor het aanvragen van een 'code 10-gesprek' (bij twijfel over fraude):  
In Nederland: T **088 385 73 45** (7 dagen per week, 24 uur per dag)  
In België: T **02 700 68 89** (7 dagen per week, 24 uur per dag)
- ◆ Bij een 'Bel organisatie'-melding, voor het aanvragen van autorisatie voor MasterCard en Visa:  
In Nederland en vanuit België: T **+31 (0)88 385 73 21** (7 dagen per week, 24 uur per dag)
- ◆ Bij technische storingen: Neem contact op met uw betaalautomaatleverancier.
- ◆ Wanneer een klant een betaalkaart bij u heeft laten liggen:  
In Nederland: T **088 385 73 33** (ma. t/m vr. van 8.30 tot 21.00 uur)  
In België: T **02 700 68 48** (ma. t/m vr. van 8.30 tot 21.00 uur)
- ◆ Voor het bestellen van promotie- en informatiemateriaal rond creditcards:  
W **[www.paysquare.nl/promotiemateriaal](http://www.paysquare.nl/promotiemateriaal)**
- ◆ Voor vragen over uw aansluitovereenkomst, uitbetalingsoverzichten of uitbetalingen.  
En voor overige vragen, het wijzigen van uw gegevens en algemene informatie:  
In Nederland:  
T **088 385 73 33** (ma. t/m vr. van 8.30 tot 21.00 uur)  
E **[service@nl.paysquare.eu](mailto:service@nl.paysquare.eu)**  
W **[www.paysquare.nl](http://www.paysquare.nl)**  
In België:  
T **02 700 68 48** (ma. t/m vr. van 8.30 tot 21.00 uur)  
E **[service@be.paysquare.eu](mailto:service@be.paysquare.eu)**  
W **[www.paysquare.be](http://www.paysquare.be)**



### PaySquare SE

Eendrachtlaan 315, 3526 LB Utrecht  
Postbus 30600, 3503 AJ Utrecht ♦ Nederland  
PaySquare SE, Kvk 30196418

PaySquare