



EVOLUTIE VAN BETALEN

Leonard Jansen | Ward Hagenaar



VOORWOORD

Vaak gaat het geleidelijk en ongemerkt: veranderingen in de betaalwereld. Wie herinnert zich nog de wereld van cheques en cash? Dit veranderde de afgelopen decennia naar een wereld van elektronisch betalen en waarin een waardevolle wisselwerking tussen online en offline is ontstaan.

Wij, Leonard Jansen en Ward Hagenaar, nemen je in deze whitepaper “Evolutie van Betalen” mee in de evolutie van het betaallandschap.

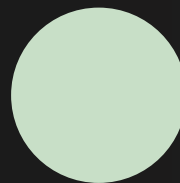
De ontwikkelingen in de betaalwereld zijn fascinerend, ze gaan snel en we staan er niet bij stil hoeveel er verandert. Doordat we dagelijks betalen, gaat dit proces geleidelijk en vaak onopgemerkt.

Als consument sta je nog maar zelden bij een geldautomaat om geld op te nemen, tien jaar geleden deed je dit waarschijnlijk regelmatig. Dit komt onder andere door de goede betaalinfrastuctuur die we in Nederland hebben. Welke betaalinnovaties zijn door de Corona lockdowns in een stroomversnelling geraakt en hoe zorgen winkeliers dat online en fysieke handel elkaar kunnen versterken? Je leest het in deze whitepaper.

Ben jij als ondernemer benieuwd hoe wij betaalinnovaties kunnen integreren in jouw onderneming? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of lees verder op onze website.

Neem vrijblijvend contact op met CCV

Lees verder op onze website



Leonard Jansen
Product Manager
Acquiring Services

Ward Hagenaar
Head of Consulting &
co-Founder PaymentGenes





INHOUD

Historie van betalen: van cheques naar contactloos betalen	04
De invloed van COVID-19 op betaalinnovaties	06
Klantwensen in 2022	09



HISTORIE VAN BETALEN: VAN CHEQUES NAAR CONTACTLOOS BETALEN

Ken je ze überhaupt nog of moet je diep graven? Lang was het mogelijk om met cheques te betalen. Het betalen met zo'n cheque was tijdrovend omdat die uitgeschreven moest worden en vervolgens duurde het ook nog lang voordat deze was verwerkt. Als acceptant van zo'n cheque was dit verre van ideaal.

Gelukkig hebben we dit al lang achter ons gelaten. Door de tijd zijn er reuzensprongen gemaakt naar een elektronisch en efficiënt betaallandschap. Uiteraard geldt dit voor zowel e-commerce als in-store. We nemen je mee langs enkele grote veranderingen in de historie van het betalen:

Eind jaren '80

De papieren cheques maken langzaam ruimte voor de plastic pinpas, de debitcard- een pas gekoppeld aan een bankrekening. Tankstations zijn één van de aanleidingen achter de eerste verschuiving van contant naar elektronisch betalen.

Voordelen die eigenaren van tankstations als eerste ervaren zijn snel en veilig.

De introductie van de chipknip - hiermee reken je een klein bedrag af. Je 'laadt' vanaf je bankrekening een klein bedrag op jouw chipknip (een kleine bankrekening) en betaalt hier eenvoudig mee. Veel gebruikt bij het parkeren of in kantines op scholen.

Midden jaren '90

Eind jaren '90

Opkomst van e-commerce en opkomst van internet betaalmethoden zoals PayPal.

De magneetstrip van de pinpas krijgt een update, omdat deze eenvoudig blijkt te kopiëren. Uiteindelijk gaan we over naar de chip technologie - hiermee gaat het niveau van de veiligheid omhoog, de consument steekt de chip in de betaalautomaat en toets zijn pincode in.

2005

2013

Het betalen wordt aangevuld met de mogelijkheid van contactloos betalen. De consument tapt met de kaart op de betaalautomaat en betaalt eenvoudig. De stap die hierna volgt is betalen met een smartphone of horloge. Alles om betalingen zo eenvoudig mogelijk te maken.

De acceptatie van nieuwe betaalmogelijkheden

Nederland is vaak voorloper bij betaalinnovaties. De acceptatie verloopt meestal hetzelfde: er loopt een groep consumenten voorop, zij ervaren het gemak van de nieuwe betaalmogelijkheid en vervolgens komt er een golfbeweging op gang en stijgt de acceptatie. Naar verloop van tijd is de nieuwe betaalmethode zo ingeburgerd dat de meeste consumenten snel volgen.



DE INVLOED VAN COVID-19 OP BETAALINNOVATIES

Maart 2020 – Corona zet de maatschappij op zijn kop. Bij CCV gaat de telefoon regelmatig: hoe kunnen we onze betaalautomaat schoonmaken? De kans op besmetting moet worden geminimaliseerd.

Samen met betaalkaart uitgevers (de banken) handelen we snel en worden onder andere de limieten van contactloos betalen opgehoogd. Hiermee helpen we de ondernemers én consumenten. Het heeft direct effect. Uiteindelijk blijft de aanpassing na de lockdowns. Het betaalgemak voor zowel consument als ondernemer is niet meer weg te denken.

Lockdowns en Click & Collect

Omdat winkels en restaurants moeten worden gesloten, zien we nieuwe verkoopmodellen ontstaan of versneld ingevoerd worden. Zoals Click & Collect: online bestellen en daarna de bestelling ophalen in de fysieke winkel. Click & Collect blijft interessant. Hiermee wordt traffic gegenereerd in de fysieke winkel. Dit geeft de mogelijkheid tot klantenbinding en/of bijverkoop. Ook kleinere winkeliers hebben ervaren dat het werkt. Daarnaast worden nieuwe doelgroepen aangeboord door het integreren van online en offline verkooppunten.

CCV biedt een alles-in-één oplossing voor jouw webshop. Breng jouw webshop en fysieke winkel dichterbij elkaar.

[Lees hier meer informatie over CCV Shop](#)



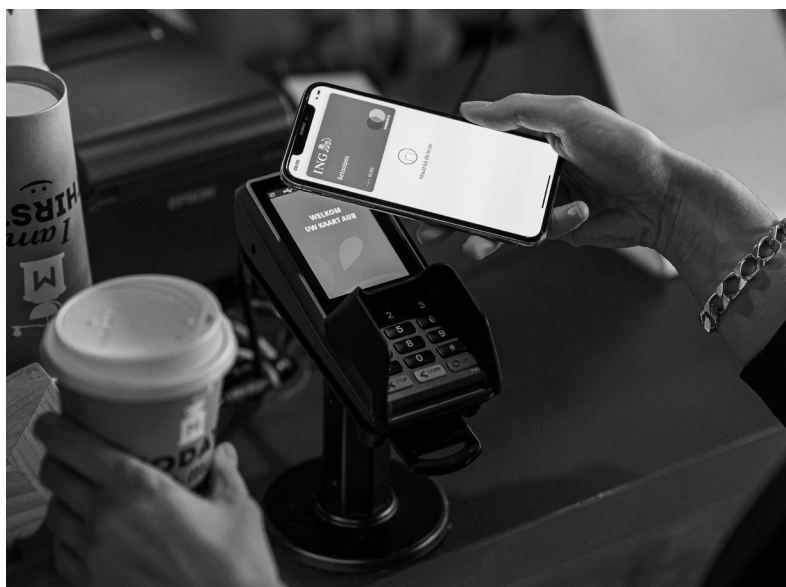
Hoeveelheid contant geld neemt af

Dankzij onder andere het verhogen van het betaallimiet bij contactloos betalen is er minder contant geld in omloop. Dit heeft voordelen voor zowel consumenten als ondernemers; de consument hoeft niet eerst geld te pinnen en de ondernemer hoeft minder vaak naar een afstortautomaat. Dit maakt jouw onderneming veiliger en bespaart kosten.

Cash betalingen zijn de afgelopen jaren sterk afgenomen. Door Corona is het aantal cash betalingen verder gezakt dan voor de pandemie was verwacht. De verwachting was dat 25% van de betalingen contant zouden blijven. Op dit moment blijkt dit nog maar 20% te zijn en steeds meer ondernemers kiezen voor een contant vrije winkel. De meeste consumenten vinden het logisch dat er geen contant geld wordt geaccepteerd. Als ondernemer is dit hét moment om door te zetten naar volledig elektronisch betalen.

Lees ons ultieme stappenplan over hoe je cashless betalen integreert in jouw onderneming.

[Laat je inspireren](#)



Nieuwe betaalmogelijkheden

Corona heeft grote invloed gehad in veel sectoren ook nu we er weer op uit kunnen naar de horeca en de winkelstraat. Personeel is lastig te vinden en iedereen moet slim worden ingezet. Bestellen en betalen via QR helpen om efficiënter te werken in restaurants. Voor hotels wordt het bijvoorbeeld mogelijk om je betaalkaart te koppelen aan de sleutelkaart. Bij het automatisch uitchecken wordt vervolgens de roomservice en hotelbar verrekend.



KLANTWENSEN IN 2022



Om een nieuwe betaalmethode of -ontwikkeling zo succesvol mogelijk te laten worden, staat de klantwens altijd voorop. Maar hoe worden betaalinnovaties succesvol?

Buy now, pay later

De afgelopen jaren is het gebruik van “Buy Now, Pay Later” (BNPL) snel gegroeid. BNPL betaalmethoden uit de online wereld komen over naar de fysieke winkel. Betaal bijvoorbeeld een fiets in drie delen of in één keer na 30 dagen. Geheel naar de wens van de klant. Een typische win-win-situatie, want de conversie en het gemiddelde transactiebedrag groeien.

Aanvankelijk was BNPL ideaal voor bijvoorbeeld online fashion retailers. Je bestelt twee broeken omdat je twijfelt tussen blauw of grijs, uiteindelijk betaal je de broek die je houdt na bijvoorbeeld 30 dagen. Dit kan natuurlijk ook in-store wanneer je een kledingstuk niet voor jezelf koopt.

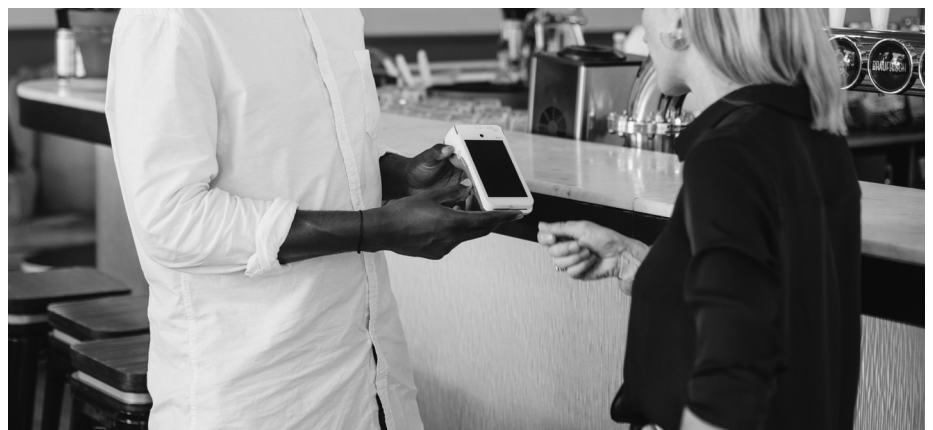
Loyaliteit in relatie tot klantenbinding

Grote partijen zoals retailers, vliegtuigmaatschappijen en tankstations werken met loyaliteitsprogramma's. Doel is klanten beter te leren kennen en daarmee te binden. Hiermee creëer je terugkerende bezoekers. Als kleine ondernemer of ondernemersvereniging wil je dit natuurlijk ook.

CCV maakt dit mogelijk met loyaliteitssystemen die van klein tot groot ingezet kunnen worden. Uiteraard kan dit zowel in je fysieke winkel als online.

CCV helpt je graag verder - voor elke ondernemer - groot en klein - hebben wij een praktische oplossing.

[Lees meer over ons loyaliteitssysteem](#)



Diverse betaalculturen

De wensen van consumenten verschillen per cultuur. Online doen we dit al erg goed, we verkopen ‘crossborder’ en passen de betaalmogelijkheden hierop aan. In fysieke winkels zien we dit ook steeds meer gebeuren door de acceptatie van alternatieve betaalmethoden zoals Alipay. Maar ook betalingen met internationale debitcard merken zoals Mastercard en Visa. Wanneer een bezoeker kan betalen op de manier die hij gewend is, zal hij of zij ook meer besteden.

Wat heb je écht nodig?

Kijk als winkelier kritisch naar de nieuwste mogelijkheden en vraag jezelf af: wat heb ik écht nodig? Een winkelier in hartje Amsterdam zal andere klanten ontvangen dan een bakker op de hoek in een dorp. Maak kritische keuzes: wat heb je nodig, en wat niet? Als je vandaag ervaart “ik kan mijn klanten ondersteunen zoals de klanten wensen”, dan zit je goed. Kijk daarom bij alle ontwikkelingen of het relevant is voor jou.

Wil je weten welke betaalmethode bij jou past? Bekijk dan de mogelijkheden op onze website.

[Bekijk de mogelijkheden](#)



Altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

Wil jij op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen rondom betalen? Bekijk dan CCV Digital Exchange, hét kennisplatform over alles rondom betalen. Hier vind je interessante webinars, podcast en whitepapers. Alles binnen handbereik én helemaal gratis.

Bekijk meer



Empowering payment!

CCV is een familiebedrijf met een hart voor ondernemerschap en innovatie. Wij begrijpen jouw ambitie en zijn in de perfecte positie om jou te helpen slagen. We ondersteunen meer dan 600.000 klanten in Europa met onze betrouwbare, toekomstbestendige end-to-end betaaloplossingen. Met meer dan 60 jaar ervaring in de betaalsector en actieve aanwezigheid in meer dan 15 landen, is ons succes gebaseerd op toewijding aan onze klanten: hoe klein of groot ook.

ABOUT US

Our offices in Europe

Belgium

Kortrijk, Ypres, Hasselt

Germany

Au in der Hallertau,
Moers, Berlin, Hamburg

The Netherlands

Arnhem, Hengelo, Velp



Facts & figures



750 000
payment terminals in use



1 000 000
token transactions



We handle approx **1 billion**
in-store payment transactions
per year



150 000+ clients
across Europe



Annual turnover
€170 000 000



We handle approx **350 000**
online payment transactions
per month



Let's stay in touch

+31 88 228 9870

www.ccv.eu

