



# Aan de slag met EMV



DETAILHANDEL NEDERLAND / [WWW.DEDETAILHANDEL.NL](http://WWW.DEDETAILHANDEL.NL)

---

## In 2011 gaat iedereen veiliger betalen met de EMV-chiptechnologie

Detailhandel Nederland en de Nederlandse banken hebben de handen ineengeslagen om het skimmen een halt toe te roepen. Skimmen is het kopiëren van de bankgegevens van de consument op de bankpas. Criminelen bemachtigen deze gegevens door het prepareren van geld- en betaalautomaten om zo de magneetstrip te kopiëren.

Skimmen gebeurt niet alleen in Nederland, maar over de gehele wereld. Vandaar dat er in Europa een nieuwe en veiligere chiptechniek wordt ingevoerd: EMV. Deze EMV-chip is zeer moeilijk te kopiëren. De EMV-chip komt gewoon op de betaalpas zoals wij deze nu kennen. De verwachting is dat de schade door skimmen hierdoor sterk zal afnemen.

In mei 2009 heeft Detailhandel Nederland met de Nederlandse banken afgesproken ervoor te zorgen dat iedereen eind 2011 overal een veilige EMV-transactie kan doen. Daarvoor dienen alle geldautomaten van de banken, betaalautomaten in de winkels en bankpassen van de consument aangepast te worden. De partijen werken samen aan een zo soepel mogelijke overgang en maken nu plannen om dit de komende jaren te realiseren.

Detailhandel Nederland ontvangt regelmatig vragen van ondernemers over EMV. Hieronder enkele veel voorkomende vragen en tips.

### *Vanaf wanneer worden EMV-betalingen mogelijk?*

---

#### **Wanneer gaan we met EMV-betalingen beginnen?**

Op dit moment hebben nog niet alle consumenten een betaalpas met een EMV-chip (pas eind 2010). Daarnaast zijn nog veel betaalautomaten niet geschikt om EMV-transacties te verwerken. Hiervoor is een EMV-geschikte terminal nodig die ook de juiste software-versie heeft voor het verwerken van EMV-transacties. Ten slotte moet banken hun backoffice nog op orde brengen om EMV-transacties goed te kunnen verwerken.

Op dit moment zijn er weinig bedrijven waar consumenten al met een EMV-pinpas kunnen betalen. Volgens planning zal in Nederland in de loop van 2010 op grotere schaal beginnen met EMV-betalingen. Dit gebeurt waar nodig begeleid en door pilots. De volledige uitrol staat gepland voor 2011.

### **Kan ik nu al over naar EMV-betalingen in mijn winkel?**

Dit is soms technisch al mogelijk<sup>1</sup>. Maar, zoals hiervoor aangegeven, staat de invoering van EMV nog in de kinderschoenen. Het kan niet worden gegarandeerd dat EMV-betalingen nu al net zo goed zullen verlopen als u bij de huidige PIN-betalingen gewend bent. Belangrijk is te weten dat de EMV-transactie op het betaalafschrift van de consument momenteel nog niet altijd goed omschreven wordt, hetgeen mogelijk bij u tot vragen zal leiden. Bovendien zal het voor de consumenten verwarrend zijn als aan hen ineens wordt gevraagd een EMV-betaling te verrichten, terwijl dat elders niet het geval is. Dit kan consumenten ook wantrouwig maken ten aanzien van pinnen. Bij u aan de kassa leidt dit mogelijk tot langere wachttijden, discussie en onbegrip.

Wij adviseren u om u eerst bovenstaande goed te overwegen en u goed voor te bereiden voordat u EMV-transacties gaat accepteren. Wij wijzen u op het belang om dit te doen in overleg met het EMV-programmabureau van Currence of met uw huisbankier. Hierna volgt een korte checklist met zaken die u moet regelen als u EMV-transacties wilt accepteren.

### ***Wat u moet regelen als u EMV-transacties wilt accepteren***

---

#### **Zorg dat u werkende EMV-betalautomaten heeft**

Neem contact op met uw leverancier en vraag of u al EMV-transacties kan accepteren van internationale merken zoals Maestro en V Pay. Zo niet, dan dient u dit eerst te regelen. Wellicht moet u uw betaalautomaat vervangen, of moet de betaalautomaat geüpgrade worden.

#### **Zorg dat uw (bank)contract klopt**

Het Nederlandse PIN-systeem gaat niet over op EMV en zal op termijn verdwijnen. Hiervoor in de plaats komen internationale merken zoals Maestro en V Pay waarmee ook gepind kan worden. Detailhandel Nederland heeft met de reguliere pinbanken afgesproken dat de tarieven voor pinbetalingen met deze internationale merken niet hoger mogen zijn en de condities niet slechter mogen zijn dan nu voor PIN gelden. Het kan zijn dat u nu een contract voor een internationaal debetkaartbetaalmerk (meestal zal dat Maestro zijn) heeft met een partij die niet gebonden is aan deze afspraak. Bijvoorbeeld met EMS, Paysquare, B&S of Atos Worldline/Banksys. U doet er goed aan om in dat geval na te gaan of de voorwaarden net zo aantrekkelijk zijn als bij de reguliere pinbanken.

#### **Zorg voor goede medewerkers- en klantvoorlichting: betaling met EMV vergt andere handelingen**

Bij een magneetstriptransactie haalt de consument de betaalpas door de kaartlezer. Met een EMV-pas werkt dit echter anders. De consument steekt de kaart in de chiplezer (zoals bij de Chipknip), vervolgens wordt om de pincode gevraagd en dient de kaart de gehele transactie in de chiplezer te blijven zitten. Zo niet, dan wordt de transactie afgebroken. Houdt u er rekening mee dat u dit dient uit te leggen aan uw medewerkers en klanten om lange wachttijden en verwarring te voorkomen. In de loop van 2010 komt centraal voorlichtingsmateriaal beschikbaar die u kunt gebruiken in uw zaak.

---

<sup>1</sup> Wanneer u een EMV-geschikte terminal heeft die ook de juiste software heeft voor het verwerken van EMV-transacties.

## *Andere aandachtspunten*

---

### **Creditcards: hoe eerder via EMV, hoe beter**

Voor creditcards adviseren wij u, als u kunt, nu al over te stappen op EMV-transacties. Alle creditcards zijn al uitgerust met een EMV-chip. Dit is belangrijk, want we merken uit reacties van ondernemers dat zij steeds vaker aansprakelijk worden gesteld voor de fraude met creditcards als zij nog geen EMV-betaalautomaat hebben. Dit is voor pinnen met PIN en internationale merken zoals Maestro en V Pay bij uw reguliere pinbank niet het geval. Daarover heeft Detailhandel Nederland met de Nederlandse banken afspraken gemaakt.

### **Blijf uw betaalautomaat controleren vanwege skimmen**

De EMV-chip is op dit moment vrijwel niet te kraken. Tot eind 2011 is er echter een duale periode. Nog niet alle passen en betaalautomaten in winkels zijn vervangen. Dit betekent dat consumenten nog steeds de magneetstrip gebruiken en hun passen geskimd kunnen worden. U moet net als nu dagelijks meerdere keren uw betaalautomaten controleren. Pas als heel Nederland over is op EMV eind 2011 kan de magneetstripfunctionaliteit naar verwachting worden uitgezet.

## *Ten slotte*

---

Detailhandel Nederland werkt samen met de Nederlandse banken aan een invoeringsscenario voor heel Nederland. U hoort hier vanzelf meer over via uw brancheorganisatie, bank, leveranciers of media. De verwachting is dat de brede uitrol van EMV-betalingen in 2011 plaatsvindt.

### **Ik accepteer al EMV-transacties of wil zo snel mogelijk overgaan op EMV. Wat nu?**

Currence begeleidt namens de banken de gehele EMV-overgang in Nederland. Daarvoor is een EMV Programmabureau opgericht.

EMV is nog nieuw en de verwachting is dat er zich nog allerlei kinderziektes kunnen voordoen. Het is belangrijk dat het EMV Programmabureau daar kennis van neemt en maatregelen kan nemen om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Als u al EMV-transacties accepteert of dat binnenkort wilt gaan doen, dan adviseren wij u zo snel mogelijk contact op te nemen met uw huisbankier of het EMV Programmabureau van Currence (Jannemieke Zandee, [j.zandee@currence.nl](mailto:j.zandee@currence.nl) of 020 3051948).

Het Programmabureau biedt bedrijven die graag voorop willen lopen de mogelijkheid deel te nemen aan een pilot. We praten daarover graag met u door. In de pilot krijgt u gratis professionele begeleiding van Currence. Als u interesse heeft, dan kunt u contact opnemen met Currence.

Heeft u meer vragen of klachten, dan kunt u ook contact opnemen met Ilya Bruggeman van Detailhandel Nederland ([ilya.bruggeman@dedetailhandel.nl](mailto:ilya.bruggeman@dedetailhandel.nl) of 070-320 2345).

### **Kijk voor meer informatie ook op:**

- [www.vanstripnaarchip.nl](http://www.vanstripnaarchip.nl) meer informatie over de EMV-chiptechnologie
- [www.efficientbetalen.nl](http://www.efficientbetalen.nl) meer informatie over de samenwerking met banken
- [www.betaalterminal.nl](http://www.betaalterminal.nl) overzicht alle beschikbare betaalautomaten in Nederland