

CONTACTLOOS EN MOBIEL BETALEN

Leonard Jansen | Ward Hagenaar



VOORWOORD

Kan jouw elektrische auto straks zelf betalen en afrekenen bij de laadpaal? Kunnen we in de toekomst de supermarkt verlaten zonder langs een kassa te hoeven? En wat zijn tokens eigenlijk?

Wij, Leonard Jansen en Ward Hagenaar, nemen je in deze whitepaper “Contactloos en Mobiel betalen” mee in de wereld van ‘cardfree payment’, tokenization en blikken vooruit op wat ons te wachten staat in de wereld van betalen.

Ben jij als ondernemer benieuwd hoe de komende jaren eruit zien op het gebied van contactloos betalen en hoe je dit kunt integreren in jouw zaak? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of lees verder op onze website.

Neem contact op

Lees verder op onze website

Leonard Jansen

Product Manager
Acquiring Services

Ward Hagenaar

Head of Consulting &
co-Founder PaymentGenes





INHOUD

Klantherkenning en gemak door tokenization	04
Card free payment	07
Altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?	11
About us	12



KLANTHERKENNING EN GEMAK DOOR TOKENIZATION



Tokenization is een term die je niet vaak hoort. Toch wordt het steeds belangrijker in de wereld van betalingen. Een innovatieve technologie die bijdraagt aan gebruikersgemak bij betalingen en loyaliteitsprogramma's. Maar wat zijn tokens precies?

Tokenization maakt innovatieve betaalopties mogelijk

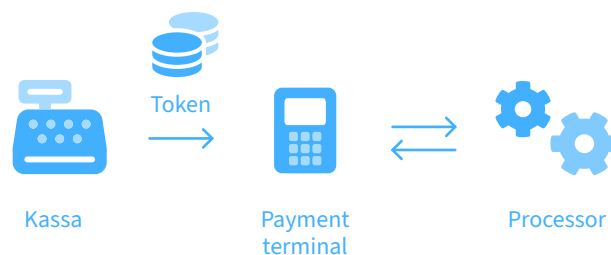
Tokenization is het vervangen van te herleiden kaartgegevens naar een geheim 'token'. De technologie maakt het mogelijk om opgeslagen, niet te herleiden betaalgegevens te gebruiken voor een betaling. Dit geeft diverse mogelijkheden tot betere gebruikerservaringen bij een betaling. Wanneer je jouw betaalgegevens hebt laten "tokenizen" in een app, webshop of fysieke winkel kun je deze eenvoudig hergebruiken bij een terugkerend bezoek. Je roept deze gegevens aan en dit zorgt voor een veel vlottere afhandeling of populair gezegd 'seamless experience'.

Tokenization is de technologie die het mogelijk maakt om betaalgegevens, niet te herleiden tot een persoon, vast te leggen en te gebruiken voor een gemakkelijke koopervaring.

In de praktijk

Een bekend en concreet voorbeeld waar tokenization wordt toegepast, is in parkeergarages. Je komt aanrijden bij de parkeergarage, jouw kenteken wordt gescand, en daarnaast ook de betaalpas. De slagboom gaat open, je rijdt naar binnen, parkeert je auto en doet je ding. Wanneer je terugkeert, je auto pakt en naar buiten rijdt, wordt jouw kenteken of betaalpas gelezen en de slagboom opent. Dit is een typisch voorbeeld van een 'seamless experience'.

Ook is het mogelijk om online jouw kaart al te registreren of een reservering te maken. Je koppelt jouw kenteken en betaalkaart via een token en je hoeft alleen nog maar in- en uit te rijden.



Een ander voorbeeld waarin tokenization wordt toegepast, is in hotels. Een gast checkt in, en als hoteleigenaar wil je dat jouw gasten zoveel mogelijk gebruik maken van jouw diensten. Zoals het bestellen van eten in het restaurant,



een drankje aan de bar, iets laten bezorgen op de hotelkamer of iets boeken in de stad. Tegenwoordig kan men betalen met de pas van de hotelkamer met behulp van tokenization. De kaart wordt gekoppeld aan de tokenized betaalgegevens en de gast kan hierdoor meer dan alleen het openen van de hotelkamerdeur. Zo kan het personeel bij de bar bijvoorbeeld de rekening aan de juiste persoon toekennen. Een debet- of kredietkaart is niet nodig bij de betaling, enkel de hotelkamer pas met het aangemaakte token.

Veiligheid én gemak voorop

Eerder gaven we aan dat de token “een geheim” is, of beter gezegd: een alias van de betaalpas. Dit leidt uiteraard niet terug naar de betaalpas zonder specifieke sleutels. Deze alias is niet te herleiden voor iemand die de sleutel niet kent, waardoor het een veilige manier van opslaan van data is. De alias is specifiek ontwikkeld voor die omgeving waarin jij je bevindt. Deze kan gestolen worden, maar niet ergens anders worden gebruikt. Veiligheid én gemak staan samen voorop.

Toekomstige tokenization

Autofabrikanten ontwikkelen op dit moment mogelijkheden om in-car te betalen. De auto wordt gekoppeld aan een betaalkaart. Uiteraard niet aan de kaart zelf, maar aan een hiervoor aangemaakte token. De auto bevat bijvoorbeeld biometrie die jouw vingerafdruk kan uitlezen en daarmee volledige betalingen kan starten vanuit de auto. Brandstof, EV-charging of parkeren kunnen hiermee eenvoudig worden betaald. Uiteraard zijn er meerdere use-cases te bedenken, zoals het bestellen bij een wegrestaurant voor je op locatie bent.

Supermarkten in onder meer de Verenigde Staten en Duitsland draaien pilots op het gebied van geoptimaliseerde koopervaring. Amazon Go is



een voorbeeld waarbij men winkelt en de winkel uitloopt zonder de portemonnee te trekken of een kassa te bezoeken. Met behulp van een app wordt vastgelegd welke producten de klant pakt. De consument heeft zich eerder geregistreerd in een app, en tokenized betaalgegevens geregistreerd. De producten die worden meegenomen worden automatisch afgerekend. De producten hoeven zelfs niet te worden gescand. Het concept wordt aangeduid als 'just walk out'.

Gebruiksgemak en veiligheid van betalen

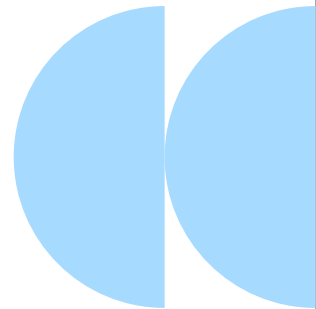
Het grootste voordeel van tokenization is het gemak. Het gemak voor de consument, klant of bezoeker staat centraal. Dit zien we terug in de voorbeelden van het hotel en de parkeergarages. De klant hoeft weinig handelingen te verrichten. De check-out flow wordt vereenvoudigd, simpelweg omdat je kan betalen met jouw token zonder dat je dit ziet. Als consument kun je op meerdere plekken tokens afgeven, maar deze zijn alleen op de specifieke plek bruikbaar waar je deze hebt afgegeven. Daarmee zijn ze erg veilig.

De kleine ondernemer en tokenization

Als kleine ondernemer kunnen dit soort ontwikkelingen ver weg lijken, maar toch gaan tokens als vanzelf het betaallandschap in rollen. Zonder dat je het merkt, maak je vandaag al gebruik van tokens via bijvoorbeeld Apple Pay en Google Pay. Daarnaast gaan toepassingen en techniek laagdrempeliger worden en breder toepasbaar.

Wil je meer weten?

Neem vrijblijvend contact op



Tokenization en loyaliteit

Klantherkenning, tokenization en loyaliteit staan in één lijn met elkaar. Terugkerende klanten wil je belonen, vasthouden en koesteren. Tokenization maakt het mogelijk loyalty te koppelen aan de betaling. Zo kun je als consument op termijn ervoor kiezen je kaartgegevens via een token te koppelen aan jouw loyaltykaart. Bij elke betaling worden automatisch de loyalty punten bijgewerkt. Door het automatisch verwerken van de loyalty voordelen voelt de consument zich meer betrokken bij het merk met alle voordelen van dien.

Ondernemers en tokenization

Wat zijn logische toekomstige stappen wanneer een ondernemer wil starten met tokenization?

Zelfs als detailhandelaar met een klein verzorgingsgebied kun je in de toekomst extra gebruiksgemak realiseren. We zien het gemak van bestelapps of mobiele toepassingen. Zo kan een lokale bakker een “broodabonnement” leveren. Een bakker heeft veel concurrentie van supermarkten, maar denk eens vanuit het gemak voor de klant. De klant zit op zijn werk en bestelt via de app. De bakker maakt een rondje in zijn verzorgingsgebied en levert alle broden bij iedereen met een broodabonnement. Zorg dat door middel van tokenization de check-out eenvoudig is. Gemak voor iedereen: win-win.

Wil je met ons sparren?

Neem vrijblijvend contact op



CARDFREE PAYMENT

Cardfree payment betekent letterlijk: kaart-vrij betalen. Zonder een plastic pas betaalt de consument eenvoudig de boodschappen en andere aankopen. Hoe werkt dit precies?

Wat is Cardfree payment?

We zijn aan het digitaliseren. Vele vormen van betalen digitaliseren en zelfs de fysieke pinpas wordt steeds minder relevant. Alle technologieën die we voor kaartloze betalingen nodig hebben, zijn beschikbaar in de meeste telefoons. De consument betaalt steeds eenvoudiger met de telefoon of horloge, zonder dat er een kaart tijdens de betaling nodig is. De kaartgegevens worden wel degelijk gebruikt, maar zijn dan vaak al gedigitaliseerd in de vorm van een token op de telefoon.

Mijlpaal! In april 2022 waren er voor het eerst 100 miljoen card free payments (kaartloze betalingen) in Nederland, dat is een kwart van het elektronische betalingsverkeer.

Vormen van kaartloos betalen

De bekendste voorbeelden van kaartloos betalen zijn Google Pay, Apple Pay en andere wallet-achtige oplossingen zoals PayPal. Daarnaast zijn er steeds meer QR-gebaseerde betaaloplossingen, welke door CCV worden ondersteund. Betaalautomaten kunnen daarmee naast contactloze betalingen ook QR-gebaseerde betaaloplossingen verwerken. Hiermee kan de ondernemer allerlei andere vormen van elektronisch betalen faciliteren, zoals achteraf betalen en in België Payconiq.

In 2023 worden veel debetkaarten vervangen voor Visa Debit en Debit Mastercard. Deze nieuwe bankpassen bieden nieuwe mogelijkheden en zijn bijvoorbeeld ook te gebruiken voor e-commerce toepassingen. De passen zullen meer functies bevatten zoals we dat ook kennen van creditcards. Naast online kunnen ze worden gebruikt in een app. Om de mogelijkheden te optimaliseren, komt er in 2023 een oplossing die de ervaring van een mobiele wallet betaling zoals wij die kennen van Apple Pay en Google Pay, meegeeft aan een kaartbetaling. Zowel de consument als de webshop gaan hier gemak en voordeel van hebben. De nieuwe debitcards zijn wereldwijd bruikbaar.

Met welke devices kun je al betalen?



Telefoon, onder andere Apple Pay, Google Pay



Diverse horloges, zoals de bekende Apple Watch



Ringen en andere wearables

Experts aan het woord

Veranderingen brengen logischerwijs vragen met zich mee. De toekomst van contactloos en kaartloze betalingen zorgen ook voor vragen. Onze experts geven antwoord:

Betekent Card free Payment het einde van de fysieke kaart?

De fysieke kaart blijft een fall back, zoals eerder contant geld dat ook was bij het eerste gebruik van pinpassen.

En eerlijk is eerlijk: er zijn plekken waar de fysieke kaart nodig is of waar deze verandering heel langzaam geïntegreerd zal worden. Bijvoorbeeld op de tolgeweg in Frankrijk; daar zal de fysieke kaart écht nog wel even nodig blijven.

Google weet al zoveel, willen we dat zij weten wat wij betalen via Google Pay?

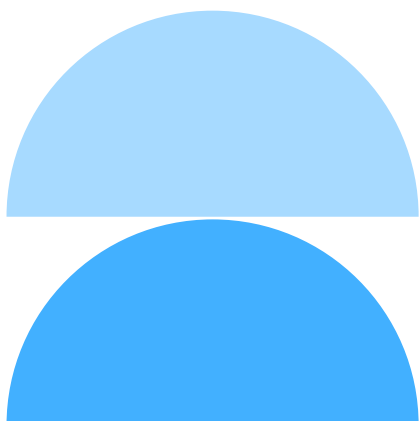
Is het voor consumenten duidelijk en wenselijk dat Google zoveel macht heeft? Google weet al zoveel en als zij nu ook nog 'controle' krijgen over onze betalingen via Google Pay, is het einde dan zoek?

Wees gerust: Google en Apple Pay hebben geen toegang tot alle transacties. Het initiëren van betalingen gebeurt met een applicatie die zij faciliteren. De bank heeft toegestaan dat de betaalkaarten die zij hebben uitgegeven gebruikt kunnen worden voor zo'n dienst van bijvoorbeeld Google. Het is een weloverwogen keuze, op privacy, juridisch en veiligheidsgebied.

Krijgen wij ooit een chip in ons lichaam?

Komt het dan écht zo ver dat we straks met een chip in ons lichaam lopen? Dat we geen kaarten, geen smartwatches of smartphones nodig hebben om te betalen? In theorie kan het, maar de noodzaak is er niet en daarmee is de verwachting onterecht.

Card free betalen zal zeker een enorme vlucht nemen en wellicht leidend worden, maar we zullen altijd iets als een 'back up' houden, voor als onze telefoon het niet doet of we de telefoon verliezen. Vroeger hielden we voor de zekerheid contant geld op zak voor wanneer je alleen met contant geld kon betalen. Nu wordt de pinpas onze veilige 'back up' als de telefoon niet werkt.



CCV en Cardfree payment

Alle CCV betaalautomaten accepteren betalingen van Google Pay, Apple Pay, en andere card free payments. CCV is hier volledig op uitgerust. Binnen onze online betaaloplossingen gaan we dit in de breedte mogelijk maken. We zijn continu bezig om dit te optimaliseren voor consument en ondernemer.

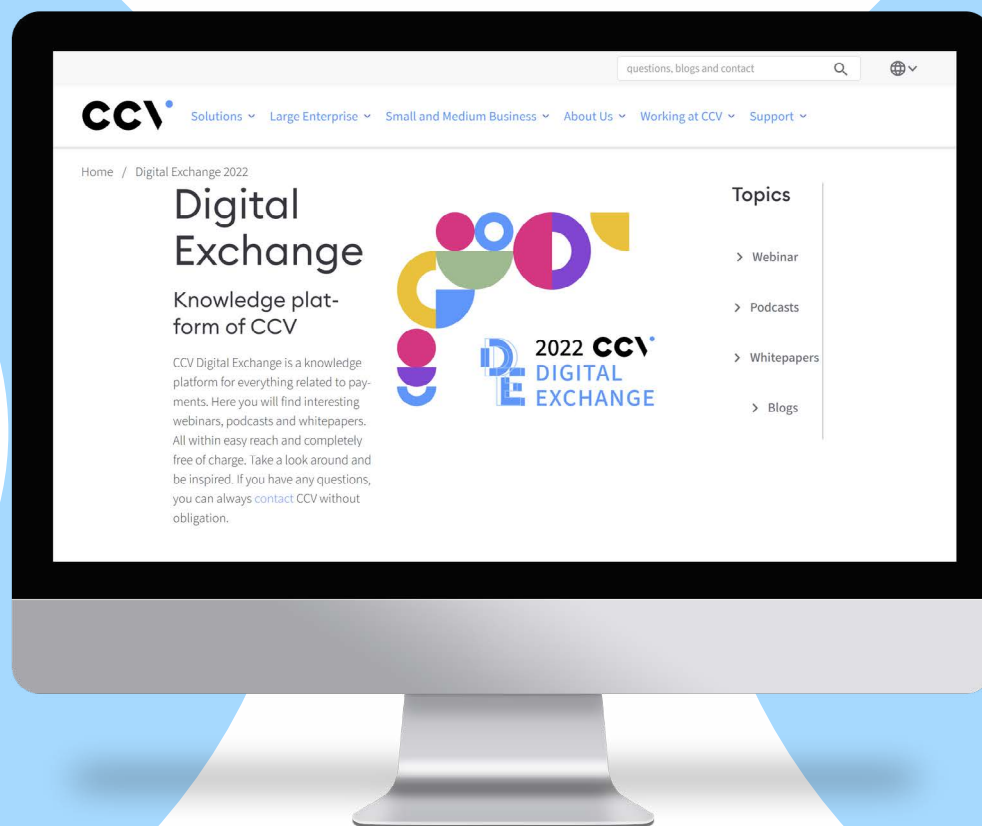
[Lees hier meer over onze betaalautomaten](#)



ALTIJD OP DE HOOGTE VAN DE LAATSTE ONTWIKKELINGEN?

Wil jij op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen rondom betalen? Bekijk dan het CCV Digital Exchange kennisplatform met alles over 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



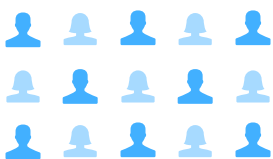
750 000
payment terminals in use



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 98 49

www.ccv.eu

