

Nieuwe wetgeving elektronisch betalen





Resultaten onderzoek verplichting elektronisch betalen

29 maart 2022





Sam Arckens

CCO van CCV SME Benelux



Sylvie Vanthomme

Customer Insights Lead bij CCV



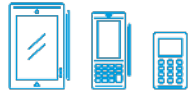
Sam Arckens

CCO van CCV SME Benelux

Over CCV

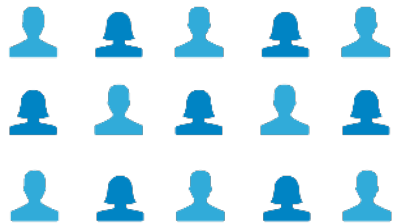


Facts & figures



750 000
payment terminals in use

We've got
150 000 + clients
across Europe



Annual turnover:
€ 170 000 000



With **18 000**
active webshops

1 000 000
token transactions



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



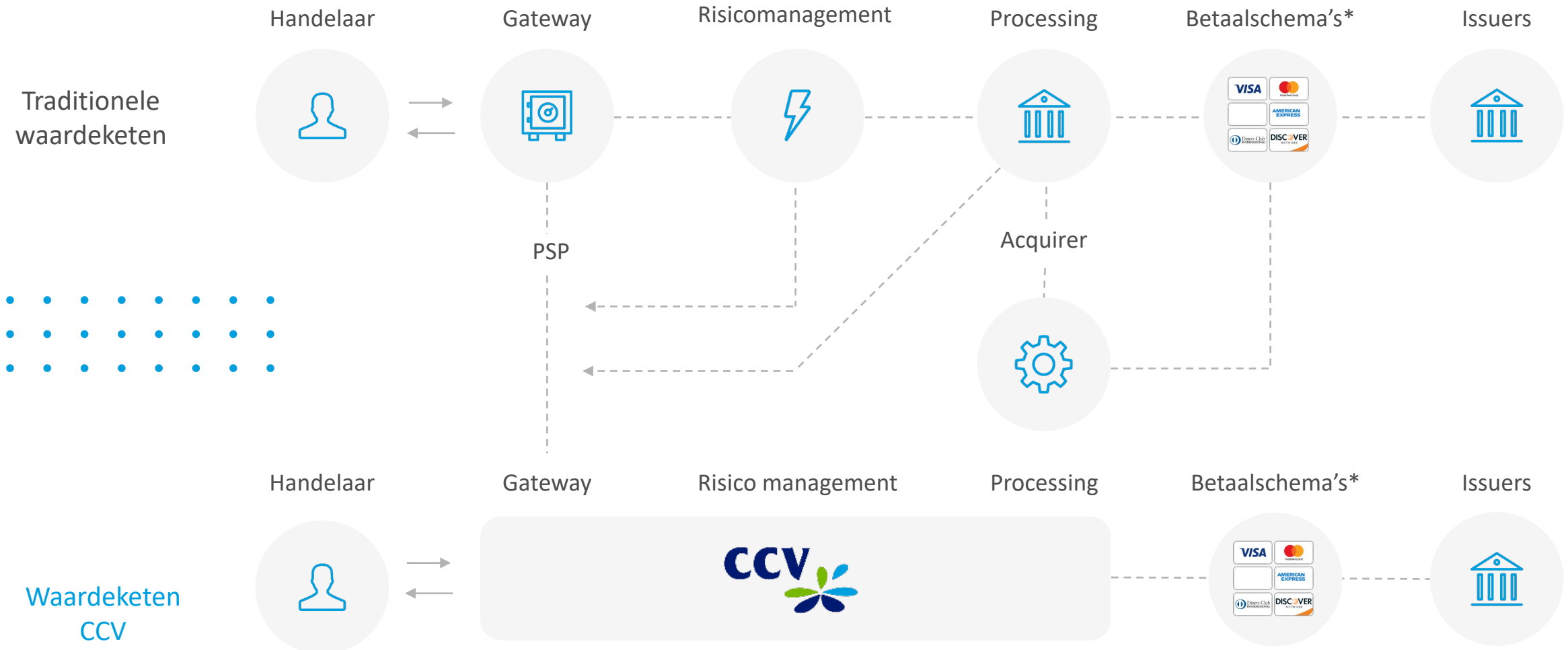
We handle approx **350 000**
online payment transactions
per month



Over CCV



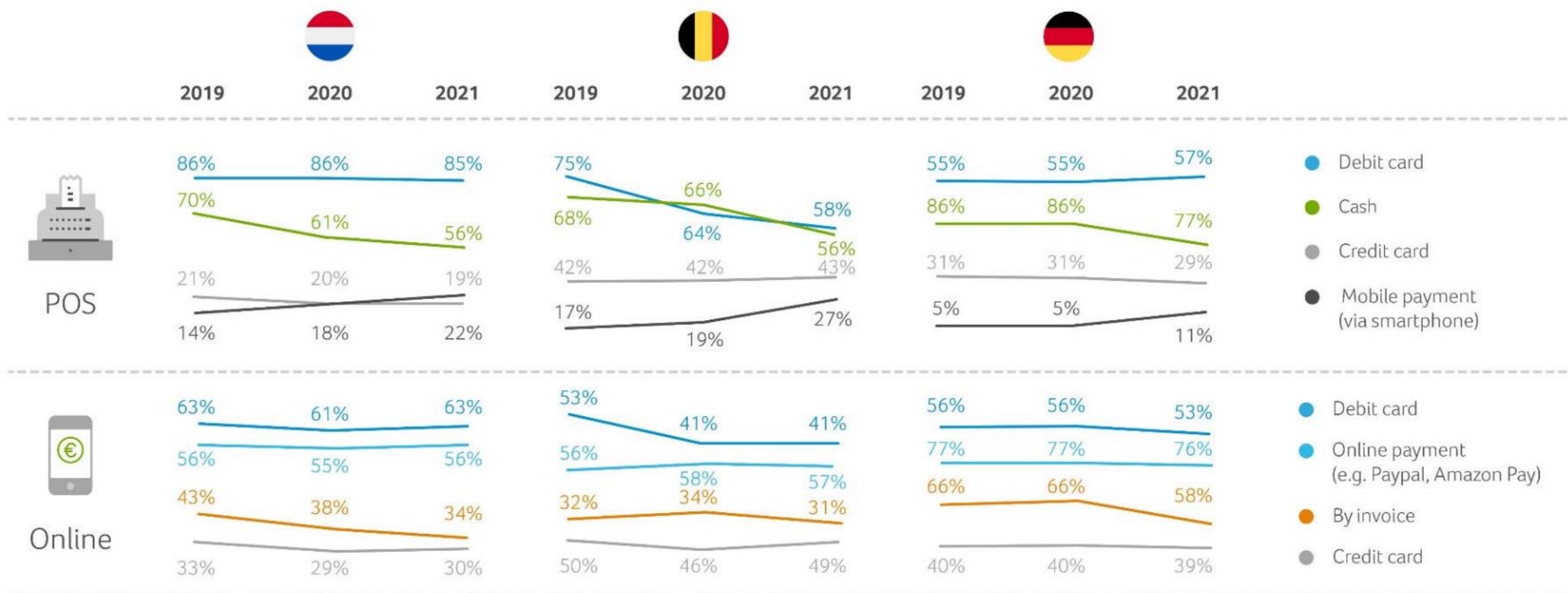
De waardeketen van betalen



* only visual example, our schemes includes many more



Evolutie in elektronische betalingen



In-store payment : Card payment still dominates point-of-sales payments, but the popularity of mobile payment is rapidly increasing. Cash is on its return.

Online payment : For shopping online, the most common payments methods are online payment, card payment.

Mijlpalen elektronisch betalen België

- Verbod op doorrekenen transactiekosten (zomer 2018)
- Verhoging limiet contactloos betalen (lente 2020)
- Sterke stijging contactloos: ingelopen achterstand op Nederland



Details wetswijziging



Vanaf wanneer?

Fraudeplan 7 juni 2021

Programmawet 1 november 2021

Gaat in vanaf 1 juli 2022



In de context van fraudeplan

Aandeel cashbetalingen verminderen

Betaalproces vergemakkelijken



Wat vindt CCV hier van?

Nuance: geen voorstander formele verplichting

Voordelen elektronisch betalen

Onderzoek toont aan dat consumenten wél voorstander zijn


Fraudeplan 7 juni 2021

Elektronische betalingen verhogen de veiligheid en verminderen de mogelijkheid tot gebruik van cash voor fraudedoeleinden. Daarom wordt het gebruik van cash in B2B situaties verder beperkt, en wordt de controle op die beperkingen gecoördineerd met een protocol tussen de betrokken inspectiediensten. Om ook in B2C situaties het aantal elektronische betalingen te verhogen, **worden in overleg met de sectoren maatregelen uitgewerkt om het gebruik van elektronische betalingen te ondersteunen, zodanig dat de consument steeds de mogelijkheid krijgt om cashloos te betalen.** Er zal rekening gehouden worden met de economische impact voor B2C situaties gekenmerkt door veelvuldige verrichtingen met kleine bedragen.

Wat vindt CCV?



- Nuance: geen voorstander formele verplichting
- Voordelen elektronisch betalen
- Consumenten zijn wél voorstander



Onderzoek onder handelaren en consumenten

Waarom dit onderzoek?

- Grootste recente onderzoek: belangrijke focus op wetswijziging
- Cruciaal om te weten hoe we ondernemers en consumenten moeten benaderen
- Eerste onderzoek dat zowel consumenten als handelaren bevraagt
- Belangrijke aandacht voor KMO's





Sylvie Vanthomme

Customer Insights Lead bij CCV

CCV,
in samenwerking met Profacts en Ipsos



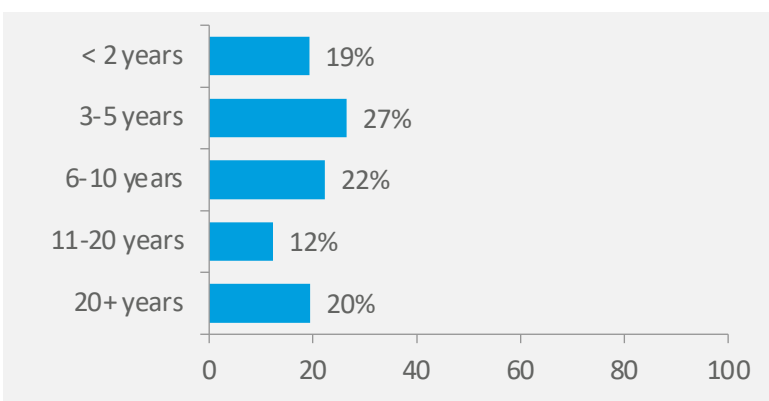
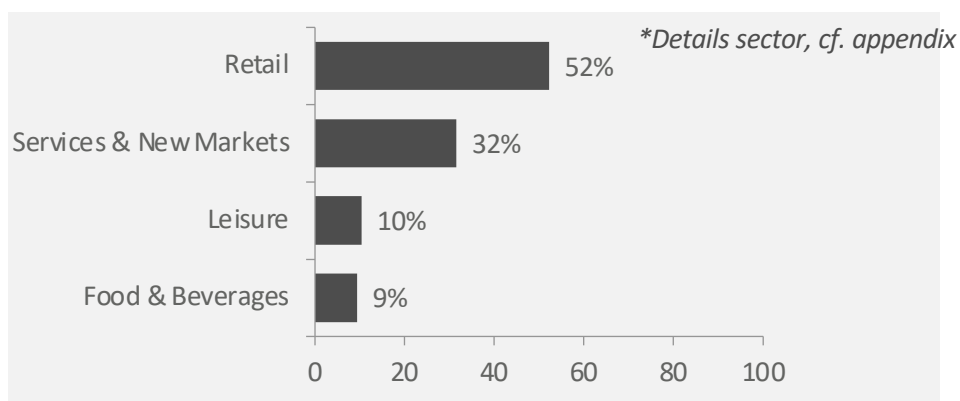
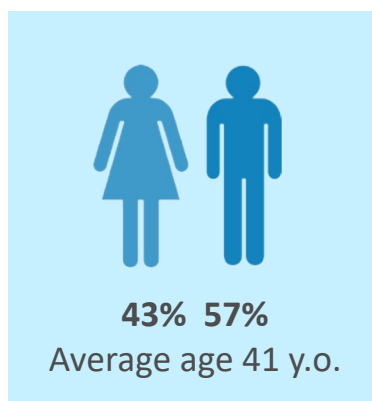
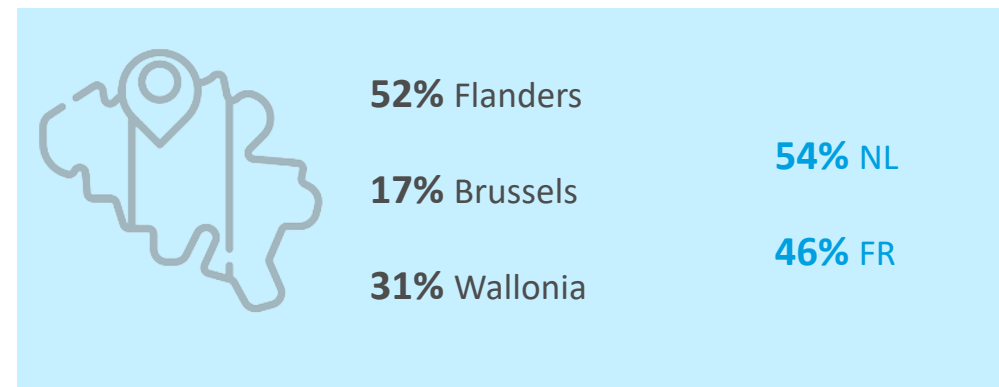
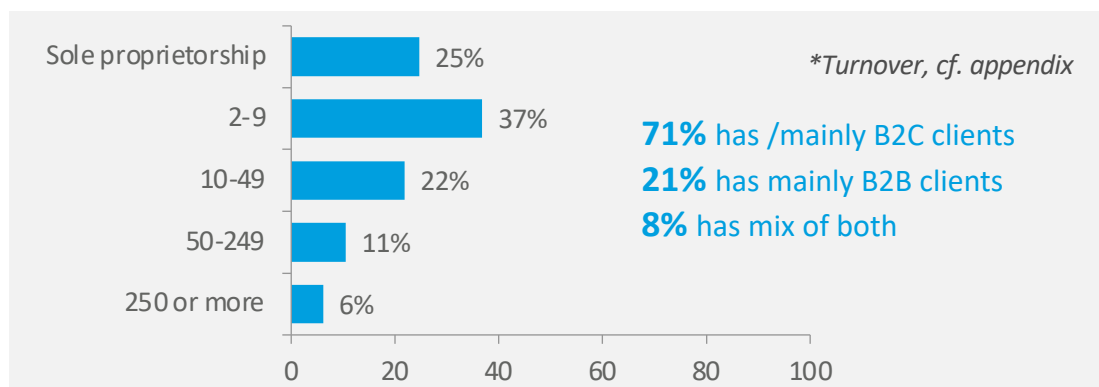
prōfacts

Handelaren en consumenten



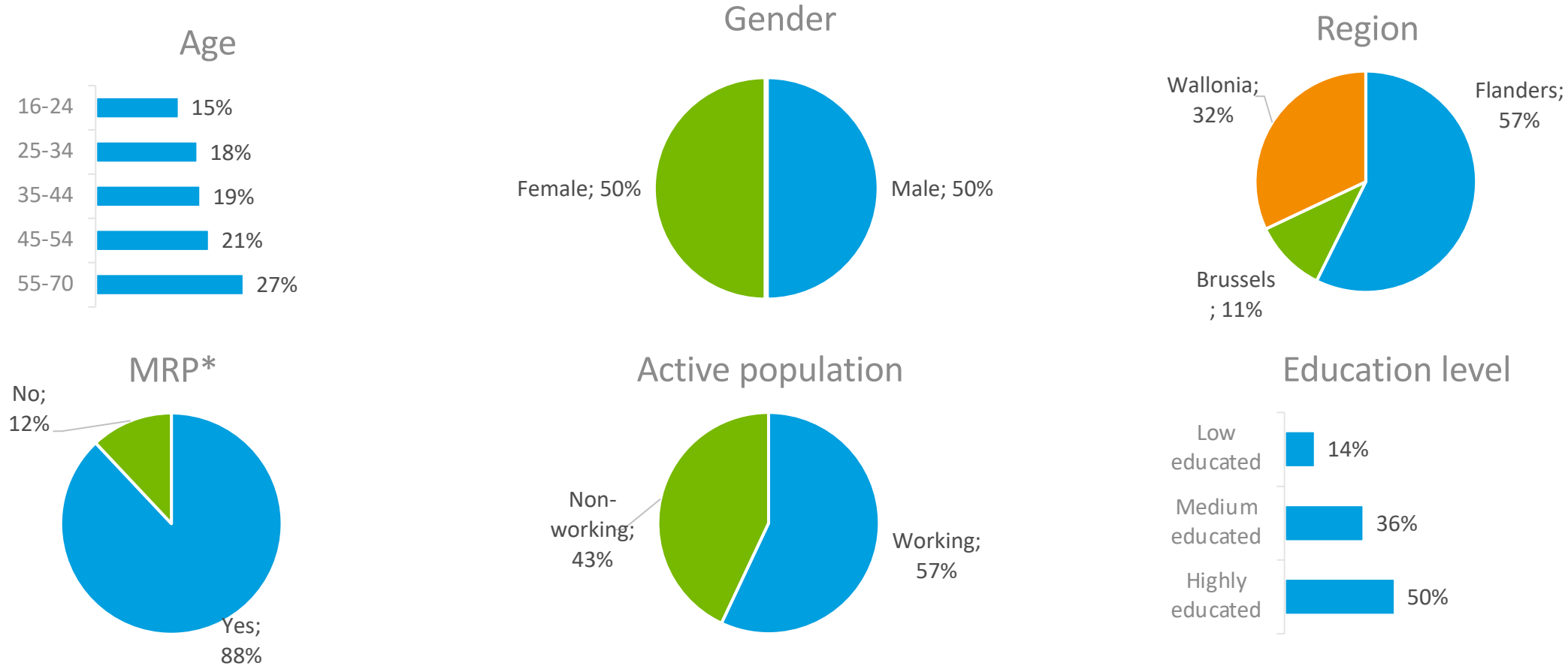
Profiel van de steekproef handelaren

Representatief voor de Belgische bedrijven (n=600)



Profiel van de steekproef consumenten

Representatief voor de Belgische bevolking (n=1000)



*MRP (Main responsible Purchaser)

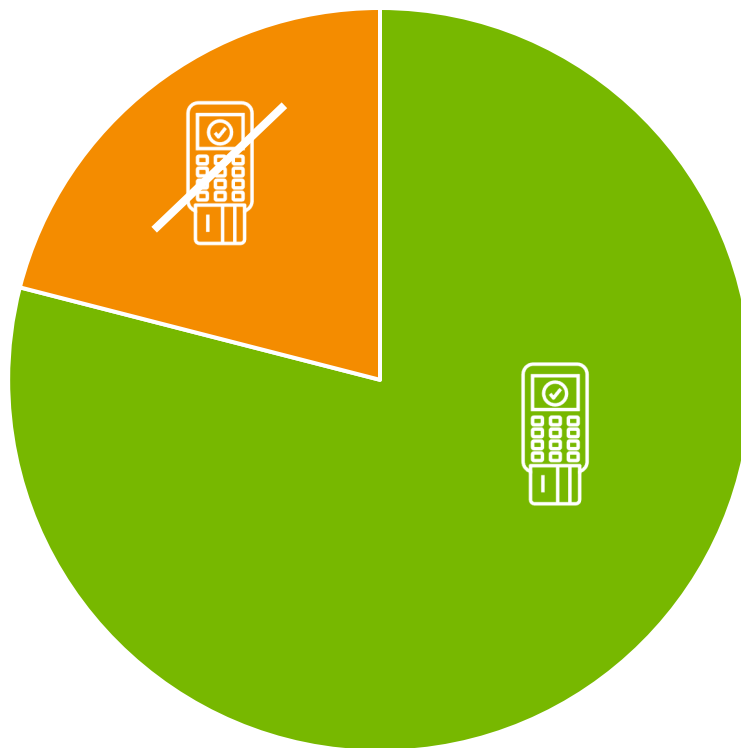


Wat zeggen de
handelaren?

Hoeveel handelaren aanvaarden geen elektronisch betalen?

21%

offers no electronic payments



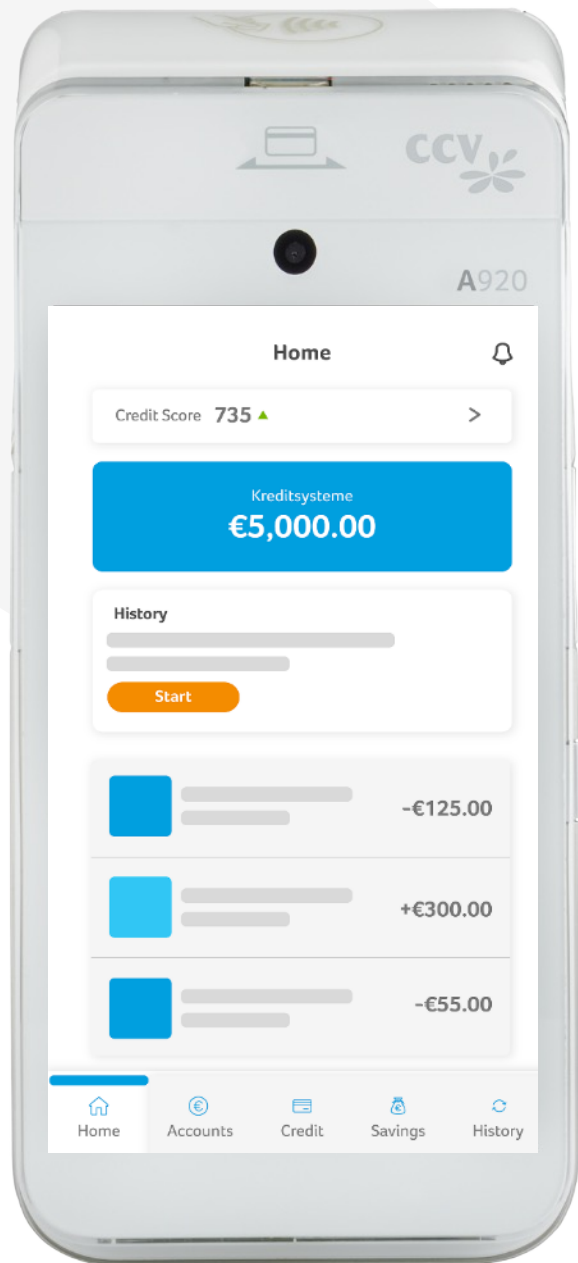
79%

offers electronic payments



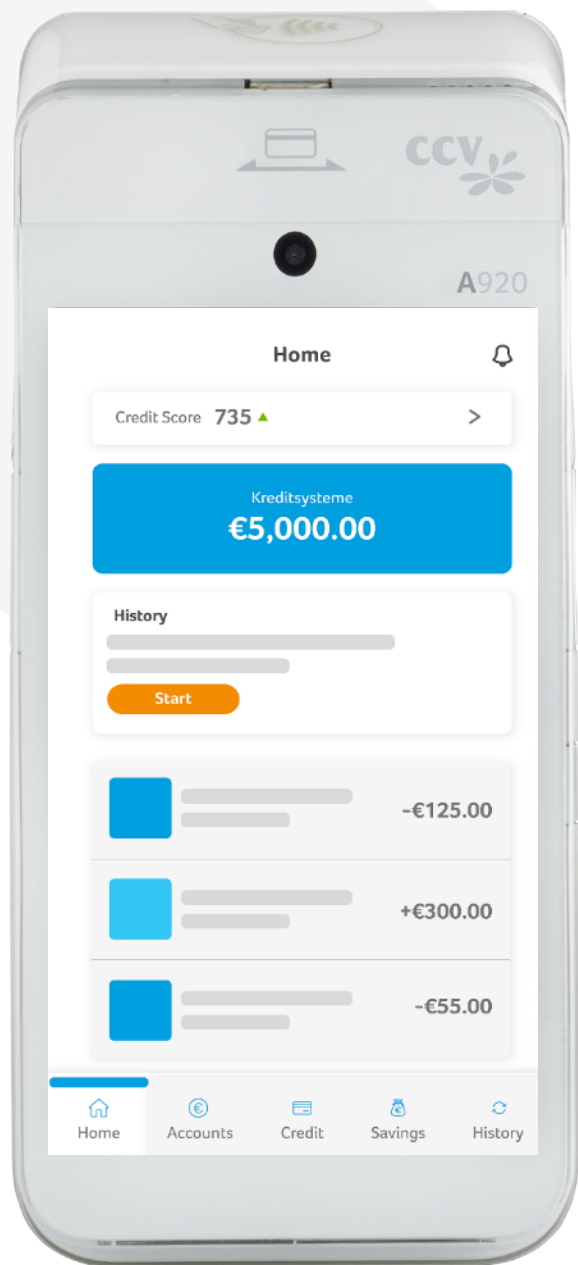
Bij 22% van de handelaren wordt
eigenlijk al niet meer met cash betaald



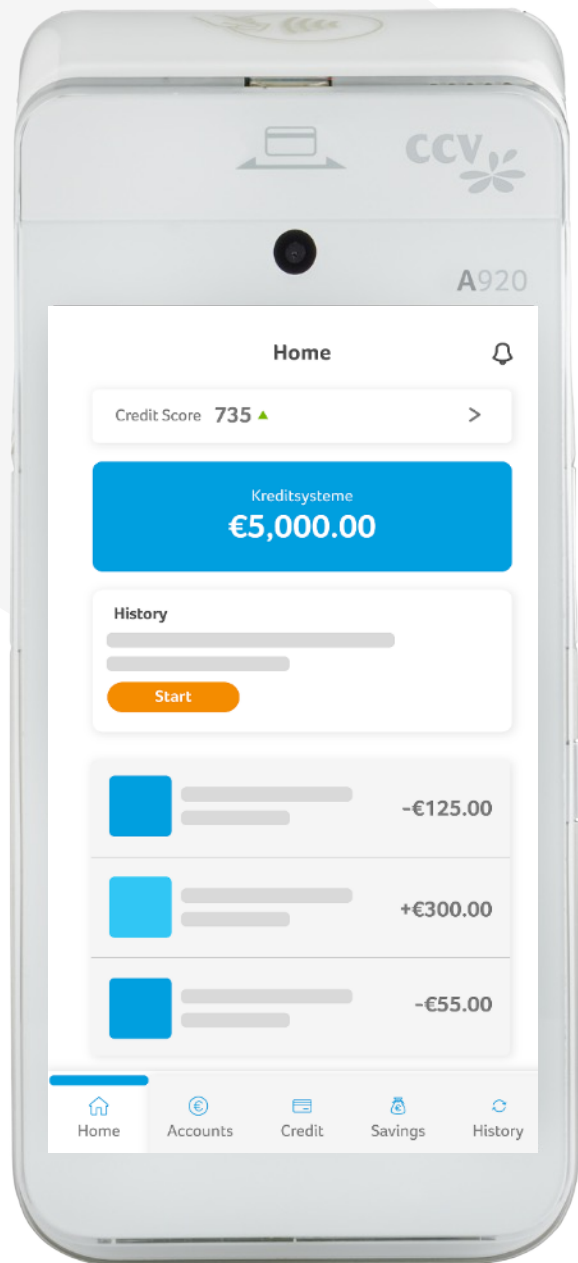


Waar aanvaarden handelaren het minste elektronisch betalen?

- 26% in Wallonië, met provincie Luik als uitschieter (33%)
- In Vlaanderen aanvaardt 18% geen elektronische betalen:
 - Dit is hoger in Limburg (24%)
 - In Oost-Vlaanderen slechts 14% die het niet aanvaardt

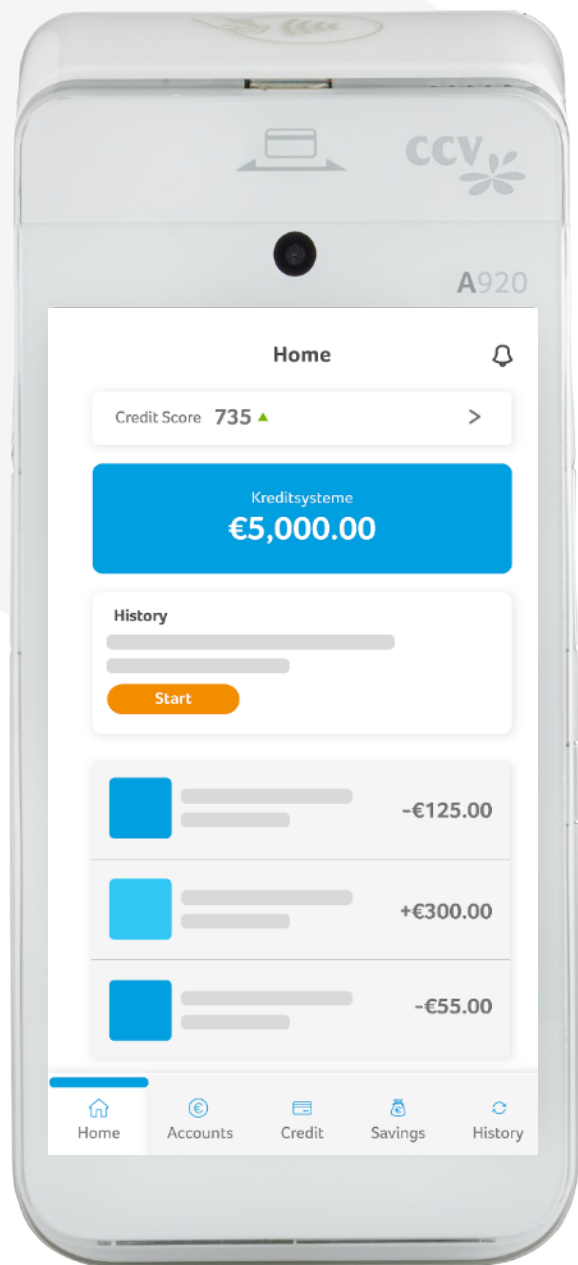


Geen grote verschillen op vlak van soort handelszaken



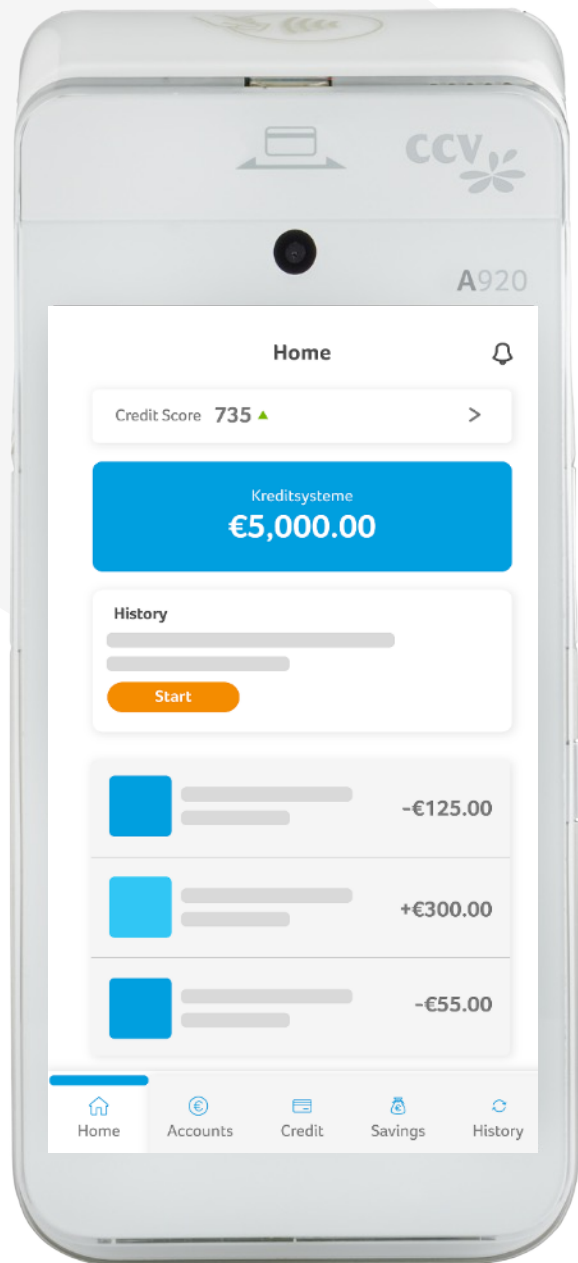
Hoe kleiner de handelszaak, hoe minder elektronisch betalen

- Eenmanszaken bieden het minste elektronisch betalen aan (29% biedt het niet aan)
- Optie tot elektronisch betalen ook minder aanwezig bij handelaren <2 jaar actief (36% biedt het niet aan)



Elektronisch betalen via betaalterminal is favoriet

- In 32% van de gevallen is een betaling met de betaalterminal de geprefereerde betaalmethode voor ondernemers
- Opvallend: betaalapp is tweede favoriet bij ondernemers die elektronisch betalen aanvaarden (16%)



Handelaren die wél elektronisch betalen aanvaarden (79%)

- Opvallend: 54% biedt de mogelijkheid aan om via app te betalen
- De grote meerderheid van de handelaren aanvaardt zowel debet- als kredietkaarten (91% - 81%)
- Slechts 15% verkiest toch cashbetalingen

Waarom aanvaarden handelaren geen elektronisch betalen?

- Belangrijkste motivaties:
 - “Klanten vragen er niet om” (27%)
 - Denken dat het te duur is (26%)
- 13% van de handelaren doet het om ‘inkomsten uit de boeken te houden’
- 18% zegt het niet aan te bieden omdat er een cashautomaat in de buurt is



“Klanten vragen er niet om” (27%)

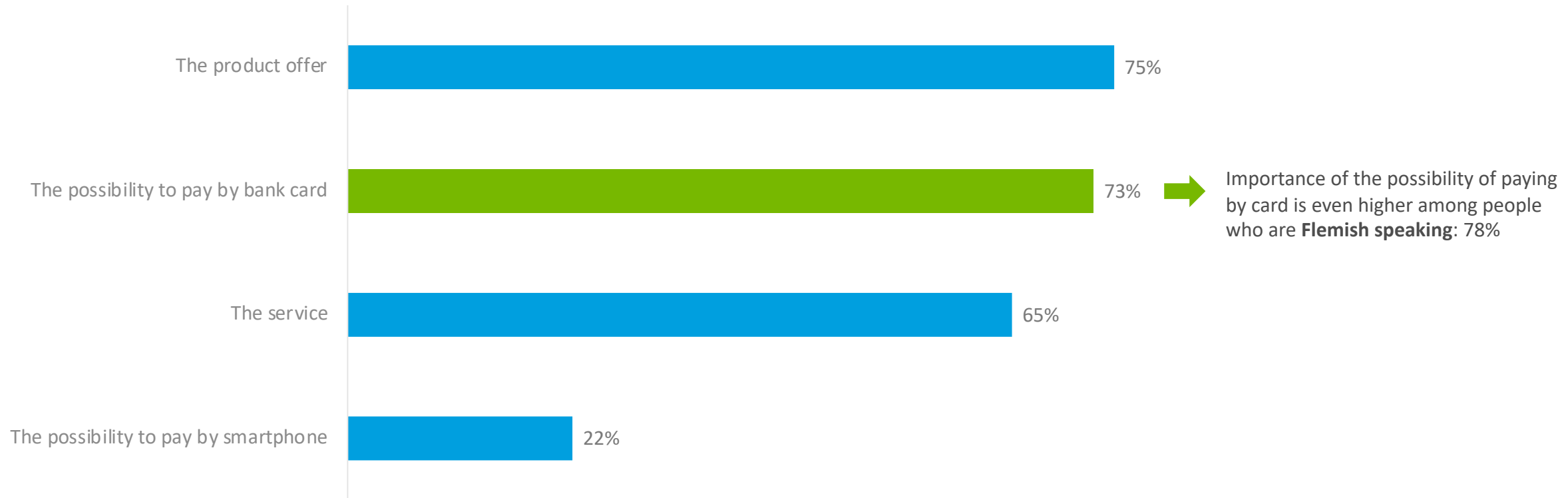


- Niet in lijn met consumentenonderzoek
- Ze gaan er niet expliciet naar vragen maar handelen er wel naar

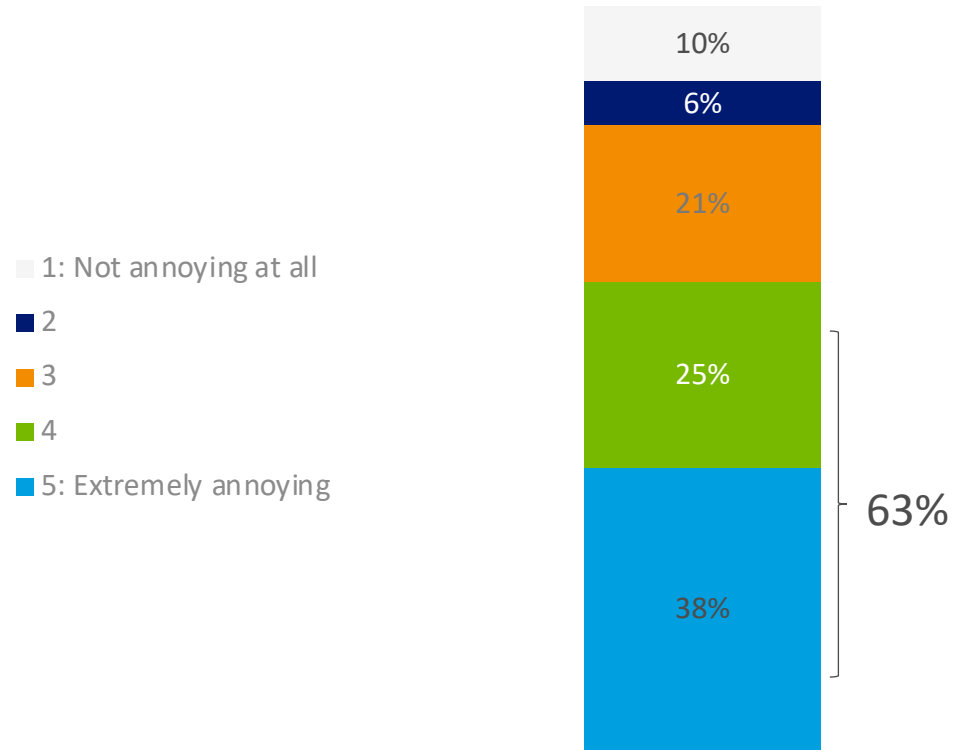


Wat zeggen de
consumenten?

Bij de keuze van een winkel, is de mogelijkheid om met de kaart te betalen bijna zo belangrijk als het productaanbod.

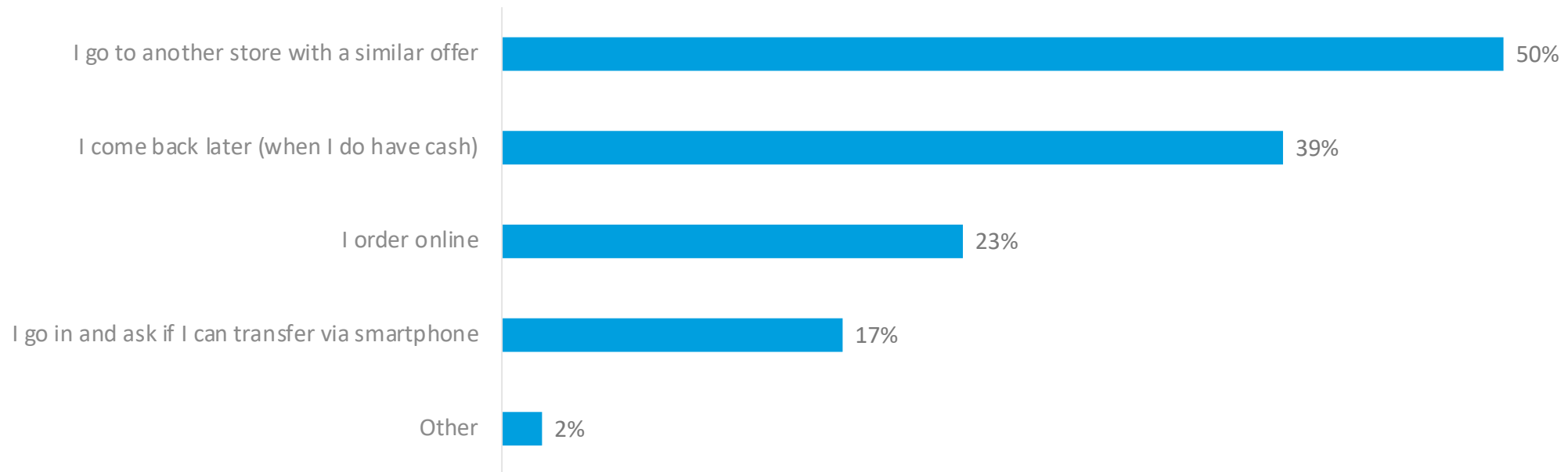


Bijna twee op de drie consumenten vindt het erg vervelend als ze niet met de kaart kunnen betalen.



De helft van de klanten zonder cash die bij het binnengaan merken dat wanneer ze niet elektronisch kunnen betalen, gaan naar een andere winkel. Slechts 39% gaat eerst op zoek naar cash.

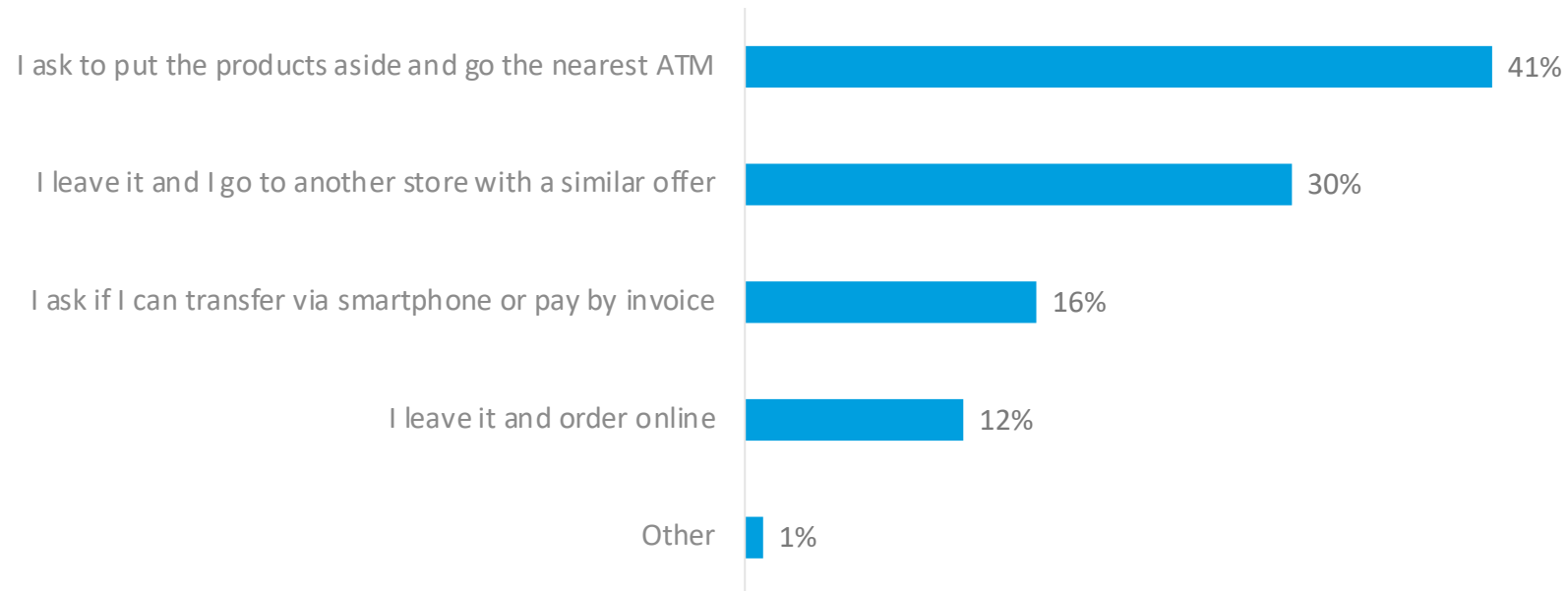
Suppose you have no cash at hand, and you want to enter a store but while entering, you see that you cannot pay electronically. What do you do?



Total sample: n=1099

Slechts 40% van de klanten die bij het afrekenen te weten komt dat ze niet elektronisch kunnen betalen, vraagt om de producten apart te leggen en komen later terug met cash. 30% gaat gewoon naar een andere winkel.

What do you do if you find out (after selecting the products) that you cannot pay electronically?





Terug naar de
handelaren die geen
elektronisch betalen
aanvaarden...

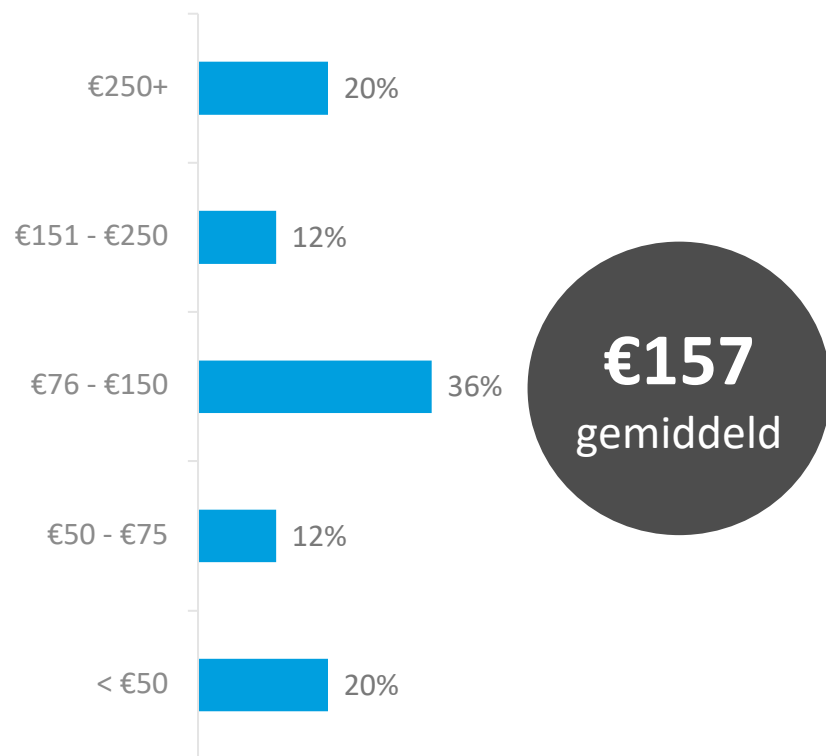
“Het is te duur” (26%)

- Gepeild naar kostprijs aankoop betaalterminal en betaaltransacties
- Algemeen: hoewel handelaren het te duur vinden, hebben ze eigenlijk geen idee van de kostprijs.





Hoeveel kost een betaalterminal?



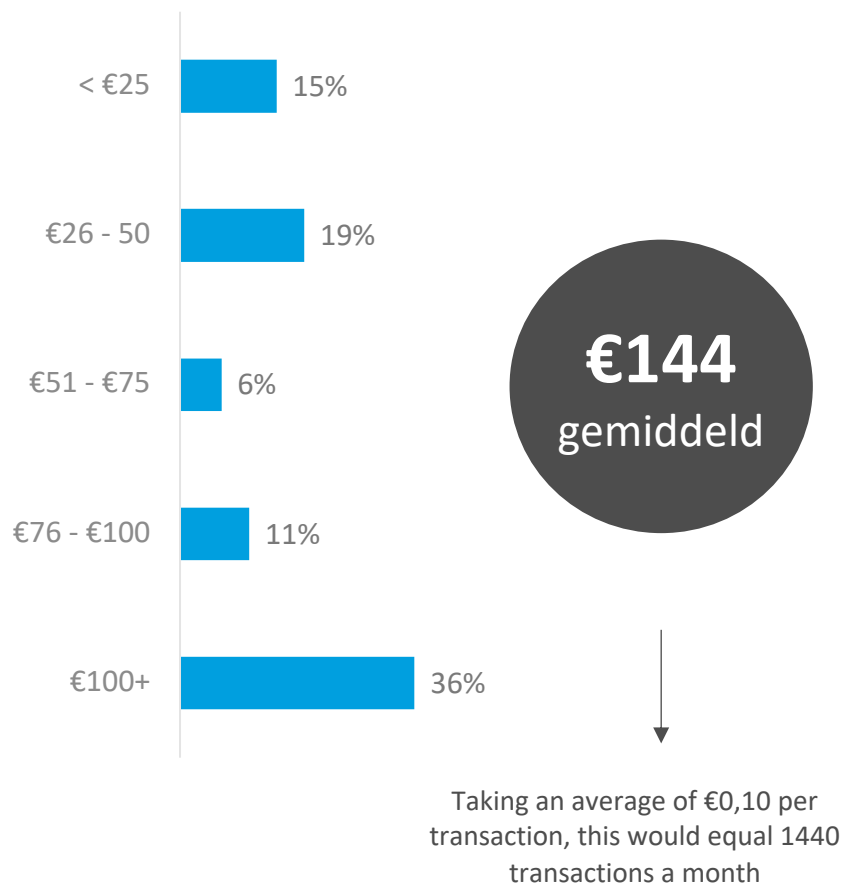
- 61% heeft geen idee
- Handelaren die denken wel een idee te hebben, komen op een gemiddelde van € 157
- Werkelijke kostprijs voor een betaalterminal ligt hoger

NOTE

The **average estimated cost** is in fact **NOT higher** among companies that indicated “too expensive” as their main barrier (€140 on average)

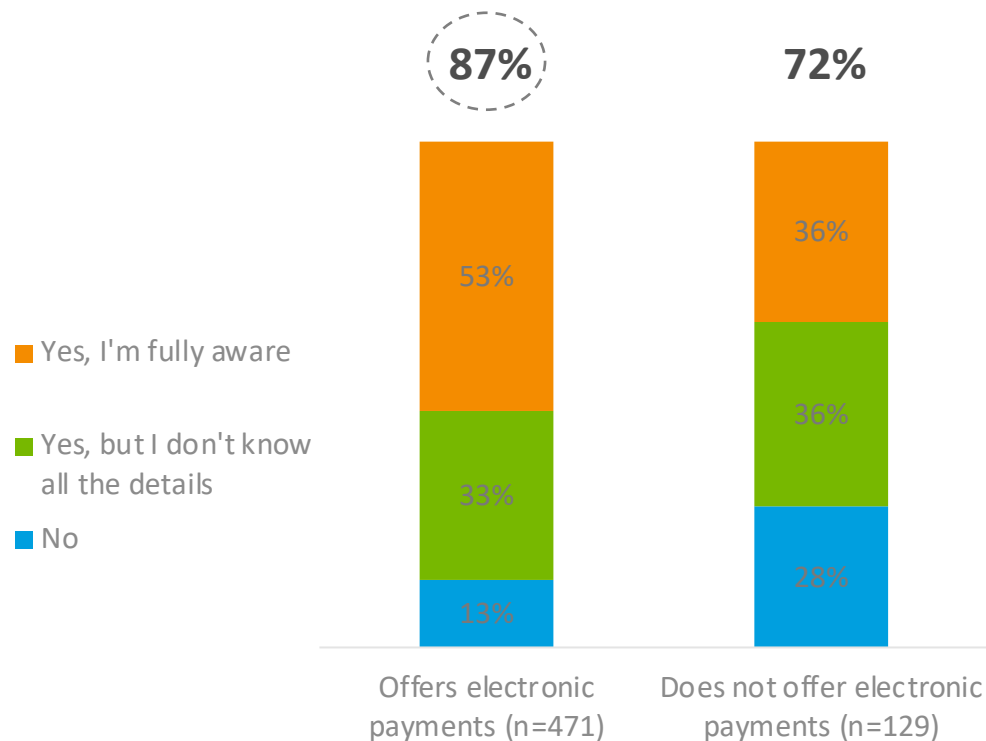


Hoeveel denk je dat elektronische betaaltransacties je per maand zouden kosten?



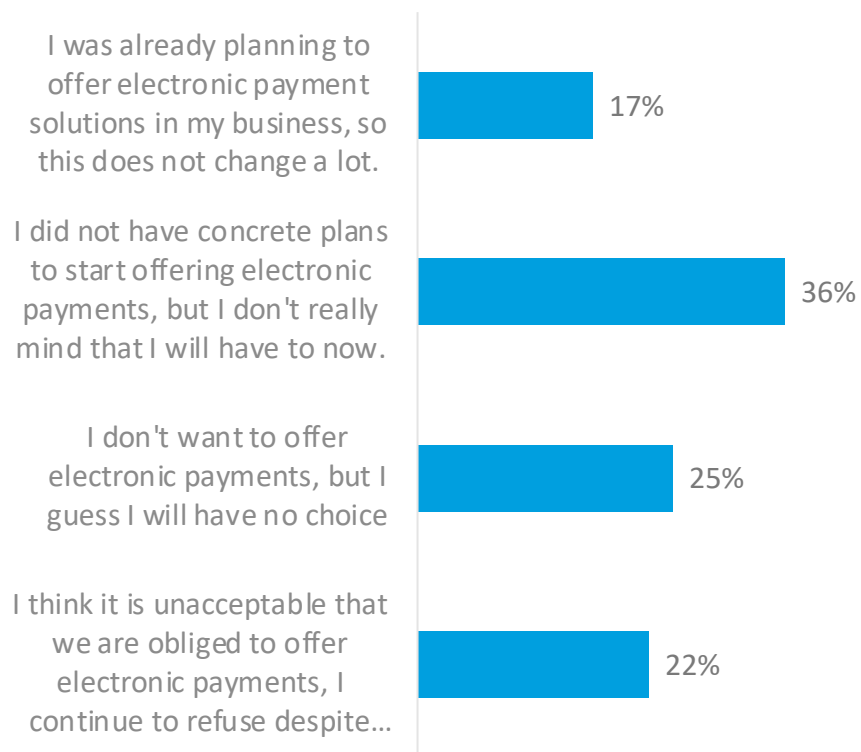
- 64% heeft geen idee
- Handelaren die denken wel een idee te hebben, komen op een gemiddelde van € 144
- Voor KMO, gemiddeld € 42
- Gratis transacties onder € 5

Weten handelaren dat de verplichting eraan komt?



- De grote meerderheid van de handelaren weet dat de verplichting eraan komt.
- Van de handelaren die geen elektronisch betalen aanvaarden echter, is 28% vandaag nog niet op de hoogte.

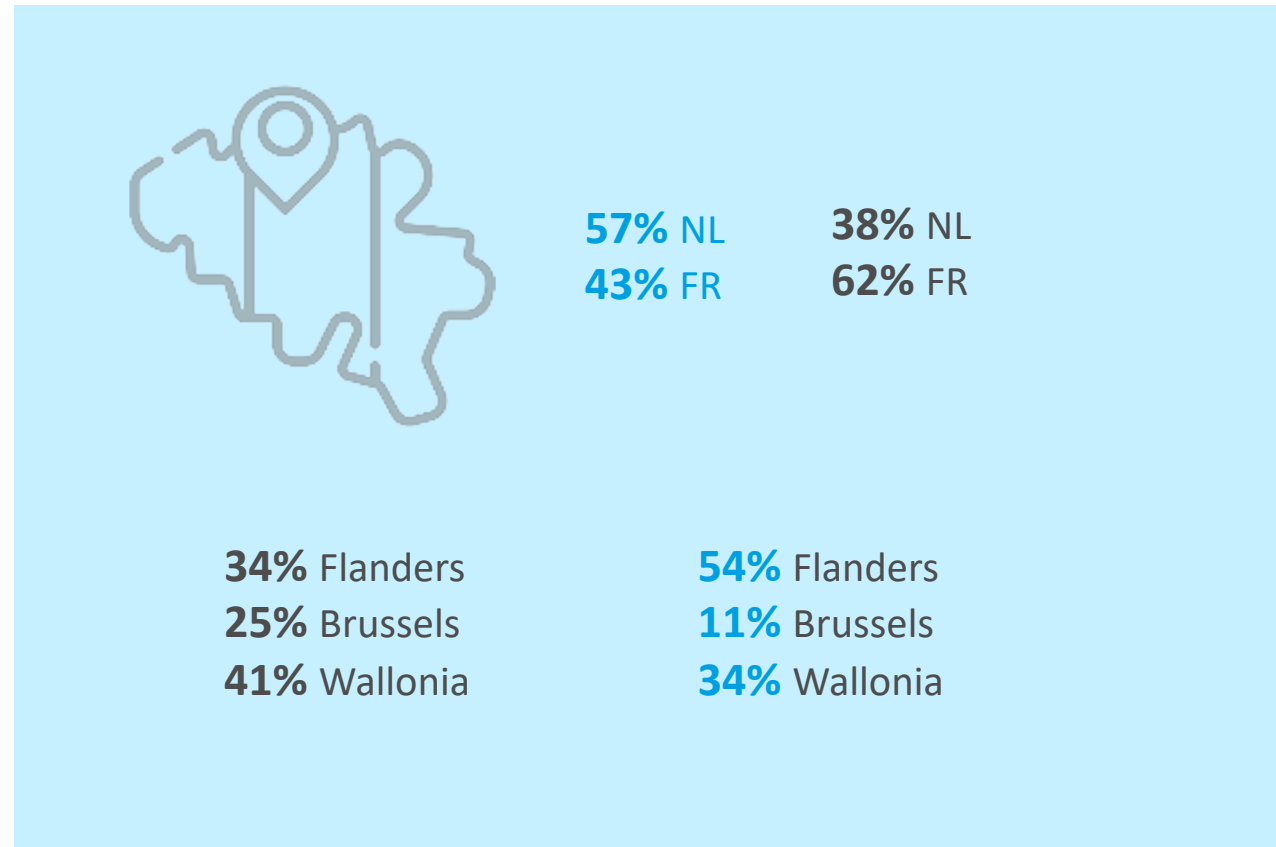
Wat vinden handelaren zonder elektronisch betalen van de verplichting?



- Kleine meerderheid heeft er geen problemen mee
- 25% wil eigenlijk niet, maar legt zich erbij neer
- **22%** weigeren zelfs na de verplichting om het aan te bieden

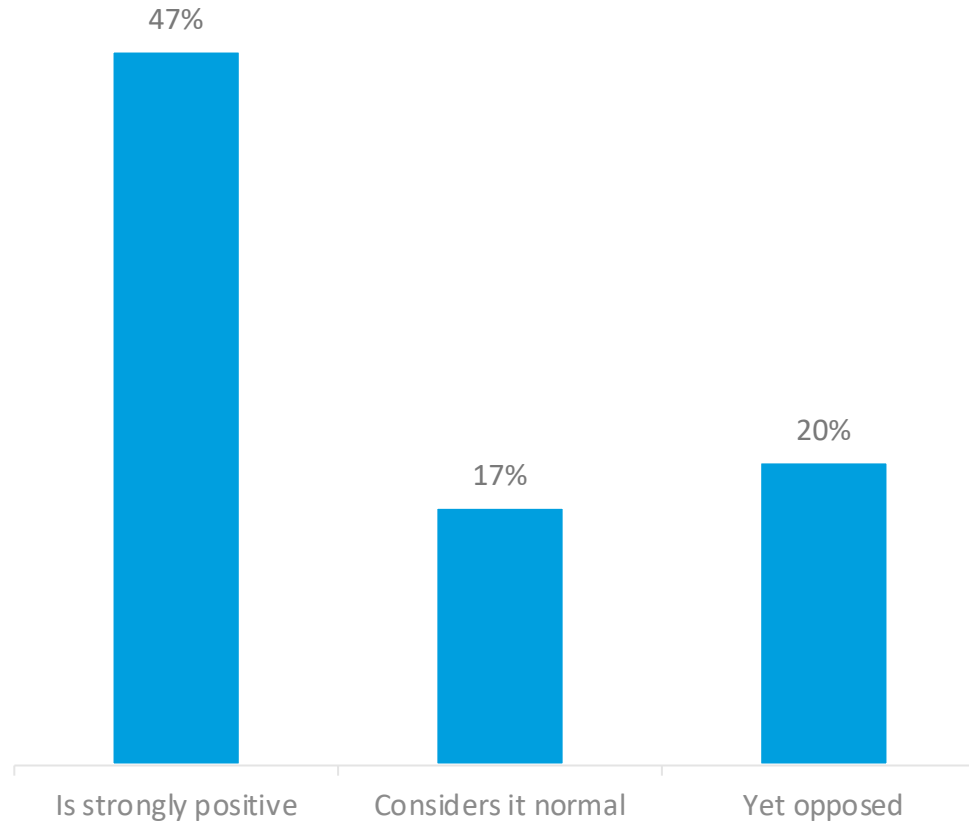


De weigeraars zijn iets meer aanwezig in ondernemingen in Vlaanderen.



Base: Businesses that do not offer electronic payments – **accepters** n=68 vs. **rejecters** n=61

Wat vinden handelaren die het vandaag wel al aanvaarden van de verplichting?



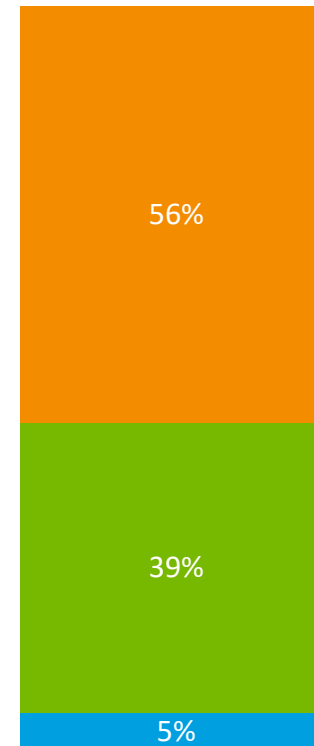


Meer dan de helft van de consumenten is erg blij met de nieuwe regelgeving. Slechts 5% vindt het niet zo belangrijk, want ze betalen toch meestal cash.



Meer dan de helft van de consumenten is erg blij met de nieuwe regelgeving.

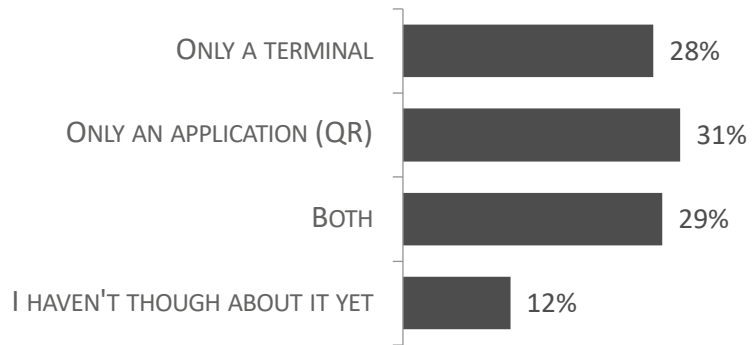
- Positive, for me it is a real must to be able to pay electronically
- It is nice to have the choice, but being able to pay electronically everywhere is no must for me
- It does not really matter to me, I mostly pay cash anyway



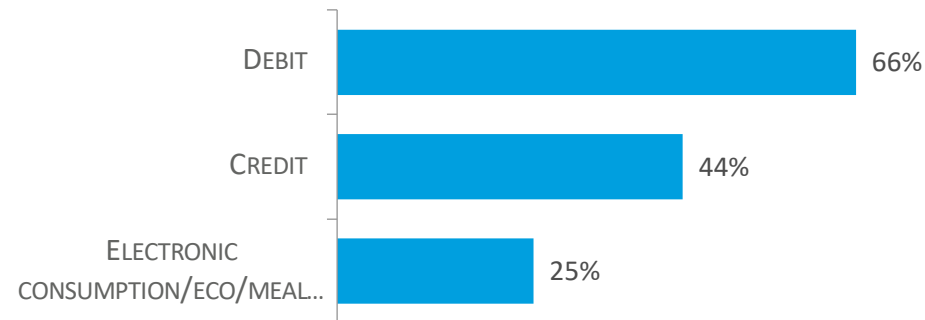


Ondernemers zijn nogal verdeeld over het soort elektronische betaaloplossing dat zij zouden aanbieden, er is geen duidelijke voorkeur voor een terminal of een applicatie. Slechts ongeveer 2/3 vindt het een noodzaak om debetkaarten te kunnen aanvaarden.

“You still have the option of which type of electronic payment solution you want to install. Which would you choose?” (n=100)




“Which kind of payment facilities would you like to offer to clients?” (n=100)



NOTE

Slight preference for “application only” in Flanders (41%). More interest in accepting credit cards in Wallonia (59%), but low samples



45% van de handelaren wist op moment
van bevraging niet hoe ze elektronisch
betalen moeten regelen



Wat doet CCV nu met deze resultaten?

- Alle feiten en cijfers gebundeld in een onderzoeksrapport voor ondernemers
- Informatiecampagne richting KMO



Aanbevelingen



Een Belgische betaalvereniging?



Verlenging fiscale aftrek



Definitie elektronisch betalen

Bedankt voor jullie aandacht



Sam Arckens

CCO van CCV SME Benelux



+32 475 73 31 60



s.arckens@ccv.eu





Het persbericht wordt zo verstuurd.

