

Richtlijnen voor optimaal gebruik van een SoftPOS terminal

Met SoftPOS terminals kunnen winkeliers (NFC) contactloze betalingen accepteren op consumentenapparaten, zoals smartphones en tablets, zonder dat daarvoor extra hardware nodig is. Door het installeren van een app (software) kan het consumentenapparaat ook als betaalterminal dienst doen. De consument kan contactloos betalen door middel van een tap op de SoftPOS terminal. Als een pincode vereist is kan de consument deze ingeven op het scherm van de SoftPOS terminal.

SoftPOS terminals zijn niet specifiek als betaalautomaat ontworpen. Om de gebruikerservaring voor de consument te optimaliseren en de verschillen met de traditionele betaalautomaat te overbruggen zijn er door EMVCo richtlijnen gepubliceerd.

Deze richtlijnen zijn in eerste instantie bedoeld voor ontwikkelaars en aanbieders van SoftPOS terminals en betreffen diverse specifieke aspecten van SoftPOS terminals (Hierna ook enkel SoftPOS genoemd).

Hieronder wordt uitgelegd wat die aspecten betekenen voor de consument en winkelier.

Alleen voor contactloze betalingens

Een SoftPOS terminal is alleen geschikt voor het accepteren van contactloze Kaartbetalingen. Een consument kan zijn kaart niet insteken. Consument die niet beschikken over een contactloos betaalinstrument (kaart, mobiel of wearable) kunnen dus niet betalen bij een SoftPOS terminal.

Locatie van de NFC antenne kan variëren

De NFC-antenne van een SoftPOS terminal kan zich op diverse plaatsen van de SoftPOS bevinden. Gangbaar is aan de achterkant of aan de bovenkant van de SoftPOS. Daarnaast is de antenne kleiner en minder krachtig dan die van een traditionele betaalautomaat. Voor een optimale communicatie is het daarom nodig dat de contactloze kaart of mobiel van de consument precies op de goede plaats tegen de antenne van de SoftPOS aangehouden wordt.

Analoog aan het 'Contactless Symbol' van een traditionele betaalautomaat¹ kan op de SoftPOS een indicator (bv een sticker of een aanwijzing op het scherm) gebruikt worden om de exacte lokatie van de antenne aan te geven richting de consument. Winkeliers dienen in ieder geval te weten waar de antenne van de SoftPOS zich bevindt. Op die manier kunnen consumenten geholpen/geinstrueerd worden bij het doen van contactloze betalingen op

¹ Voor SoftPOS terminals er vanuit EMVCo nog geen  beschikbaar.

een SoftPOS terminal. Een alternatief is dat de winkelier de SoftPOS terminal naar de kaart of de mobiel van de kaarthouder beweegt.

Beperkt leesbereik

Doordat antennes kleiner en minder krachtig zijn is het contactloze bereik van een SoftPOS betaalautomaat minder groot dan dat van traditionele terminals. Hierdoor moeten consumenten hun kaart of mobiel vaak dichtere en wat langer tegen de antenne van de SoftPOS terminal gehouden worden. Dit in tegenstelling tot bij traditionele betaalautomaten waar een beweging van de kaart of mobiel in de buurt van de antenne van de betaalautomaat vaak al genoeg is voor succesvolle datauitwisseling. De winkelier dient de consument waar nodig te kunnen instrueren.

Verder is belangrijk dat de winkelier geen sleeves/covers op de SoftPOS terminal aanbrengt. Deze kunnen de toegang tot de NFC antenne belemmeren en/of de NFC communicatie frustreren.

Langere transactietijden

Transacties op een SoftPOS duren gemiddeld genomen wat langer dan op een traditionele betaalautomaat. Dit kan komen door de beperktere verwerkingskracht van een SoftPOS. Maar ook een onnauwkeurige tap van de kaart of de mobiel van de consument tegen de antenne van de SoftPOS kan een langere transactietijd veroorzaken. Winkeliers moeten zich hiervan bewust zijn en de consument daarover kunnen informeren.

Visuele en auditieve feedback van de SoftPOS helpt om de status van een transactie aan te geven. De feedback kan bijvoorbeeld aangeven wanneer de SoftPOS klaar is voor een transactie, wanneer de transactie (nog) onderweg is of wanneer de transactie (succesvol) afgerond is. De winkelier dient de feedback van de SoftPOS terminal te begrijpen en de consument te kunnen informeren over het verloop van een transactie.

Authenticatie van de consument (SCA)

SoftPOS terminals ondersteunen biometrische authenticatie (bv. fingerprint) op de mobiel van de consument. Maar biometrische authenticatie is niet mogelijk wanneer de consument met zijn contactloze kaart wil betalen. Bij bedragen hoger dan €50 is een pincode nodig. Deze pincode dient dan ingegeven te worden op het scherm van de SoftPOS terminal.

Winkeliers moeten hiervan op de hoogte zijn en de consument de gelegenheid geven om op het scherm van de SoftPOS de consument zijn pincode in te laten voeren als de SoftPOS daarom vraagt.

De consument dient te weten dat een pincode op een SoftPOS veilig ingevoerd kan worden. De SoftPOS terminal voldoet aan de veiligheidsstandaarden van PCI voor SoftPOS terminals.

Enkel scherm

In tegenstelling tot een traditionele betaalautomaat kent een SoftPOS maar één scherm welke consument en winkelier met elkaar moeten delen. Initieel zal het scherm gericht zijn op de winkelier voor het ingeven van het bonbedrag en het opstarten van de transactie. Daarna zal de consument het bonbedrag op het scherm moeten kunnen zien voordat hij zijn kaart of mobiel tapt. Na afloop van de transactie dient de winkelier de uitkomst van de transactie te laten zien aan de consument. Deze afhandeling van een transactie vereist dat de winkelier het scherm op de juiste momenten aan de consument laat zien. Wanneer de lokatie van de antenne zich aan de achterzijde van de SoftPOS bevindt zijn extra handelingen nodig.

Ook wanneer er een pincode ingevoerd dient te worden door de consument kan dat extra handelingen (d.w.z. draaien van het scherm richting de consument) met zich meebrengen.

Pinbonnen

Een SoftPOS terminal kent geen printer waardoor een fysieke kassabon niet mogelijk is. Op verzoek van de consument dient er wel een pinbon beschikbaar gesteld te worden. Dit kan bijvoorbeeld door de consument zijn e-mailadres in te laten vullen op het scherm van de SoftPOS. De pinbon zal daarna elektronisch opgestuurd worden. Ook mogelijk is om de consument een QR code te laten scannen. Na scannen van de QR code kan de consument de pinbon inzien.

De winkelier dient te vragen of de consument een pinbon wenst en zich te realiseren dat afhandeling van de pinbon extra handelingen vereist.

Tot slot

SoftPOS terminals zijn bedoeld om winkeliers laagdrempelig kaartbetalingen te laten accepteren. Voor een optimale betaalbeleving is het nodig dat consument en winkelier kennis hebben van een aantal specifieke aspecten van een SoftPOS terminal. De winkelier dient de consument waar nodig te kunnen helpen bij het doen van een contactloze betaling. Een training voor winkelpersoneel kan behulpzaam zijn.