



FAQ Retourpinnen

Voor de winkelier

Is deze FAQ ook in het andere talen beschikbaar?
Nee. Deze FAQ is alleen in het Nederlands.

Is er een FAQ voor mijn kassamedewerkers?
Ja. Kijk op www.pin.nl/retourpinnen.

Retourpinnen

Wat is Retourpinnen?

Retourpinnen is een nieuwe dienst waarmee u een terugbetaling aan uw klant kan doen. Als uw klant recht heeft op een teruggave, kunt u dit bedrag onder bepaalde voorwaarden elektronisch teruggeven.

Retourpinnen is het omgekeerde van een betaling met een betaalpas. Uw klant komt een artikel terugbrengen naar de winkel, waarvoor u geld terug geeft. Of u moet borg terugbetalen. Uw klant stopt een betaalpas in de betaalautomaat en u stort het bedrag terug op de bankrekening.

Waarom wordt Retourpinnen nu geïntroduceerd?

Het aantal transacties met contant geld neemt af. Daardoor is er steeds minder geld beschikbaar bij winkels. Daarnaast willen veel winkeliers uit oogpunt van veiligheid graag minder contant geld in hun winkels hebben. Retourpinnen is daarom op verzoek van winkeliers mogelijk gemaakt door de Nederlandse banken.

Wat moet ik doen om Retourpinnen aan te kunnen bieden?

- ▶ Een contract sluiten voor Retourpinnen bij ABN AMRO.
- ▶ Controleer of de betaalautomaat geschikt is.
- ▶ Controleer of de kassa software geschikt is voor Retourpinnen.
- ▶ Beschik over een Retourenbeleid met verkoopvoorwaarden.
- ▶ Autoriseer en informeer kassamedewerkers.
- ▶ Voldoen aan alle voorwaarden van ABN AMRO in de Voorwaarden Acceptatie Debetcards.

Wilt u meer informatie over het geschiktheid van de betaalautomaat of kassa software?

Informeer dan bij de leveranciers van de betaalautomaat of op www.pin.nl/retourpinnen.

Hoe kan ik mijn kassamedewerkers informeren over Retourpinnen?

Informeer al uw kassamedewerkers dat u Retourpinnen accepteert en vertel wat het inhoudt. Geef aan welke medewerkers geautoriseerd zijn om retourpintransacties uit te voeren.

De geautoriseerde kassamedewerker, informeert u over de wijze waarop een retourpintransactie in uw kassa-omgeving werkt en welke voorwaarden er aan Retourpinnen verbonden zijn. Meer informatie staat op www.pin.nl/retourpinnen.

Welke onderwerpen kunt u opnemen in uw retourenbeleid?

- ▶ Welke producten mag de klant retourneren?
- ▶ Welke termijn na aankoop mag de klant retourneren?
- ▶ Op welke wijze kan de klant het aankoopbedrag terug krijgen (contant geld, tegoedbon, Retourpinnen)?
- ▶ Welke bewijsmiddelen moet de klant overleggen voor het retourneren? (bijvoorbeeld kassabon of pinbon.)
- ▶ Welke kassamedewerkers mogen een retournering afhandelen?
- ▶ Hoe worden deze kassamedewerkers geautoriseerd?
- ▶ Welke medewerkers hebben toegang tot de kassalade of tot de retourpinnen functionaliteit?

Retourpinnen?

- ▶ De klant heeft recht op een terugbetaling op basis van uw Retourenbeleid.
- ▶ De klant kan door een pinbon laten zien dat de originele transactie met een betaalpas is gedaan.
- ▶ De kassamedewerker autoriseert de retourpintransactie in de betaalautomaat of kassa software.
- ▶ De kassamedewerker geeft een ondertekende retourpinbon mee.

Hoe kan ik laten zien dat ik Retourpinnen aanbied?

Kijk op www.pin.nl/retourpinnen hoe u promotiemateriaal kunt bestellen. U vindt hier bijvoorbeeld stickers die u heel goed kunt combineren met het promotiemateriaal van 'Pinnen Ja Graag'.

Daarnaast kunt u bij retouren uw klant mondeling wijzen op Retourpinnen. Wanneer uw klant informatie wenst over Retourpinnen, kunt u een flyer meegeven. Deze flyer is op te vragen via www.pin.nl/retourpinnen.

Heeft u de mogelijkheid om een tekst op uw pinbon of retourpinbon te printen? Dan kunt u uw klanten op deze nieuwe dienst wijzen met de tekst 'Retourpinnen is mogelijk'. Uw retourbedrag staat de volgende werkdag op uw rekening.

Type betalingen

Welk type betalingen komen voor Retourpinnen in aanmerking?

De oorspronkelijke betaling moet met een betaalpas (Maestro, V PAY of creditcard) zijn afgerekend. Retourpinnen kan niet bij betalingen met contant geld, Chipknip, iDEAL, cadeaukaart of -bon.

Kan ik ook contactloos betaalde bedragen met betaalpas of telefoon Retourpinnen?

Ja dat kan. Retourpinnen kan niet contactloos. Er moet een betaalpas (MAESTRO of V PAY) in de betaalautomaat worden gestoken.

Kan ik ook Retourpinnen op een creditcard?

Retourpinnen kan via betaalpas van Maestro en V PAY. Teruggave via een creditcard is ook mogelijk. Neem daarvoor contact op met de partij die uw creditcard betalingen afhandelt.

Kan ik ook contant betaalde bedragen Retourpinnen?

Nee. Contante betalingen of betalingen met Chipknip, cadeaukaarten, tegoedvouchers, betalingen op internet (met uitzondering van creditcard) komen niet in aanmerking voor Retourpinnen.

Kan ik ook borg Retourpinnen?

Als de borg met een betaalpas is betaald kunt u deze terugbetalen met Retourpinnen. Dat kan met een MAESTRO of V PAY betaalpas. Teruggave via een creditcard is ook mogelijk. Neem daarvoor contact op met de partij die uw creditcard betalingen afhandelt.

Als de klant u nog een bedrag moet betalen kunt u dit verrekenen met de borg die de klant terugkrijgt. U kunt dan het restant van de borg Retourpinnen.

Handelingen voor Retourpinnen

Hoe werkt Retourpinnen op de betaalautomaat?

Kies in het menu van de betaalautomaat voor Retourpinnen/Refund. Voor toegang tot deze functie is een toegangscode/password vereist.

- ▶ Voer het te retourneren bedrag in.
- ▶ Op de betaalautomaat verschijnt de boodschap

“teruggave”/“terugbetaling”, “€ [bedrag] OK?” (de exacte boodschap verschilt per type betaalautomaat.)

- ▶ De klant stopt een betaalpas in de betaalautomaat.
- ▶ De klant bevestigt de transactie met “OK”. (De pincode van de betaalpas intikken is in Nederland niet nodig).
- ▶ De betaalautomaat geeft aan of de transactie gelukt is.
- ▶ Er wordt vervolgens een retourpinbon afgedrukt als bevestiging van de retourpintransactie.
- ▶ Een geautoriseerde kassamedewerker ondertekent de retourpinbon.
- ▶ De retourpinbon geeft de kassamedewerker aan de klant.

Hoe kan ik controleren of de originele transactie met een betaalpas is gedaan?

Via de pinbon. Wij adviseren bij een aankoop altijd de pinbon aan de kassabon vast te nieten.

Kan Retourpinnen ook zonder pinbon?

De pinbon is nodig om te controleren of de transactie met een betaalpas is gedaan. In sommige gevallen is het mogelijk om de controle op een andere manier te doen. Bijvoorbeeld door de transactie terug te zoeken in het kassasysteem of uw administratie. U bent verantwoordelijk voor een sluitende controle van de wijze van betaling.

Hoe lang na een aankoop is Retourpinnen mogelijk?

Dit hangt af van het Retourbeleid van uw winkel.

Kan ik Retourpinnen voor een deel van het transactiebedrag?

Ja. U voert het bedrag in dat uw klant van u tegoed heeft in de betaalautomaat en start een retourpintransactie.

Ik bied Retourpinnen aan, maar mijn klant wil liever zijn geld contant terug. Kan ik mijn klant verplichten aan Retourpinnen mee te werken?

Dat hangt af van het Retourbeleid van uw winkel.

Limiet voor Retourpinnen

Is er een limiet voor Retourpinnen?

Ja. U spreekt met ABN AMRO limieten af voor Retourpinnen voor uw onderneming. Deze worden vastgelegd in het contract dat u met ABN AMRO sluit voor Retourpinnen. Benader voor meer informatie uw contactpersoon van ABN AMRO.

Wat voor limieten zijn er?

Er zijn 3 limieten voor Retourpinnen:

- ▶ Het maximale bedrag per retourpintransactie.
- ▶ Het maximale aantal retourpintransacties per dag, per locatie.
- ▶ Het maximale totaalbedrag voor Retourpinnen per dag, per locatie.

Wat gebeurt er als een van de limieten is overschreden?

Retourpintransacties die de limieten overschrijden worden afgekeurd door de betaalautomaat. U ziet dit op het scherm van de betaalautomaat. Er wordt ook geen retourpinbon geprint. U kunt het betreffende bedrag dan niet via Retourpinnen teruggeven.

Retourpinnen werkt niet

De betaalautomaat geeft aan dat de retourpintransactie niet geslaagd is. Hoe kan dit en wat nu?

Er is iets technisch mis gegaan of de transactie is afgewezen door de bank. Dit kan omdat een van de limieten is overschreden. U kunt het nogmaals proberen, of op een andere wijze het bedrag terugbetalen.

De betaalautomaat geeft aan dat de retourpintransactie niet geslaagd is. Krijg ik een retourpinbon van deze geannuleerde retourpintransactie?

Nee. U ontvangt alleen een retourpinbon ter bevestiging van een geslaagde retourpintransactie.

Retourpinnen voor mijn klant

Kan de oorspronkelijke betaling met alle soorten betaalpassen zijn gedaan? Of contactloos met mobiel?

Ja. Dat kan met een MAESTRO of V PAY maar ook met alle creditcards zoals VISA, Mastercard of American Express. En, met contactloze betalingen met mobiel. Een betaling met een cadeaukaart komt niet in aanmerking.

Is de betaalpas van mijn klant geschikt voor Retourpinnen?

Ja. Retourpinnen kan via betaalpas van Maestro en V PAY. Teruggave via een creditcard is ook mogelijk. Neem daarvoor contact op met de partij die uw creditcard betalingen afhandelt.

Kan iemand anders een artikel terugbrengen of borg terug krijgen en dan gebruik maken van Retourpinnen?

Ja. De betaalpas waarmee de betaling is gedaan hoeft niet dezelfde te zijn als bij Retourpinnen. Het retourbedrag wordt de eerstvolgende werkdag bijgeschreven op de bankrekening die hoort bij de betaalpas die gebruikt is bij de retourpintransactie.

Moet mijn klant zijn pincode intoetsen bij Retourpinnen?

In Nederland hoeft uw klant geen pincode in te toetsen bij Retourpinnen. In het buitenland kan er wel een pincode gevraagd worden.

Hoe merkt mijn klant het verschil tussen een pinbetaling en een retourpintransactie?

Op de retourpinbon staat duidelijk vermeld dat het een teruggave/creditering betreft. Op het rekeningoverzicht van uw klant staat het bedrag bijgeschreven, in plaats van afgeschreven.

Werkt Retourpinnen overal hetzelfde in Nederland?

Ja. Er kunnen kleine verschillen zijn, bijvoorbeeld in de bediening van de betaalautomaat. Deze verschillen ontstaan doordat ieder betaalautomaatmerk net iets anders werkt.

Werkt Retourpinnen in Nederland hetzelfde als in het buitenland?

Niet altijd. In het buitenland kan de betaalautomaat bijvoorbeeld vragen om een pincode.

Na de retourpintransactie

Kan mijn klant direct beschikken over het geld dat hij terug krijgt via Retourpinnen?

Nee. In de loop van de eerstvolgende werkdag wordt het bedrag op de bankrekening bijgeschreven die hoort bij de betaalpas waarmee de retourpintransactie is gedaan. Een retourpintransactie op vrijdag, zaterdag of zondag wordt op maandag op de bankrekening van uw klant bijgeschreven.

Wat moet ik doen als mijn klant met vragen komt over een niet ontvangen retourpintransactie?

- ▶ Vraag uw klant om de ondertekende retourpinbon.
- ▶ Controleer of de klant het juiste rekeningnummer heeft voor de bijschrijving. De bijschrijving vindt plaats op de rekening die hoort bij de betaalpas waarmee de retourtransactie is uitgevoerd.
- ▶ Bekijk de datum op de retourpinbond. Het bedrag van de retourpintransactie wordt in de loop van de volgende werkdag op die rekening bijgeschreven. Een retourpintransactie op vrijdag, zaterdag of zondag wordt op maandag op de bankrekening van uw klant bijgeschreven.
- ▶ Is de vraag nog niet beantwoord? Verwijs uw klant dan naar de bank die hoort bij de betaalpas waarmee de retourpintransactie is uitgevoerd. Adviseer uw klant de retourpinbon te tonen aan de bank.

Hoe zie ik Retourpinnen terug op mijn rekening?

Uw retourpintransactie wordt verrekend met uw pinomzet. Net als bij de huidige pinbijschrijvingen worden de betaalstromen van Maestro en V PAY apart geboekt. Informeer bij ABN AMRO voor de details. Alle transacties, zowel inkomend als Retourpinnen, kunt u gedetailleerd uitlezen op het journaal van uw betaalautomaat.

Pinbonnen

Moet ik de oorspronkelijke pinbon bewaren na een retourpintransactie?

Nee, u hoeft de oorspronkelijke pinbon niet op te nemen in uw administratie. U dient zich echter wel te houden aan de voorwaarden die ABN AMRO aan Retourpinnen stelt.

Kan ik de oorspronkelijke pinbon teruggeven aan de klant na een retourpintransactie?

Ja.

Kan mijn klant meerdere keren van dezelfde pinbon items terugbrengen en een retourpintransactie uitvoeren?

Ja dit kan. Na het afhandelen van het Retourpinnen geeft u de originele pinbon, de kassabon en de retourpinbon met handtekening van een geautoriseerde kassamedewerker aan de klant. Zo kan de klant op een later moment nogmaals iets terugbrengen.

Kan ik van meerdere pinbonnen geld teruggeven via één retourpintransactie?

Ja dit kan. U voert het totaal retourpinbedrag in de betaalautomaat.

Kosten

Wat voor kosten brengt ABN AMRO in rekening voor gebruik van Retourpinnen?

Er geldt een abonnementstarief per maand voor elke betaalautomaat waarop Retourpinnen geactiveerd is. Daarnaast wordt een transactietarief in rekening gebracht voor elke retourpintransactie. Kijk voor informatie over tarieven op: www.abnamro.nl/tarievenbetalingverkeer.

Mag ik kosten in rekening brengen voor Retourpinnen?

Ja. Het is wel zo dat u gebruik van Retourpinnen hiermee kunt ontmoedigen.

Refund

Wat houdt de term 'refund' in?

Retourpinnen is de term die in Nederland gebruikt wordt voor een terugbetaling van een winkelier aan zijn klant. In het buitenland heet dat vaak 'refund'.

U kunt de term 'refund' ook in Nederland tegenkomen. Bijvoorbeeld bij winkeliers die ook in het buitenland een vestiging hebben en daarom de dienst benoemen als 'refund' in plaats van Retourpinnen.

Meer informatie

Waar vind ik meer informatie over Retourpinnen?

Op www.pin.nl/retourpinnen of benader uw contactpersoon van ABN AMRO.