

POS MERCHANT FAQ GIDS

SUPPORT & CONTACT INFORMATIE

Voor technische ondersteuning, vragen over settlements, POS apparaatstoringen of dringende zaken, kunt u contact opnemen met:

Finabank POS Service Center (UCC)

Telefoon nummer: 1910

Adres: Dr. Sophie Redmondstraat 252a

Openingstijden: maandag – vrijdag, 08:00 – 16:00

ALGEMENE VRAGEN OVER POS TRANSACTIES

1. Hoe vraag ik een POS apparaat aan?

Als u al een zakelijke rekening heeft, dient u uw verzoek in via uw Relationship Manager of een gewenste filiaal van Finabank. Raadpleeg hiervoor onze website:

[Finabank voorwaarden voor het openen van een bedrijfsbetaalrekening.](#)

Als u nog geen zakelijke rekening heeft, vult u eerst [het aanvraagformulier voor het openen van een rekening](#) in en dient u dit in bij een Finabank Filiaal.

2. Hoe vraag ik een extra POS apparaat aan?

Neem contact op met uw Relationship Manager of bezoek een Finabank filiaal.

3. Welke kosten gelden voor Visa / Mastercard transacties?

Er geldt een fee van 5 % voor elke Visa / Mastercard transactie.

4. Wordt de transactiekosten ingehouden op mijn settlement?

Ja. Het settlementbedrag wordt bijgeschreven, na aftrek van de 5 % Visa / Mastercard transactiekosten.

BETALINGEN ACCEPTEREN

5. Hoe kan ik mijn POS transacties en settlementbedrag bekijken?

Het totaal van uw settlement is beschikbaar via Online Banking (Finabank Corporate).

Details per transactie vindt u op het POS apparaatrapport of uw settlementbon.

Let op het verschil:

Settlement totaal: Het totaal bedrag dat is bijgeschreven op uw rekening en individuele transacties:
Dit zijn transacties vermeld op uw settlementbon.

6. Welke rekeningopties zijn beschikbaar voor BNETS (lokale debit) transacties?

U kunt kiezen uit **CHECKING** of **SAVINGS**. Bevestig het gewenste type rekening bij de klant voordat hij/zij de PIN invoert.

7. Welke Visa- en Mastercard-kaarten kan ik accepteren?

U kunt zowel **Debit-** als **Credit-**varianten van de Visa en Mastercard accepteren. Alle Visa en Mastercard transacties moeten via **chip (insteek)** of **contactloos (tap)** worden verwerkt.

8. Hoe accepteer ik een BNETS-betaling?

1. Selecteer het SRD logo
2. Kies SALE
3. Voer het bedrag in
4. Kies CHECKING of SAVINGS
5. Swipe de kaart (magnetische stripe naar binnen)
6. Klant voert PIN in
7. Bon wordt automatisch geprint

Bekijk de handleiding voor betalingen met de lokale kaart (BNETS) in deze video:

[Betalen met de lokale kaart \(BNETS\)](#)

9. Hoe accepteer ik een Visa- of Mastercard-betaling?

1. Selecteer het USD logo
2. Kies SALE
3. Voer het bedrag in
4. Tap de kaart (contactloos) of
5. Steek de kaart in voor chiptransacties

Opmerking: Voor transacties boven USD 100 moet de kaart worden ingestoken en de PIN worden ingevoerd.

Visa en Mastercard transacties worden verwerkt op twee methoden:

- **Contactloos (Tap):** Houd de kaart, smartphone of smartwatch tegen het contactloze symbool aan de bovenkant van het POS apparaat voor 3 seconden.
- **Chip / Insteek (Dip):** Steek de kaart met de chip naar boven in de sleuf rechts van het POS apparaat.

Belangrijk:

Swipen met een Visa of Mastercard is niet toegestaan. Transacties die middels swipen worden verwerkt, vallen onder de aansprakelijkheid van de merchant in geval van een geschil.

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

10. Krijgt de klant een bon?

Ja. Een bon wordt automatisch geprint na elke succesvolle transactie. U kunt extra kopieën printen indien nodig.

Bekijk de handleiding voor betalingen met de lokale kaart (BNETS) in deze video:

[Betalen met de lokale kaart \(BNETS\).](#)

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

11. Wat als de internetverbinding wegvalt tijdens een transactie?

Als de verbinding wegvalt:

1. Probeer de transactie niet direct opnieuw.
2. Herstart het POS apparaat.
3. Controleer de transactieschiedenis op het POS apparaat.
4. Controleer met de klant of het bedrag is afgeschreven.
5. Als het onduidelijk is, neem contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910, voordat u opnieuw probeert.

Dit helpt om dubbele transacties te voorkomen.

12. Wat moet ik doen bij een geweigerde transactie?

Als een transactie is geweigerd:

- Adviseer de klant contact op te nemen met zijn bank (de bank die de kaart heeft uitgegeven).
- Voer geen herhaalde pogingen uit.

13. Wat als een transactie dubbel is afgeschreven?

Als een transactie dubbel is afgeschreven:

- Adviseer de klant contact op te nemen met zijn bank (de bank die de kaart heeft uitgegeven).
- Geen contante terugbetaling doen. De bank boekt dubbele transacties meestal automatisch terug na controle.

SETTLEMENTS & UITBETALINGEN

14. Wanneer vindt settlement plaats?

Settlement vindt automatisch plaats op het geselecteerde tijdstip tijdens de POS aanvraag. Handmatige settlements kan op elk gewenst moment worden uitgevoerd.

Verzoeken om het automatische settlementtijdstip te wijzigen, kunnen worden ingediend via uw Relationship Manager of een gewenste filiaal van Finabank.

15. Hoe voer ik een handmatige settlement uit?

1. Selecteer Settlement
2. Bekijk transactieoverzicht
3. Selecteer Start Settlement
4. Het POS apparaat print het settlementrapport

Bekijk de handleiding voor betalingen met de lokale kaart (BNETS) in deze video:

[Betalen met de lokale kaart \(BNETS\)](#)

16. Wanneer wordt het settlementbedrag bijgeschreven op mijn rekening?

Het tijdstip van afrekening is afhankelijk van het kaarttype.

BNETS transacties:

- Settlement vóór 14:30 op een werkdag, vindt de verwerking op dezelfde dag plaats.
- Na 14:30 wordt de settlement de volgende werkdag na 15:00 verwerkt.
- Settlements uitgevoerd in het weekend of op feestdagen worden verwerkt op de eerstvolgende werkdag.

Visa & Mastercard-transacties:

Visa en Mastercard transacties worden verwerkt via internationale clearing systemen. De settlement kan tot 30 werkdagen duren.

17. Ik zie mijn settlement niet bijgeschreven, hoe controleer ik dit?

Controleer het volgende:

1. Was de settlement uitgevoerd?
2. Wat was de tijdstip van afrekening (voor of na 14:30)
3. Was het een werkdag?
4. Bekijk uw settlementbon

Als verwerkingstijd is verstreken, neem contact op met uw Relationship Manager of via een gewenste filiaal van Finabank.

18. Wat moet ik doen als ik geen settlements kan uitvoeren?

Wanneer u geen settlement kunt uitvoeren:

- Controleer internetverbinding van het POS apparaat.
- Controleer of geen eerdere settlements nog lopen.
- Herstart het POS apparaat en probeer de settlement opnieuw.

Indien u nog steeds geen settlement kunt uitvoeren, neem contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

19. Kan ik een gedetailleerd transactieoverzicht krijgen?

Ja, na settlement:

- Selecteer Report.

20. Wat is een chargeback?

Een chargeback vindt plaats wanneer een klant een transactie betwist bij zijn uitgevende bank (de bank die de kaart heeft uitgegeven).

Als dit gebeurt:

- De uitgevende bank start de chargeback.
- Van u als merchant kan worden gevraagd van de transactie bewijs te leveren (bon, transactiebon, settlementbon).
- Bedragen kunnen tijdelijk worden afgeschreven tijdens het onderzoek.

Het niet aanleveren van de gevraagde documentatie kan leiden tot financiële aansprakelijkheid voor de merchant.

AUTORISATIES, ANNULERINGEN & TERUGBETALINGEN (AUTHORIZATIONS, VOIDS & REFUNDS)

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

21. Hoe verkrijg ik mijn Admin wachtwoord?

Voor het opvragen van uw Admin wachtwoord kunt u een e-mail sturen naar: digitalpayments@finabanknv.com. Na verificatie van uw gegevens ontvangt u verdere instructies.

22. Wanneer gebruik ik Void?

- Void wordt gebruikt om een transactie te annuleren voordat settlement is uitgevoerd.
- Void kan alleen worden toegepast voordat settlement is uitgevoerd. Indien settlement is uitgevoerd moet in de plaats daarvan de optie refund worden verwerkt.

23. Hoe voer ik een Void uit?

Stappen om een Void uit te voeren:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies More
3. Kies Void
4. Selecteer de transactie uit de lijst
5. Bevestig de annulering

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

24. Wanneer gebruik ik Refund?

- Een refund wordt gebruikt om het betaalde bedrag terug te storten op de kaart van de kaarthouder nadat de transactie is verwerkt.
- Een refund is vereist nadat de settlement is uitgevoerd.
- Het teruggestorte bedrag gaat altijd naar de kaart van de originele transactie.

25. Hoe voer ik een Refund uit?

Stappen om een Refund uit te voeren:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies More
3. Kies Refund
4. Voer het Admin-wachtwoord in
5. Voer het transactiebedrag in
6. Voer het referentienummer in (zoals vermeld op de transactiebon)
7. Voer de oorspronkelijke transactiedatum in
8. De klant moet de oorspronkelijke card tappen of insteken (dip)
9. Bevestig de transactie

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

26. Wat is een Pre-Authorization?

Een **Pre-Authorization** stelt u in staat een bepaald bedrag op de kaart van een klant te reserveren zonder dit direct af te schrijven. Dit wordt vaak gebruikt voor hotels, verhuur of borgsommen. Het gereserveerde bedrag wordt geblokkeerd, maar nog niet overgemaakt.

27. Hoe voer ik een Pre-Authorization uit?

Stappen om een Pre-Authorization uit te voeren:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies Authorization
3. Kies Pre-Authorization
4. Voer het te reserveren bedrag in
5. De klant tapt of steekt (dip) de kaart in
6. Bevestig

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard: [Betalen met VISA / Mastercard](#)

28. Wat is een Completion?

Een **Completion** rondt een eerder gereserveerd Pre-Authorization bedrag af.

Deze stap zet het gereserveerde bedrag om in een daadwerkelijke afschrijving.

29. Hoe rond ik een Pre-Authorization af?

Stappen om een Pre-Authorization af te ronden:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies Authorization
3. Kies Completion
4. De klant tapt of steekt (dip) de kaart in
5. Voer de oorspronkelijke Pre-Authorization transactiedatum in
6. Voer het Pre-Authorization nummer in
7. Voer het gereserveerde bedrag in
8. Bevestig

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

30. Hoe annuleer ik een Pre-Authorization (Pre-Authorization Void)?

Is het gereserveerde bedrag niet langer nodig, moet u de Pre-Authorization annuleren voordat deze wordt afgerond.

Hierdoor wordt het gereserveerde bedrag vrijgegeven aan de kaarthouder.

Stappen om een Pre-Authorization Void uit te voeren:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies Authorization
3. Kies Pre-Authorization Void
4. Voer het Admin-wachtwoord in
5. De klant tapt of steekt (dip) de kaart in
6. Voer de oorspronkelijke Pre-Authorization transactiedatum in
7. Voer het Authorisatie nummer in
8. Voer het gereserveerde bedrag in
9. Bevestig

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

31. Wat is een Completion Void?

Een Completion Void wordt gebruikt wanneer een afgeronde Pre-Authorization moet worden geannuleerd vóór de afrekening.

Deze optie is alleen mogelijk als de settlement nog niet is voltooid. Als de settlement al is uitgevoerd, moet in plaats daarvan een Refund worden verwerkt.

32. Hoe voer ik een Completion Void uit?

Stappen om een Completion Void uit te voeren:

1. Selecteer het USD logo
2. Kies Authorization
3. Kies Completion
4. Voer het Admin wachtwoord in
5. Voer het trace nummer in
6. Bevestig

Bekijk de handleiding voor betalingen met de Visa / Mastercard in deze video:

[Betalen met VISA / Mastercard](#)

SUPPORT

33. De swipe functie werkt niet met een BNETS kaart. Wat moet ik doen?

Herhaal eerst de standaard BNETS transactie stappen om te controleren of de kaart correct wordt verwerkt. Als het probleem aanhoudt:

- Controleer of de magneetstrip van de kaart onbeschadigd is, zodat de kaart correct kan worden gelezen.
- Herstart het POS apparaat.

Blijft het probleem bestaan, neem dan contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

34. Het POS apparaat verwerkt geen betalingen. Wat moet ik doen?

- Controleer de signaalsterkte indicator op het scherm.
- Controleer of de juiste betaalmethode is geselecteerd (tap/dip/swipe waar van toepassing).
- Herstart het POS apparaat.
- Vraag de klant of er voldoende saldo op de kaart is.

Blijft het probleem bestaan, neem dan contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

35. Waarom duurt een transactie soms langer dan gebruikelijk?

Vertragingen bij transacties worden meestal veroorzaakt door netwerkproblemen.

- Controleer de signaalsterkte.
- Herstart het POS apparaat.
- Wacht 1-2 minuten voordat u de transactie opnieuw probeert.

Voorkom dat u de transactie direct opnieuw uitvoert, omdat dit kan leiden tot dubbele verwerking.

36. Het POS apparaat zit vast of reageert niet. Wat moet ik doen?

- Controleer het batterijniveau.
- Houd de aan/uit-knop 5–10 seconden ingedrukt om het POS apparaat te herstarten.
- Sluit indien nodig de oplader opnieuw aan.

Blijft het probleem bestaan, neem dan contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

37. Het POS apparaat is beschadigd. Wat moet ik doen?

Neem contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

Het POS apparaat moet worden ingeleverd voor inspectie.

- Indien de schade het gevolg is van een technisch defect: reparatie/vervanging zonder kosten.
- Indien de schade het gevolg is van verkeerd gebruik: de aansprakelijkheid ligt mogelijk bij de merchant, conform de voorwaarden.

38. Wat moet ik doen als mijn POS apparaat verloren of gestolen is?

Neem onmiddellijk contact op met het Finabank POS Service Center (UCC) via 1910.

- Het POS apparaat zal worden geblokkeerd.
- De vervangingsprocedure zal worden opgestart.
- De merchant kan verantwoordelijk worden gehouden voor de kosten van het apparaat als het verlies of de diefstal aan hem/haar te wijten is.

Onmiddellijke melding is vereist om de aansprakelijkheid te beperken.

OPZEGGING

39. Hoe kan ik mijn POS overeenkomst beëindigen?

Annuleringsverzoeken dienen te worden ingediend via uw Relationship Manager of een gewenste filiaal van Finabank.

Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u verdere instructies met betrekking tot:

- De opzegtermijn.
- De eindafrekening.

Het POS apparaat moet worden ingeleverd bij het Finabank POS Service Center (UCC) om de beëindiging te voltooien.

BELANGRIJKE RICHTLIJNEN INZAKE COMPLIANCE & FRAUDEPREVENTIE

Om de veiligheid van uw transacties te waarborgen en de integriteit van onze betaaldiensten te behouden, dient u zich te houden aan de onderstaande kaartregelgeving. Het niet naleven van deze regels kan leiden tot financiële aansprakelijkheid of beëindiging van de POS diensten.

- **Autorisatie door de klant:** Alle transacties mogen uitsluitend worden verwerkt met de uitdrukkelijke toestemming van de klant.
- **Transactie integriteit:** Vermijd het opsplitsen van één verkoop in meerdere kleinere transacties om PIN limieten te omzeilen.

- **Verwerkingsmethode:** Visa en Mastercard transacties dienen te worden verwerkt via chip (insteek) of contactloos (tap). Ter bescherming tegen aansprakelijkheid in geval van een geschil mag de swipe functie niet worden gebruikt voor deze internationale kaarten.
- **Verificatie bij terugbetaling:** Bij het verwerken van een terugbetaling (refund) dient te worden gecontroleerd of de oorspronkelijke kaart die voor de aankoop is gebruikt fysiek aanwezig is. Terugbetalingen zonder een oorspronkelijke transactie zijn niet toegestaan.
- **Bewaarplicht:** Het is verplicht alle transactiebonnen te bewaren. Deze documenten zijn noodzakelijk als bewijs en voor het afhandelen van eventuele geschillen of chargebacks.