



JAARVERSLAG
2014



ALGEMENE VERGADERING

De gewone Algemene vergadering van Keyware Technologies nv zal plaatsvinden op **vrijdag 22 mei 2015** om 15 uur op de maatschappelijke zetel van de Vennootschap, Ikaroslaan 24 te 1930 Zaventem.

BESCHIKBAARHEID VAN HET JAARVERSLAG

Dit jaarverslag is beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels. Keyware heeft de vertaling en de overeenstemming tussen de officiële Nederlandstalige en de Franstalige en Engelstalige versie nagekeken. In geval van contradictie tussen de Nederlandstalige en de andere versies, primeert de Nederlandstalige versie.

Verder is er, via de website van Keyware Technologies NV (www.keyware.com) een elektronische versie van dit jaarverslag beschikbaar.

FILIALEN

Keyware Technologies NV

Ikaros Business Park, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem, België
tel: +32 (02) 346 25 23 - fax: +32 (02) 347 16 88 - info@keyware.com - www.keyware.com
ondernemingsnummer 0458.430.512

Keyware Transaction & Processing NV

Ikaros Business Park, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem, België
tel: +32 (02) 346 25 23 - fax: +32 (02) 347 16 88 - info@keyware.com - www.keyware.com
ondernemingsnummer 0452.468.574

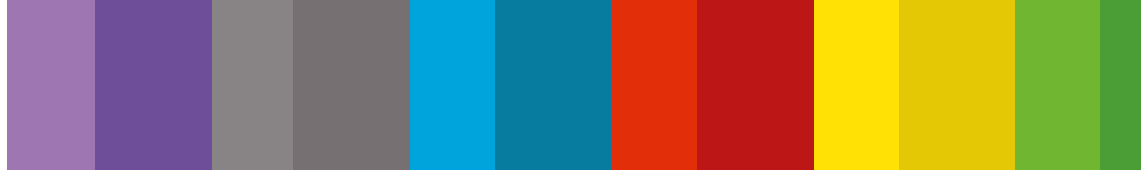
Keyware Smart Card Division NV

Ikaros Business Park, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem, België
tel: +32 (02) 346 25 23 - fax: +32 (02) 347 16 88 - info@keyware.com - www.keyware.com
ondernemingsnummer 0449.832.253

PayitEasy BVBA

Ikaros Business Park, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem, België
tel: +32 (02) 346 25 23 - fax: +32 (02) 347 16 88 - info@keyware.com - www.keyware.com
ondernemingsnummer 0534.839.984





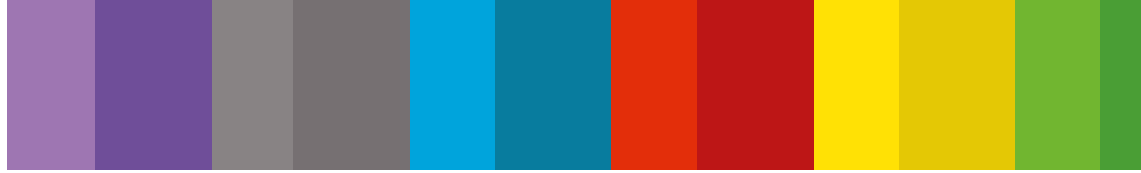
COMMERCIEEL DEEL JAARVERSLAG



INHOUD – COMMERCIEEL DEEL

Inleiding	10
Brief aan onze Aandeelhouders	12
Mijlpalen 2014	13
Bedrijfsvoorstelling	16
▶ Bedrijfsfiche	17
▶ Het ecosysteem binnen de wereld van elektronische betalingen	17
▶ Keyware als onafhankelijke NSP	19
▶ Gepersonaliseerde betaaloplossingen	20
▶ Geïntegreerd, gestroomlijnd en technologisch geavanceerd	20
▶ De nabije toekomst	21
Visie en missie	24
▶ Keyware visie	26
▶ Keyware missie	26
Organisatie	30
Technologie	34
▶ PayService transactieplatform	35
▶ Transactieplatform PayItEasy	36
▶ PCI-DSS Compliance	37
▶ PCI-DSS Compliance	38
Keyware Charter	39
Betaaldiensten	
▶ Debet-, krediet- en andere betaalkaarten	46
▶ Keyware Payterminals	50
Werken bij Keyware	56
Milieu	60
In de kijker	64
▶ Op weg naar 20.000 klanten – elke dag opnieuw	65
▶ Acties	66
▶ Voorbeelden van enkele acties	68





INLEIDING



BRIEF AAN ONZE AANDEELHOUDERS

Beste aandeelhouder,

De koers die wij aanhouden sinds de aankondiging van ons strategisch plan 2012-2015 leidt ons intussen jaar na jaar naar nieuwe records.

Op strategisch vlak sloten wij overeenkomsten met verschillende kernspelers uit de betaalsector, die ons positioneren als een onafhankelijke NSP (network service provider) met een uitgebalanceerd aanbod aan betaalterminals en transactiepartners én onze klanten de unieke mogelijkheid bieden om op elk ogenblik te kiezen voor hun meest geschikte betaaloplossing. Het Keyware-concept staat garant voor een kwaliteitsvolle én concurrentiële dienstverlening naar de klant enerzijds, terwijl het anderzijds resulteert in een stijgende meerwaarde voor de aandeelhouder.



Daarnaast nam Keyware met ingang van 2015 de activa over van haar sectorgenoot GlobalPay. Het voordeel van deze overname ligt vooral in een kortere time-to-market inzake de verdere ontwikkeling van ons marktaandeel, bijkomende schaalvoordelen en het genereren van een onmiddellijke bijdrage aan zowel omzet als winst. Keyware voorziet de activiteiten van GlobalPay te integreren vanaf Januari 2015.

Op operationeel vlak werd de focus gelegd op een verdere optimalisatie van onze dienstverlening, toekomstgerichte investeringen in ons PayService betaalplatform en een diepgaande stroomlijning van de verkoop-, marketing en serviceactiviteiten.

Onze aanpak resulteerde in een verhoging van de omzet met ruim 11% in vergelijking met 2013, een overeenkomstige stijging van de EBITDA met 21,32% en een toename van de netto-winst met 85,62%.

Verder slaagden we erin onze time-to-market verder te reduceren: al in de eerste zes maanden van het boekjaar zorgde ons recent partnership met Worldline voor een succesvolle aansluiting van meer dan 2.000 betaalterminals. Goed drie weken na de aankondiging door Apple van haar dienst Apple Pay was Keyware klaar om dergelijke betaaltransacties te verwerken. Onmiddellijk na de overname werden de klanten van GlobalPay geïntegreerd en konden ze genieten van Keywares uitgebreide dienstverlening.

2015 heeft Keyware alvast beloftevol ingezet. Verschillende bedrijven uit het middensegment sloten al langetermijnovereenkomsten, uit een onafhankelijke marktstudie blijkt Keyware sterk te scoren op klantentevredenheid, kwaliteit én prijs en de nieuwe ontwikkelingen op het PayService betaalplatform worden succesvol onthaald!

Hoogachtend

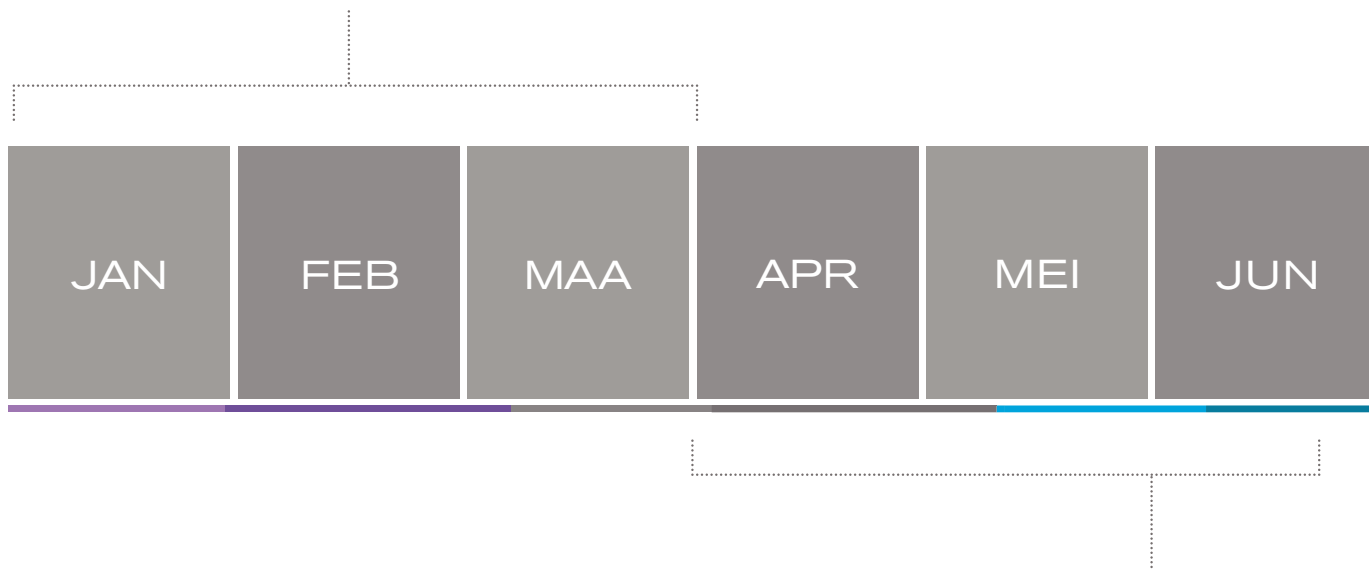
Guido Van der Schueren
Voorzitter Raad van Bestuur

MIJLPALLEN 2014

EERSTE KWARTAAL

Keyware bevestigt EBITDA- en netto-winststijging

- netto-winst stijgt met 38% t.o.v. eerste kwartaal 2013
- verdere uitbreiding van het marktaandeel t.o.v. vierde kwartaal 2013 voor zowel de activiteit betaalterminals als de activiteit transactieovereenkomsten
- succesvolle opname van Worldline-terminals in het productassortiment

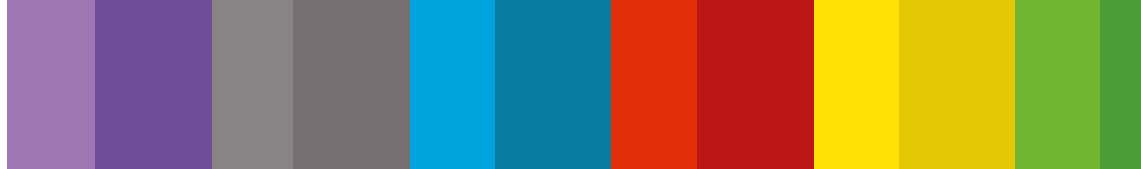


TWEEDE KWARTAAL

Eerste semester 2014 :

netto-winst Keyware stijgt met 86%

- netto-winst tijdens eerste semester 2014 stijgt met 86,14% t.o.v. het eerste semester 2013
- netto-winst van het tweede kwartaal 2014 stijgt met 128,89% t.o.v. kwartaal 2 2013



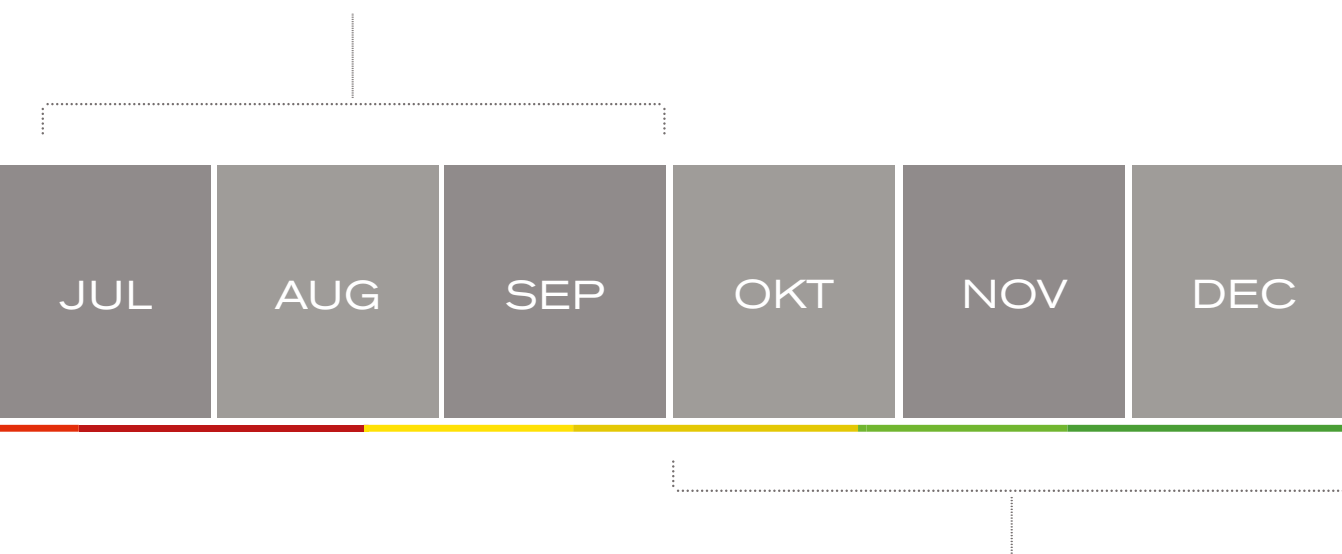
DERDE KWARTAAL

Keyware verhoogt kapitaal door uitvoering van warranten

- kapitaal wordt verhoogd door uitoefening van 25.000 warranten

Keyware sluit een uitstekend derde kwartaal af

- de netto-winst van het derde kwartaal en over de eerste 9 maanden van 2014 houdt een zo goed als verdubbeling in t.o.v. de vergelijkbare periodes van het vorige boekjaar
- de omzet groeit t.o.v het vorige kwartaal met 11,37%
- aangroei van het terminalpark in zowel Keywares traditionele markten als in het middensegment



VIERDE KWARTAAL

Keyware klaar voor Apple Pay

- goed 3 weken na de lancering door Apple van de dienst Apple Pay is Keyware klaar om dergelijke betaaltransacties te verwerken via haar PayService betaalplatform

Keyware klanten met Maestro trotseren “Zwarte Zaterdag”

- terwijl een van de drukste koopdagen van het jaar in België geconfronteerd wordt met een wijdverspreide en impacterende panne in het betaalsysteem, kunnen klanten van Keyware die gebruik maken van hun Maestro-functie probleemloos hun consumenten laten afrekenen

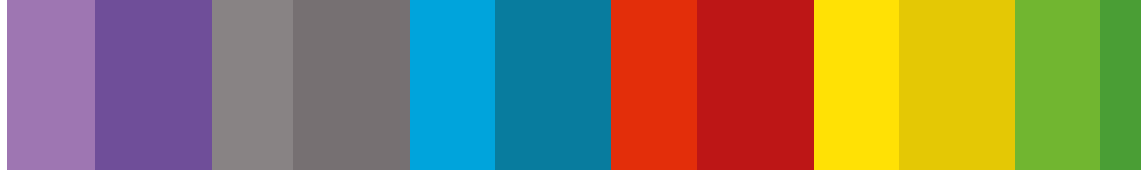
Keyware koopt activa GlobalPay

- Keyware koopt de activa van sectorgenoot GlobalPay NV met ingang vanaf 1 januari 2015
- Keyware realiseert hierdoor een kortere time-to-market inzake de verdere ontwikkeling van haar marktaandeel, bijkomende schaalvoordelen en een onmiddellijke bijdrage aan zowel omzet als winst

Netto-winst van Keyware verdubbelt bijna in 2014

- de netto-winst t.o.v. het boekjaar 2013 nam toe met 85,62%
- de EBITDA steeg met 21,32% t.o.v het boekjaar 2013
- de omzet nam in 2014 toe met 11,08% t.o.v dezelfde periode in 2013
- verlenging van meerjarencontracten steunt op een vlotte contractafhandeling en kwaliteitsvolle dienstverlening en draagt bij tot een substantiële aangroei van de klantenbasis





BEDRIJFSVOORSTELLING

Bedrijfsfiche

- Keyware (°1996) positioneert zich als een onafhankelijke Network Service Provider (NSP) en bekleedt binnen haar marktsegmenten een leidinggevende rol inzake oplossingen voor elektronisch betalen.
- Keyware is een betaalservicebedrijf met meer dan 15 jaar ervaring dat zich specialiseert in:
 - ▶ Personalisatie, programmatie, installatie, onderhoud, verhuur en verkoop van betaalterminals: vaste, draagbare en mobiele
 - ▶ Uitvoeren van betaaltransacties voor betaling met o.a. Visa, MasterCard, Maestro, Amex, V-Pay, JCB,...
 - ▶ Betaaldiensten voor e-commerce en m-commerce
 - ▶ Oplossingen voor getrouwheidskaarten
 - ▶ Ontwikkeling en beheer van haar betaaltransactieplatform.
- Keyware is een snelgroeiend en winstgevend bedrijf met solide partnerships met diverse wereldspelers binnen de value chain van elektronisch betalen zoals terminalbouwers Verifone, Ingenico en Worldline en transactiepartners als Worldline, Six Pay, Square en EMS.
- Keyware is bovenal een ambitieuze onderneming, met een end-to-end geïntegreerde bedrijfsstructuur, een solide aandeelhoudersbasis en een focus op het maximaliseren van de waarde voor haar diverse stakeholders.
- Het bedrijf is beursgenoteerd sinds Juni 2000 (Euronext: KEYW - <https://europeanequities.nyx.com/nl/products/equities/BE0003880979-XBRU>).

Het ecosysteem binnen de wereld van elektronische betalingen

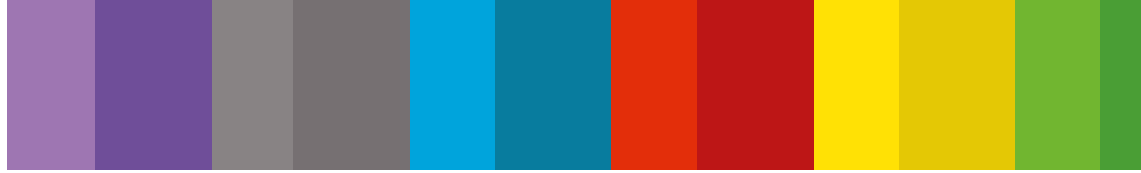
De uitvoering van een betaalkaarttransactie - via o.a. debetkaart- of kredietkaartbetaling - verloopt over verschillende processen en actoren. Verschillende rollen binnen het betaalproces kunnen door één of meerdere participanten worden waargenomen. De belangrijkste betrokken partijen kunnen als volgt worden weergegeven:

Kaarthouders:

In het algemeen verstaan we onder kaarthouders de consumenten die een niet-cash betaaltransactie uitvoeren, waarbij goederen of diensten van een handelaar worden gekocht. De betaaltransactie kan gebeuren via een kredietkaart, een debetkaart, een prepaid kaart, cadeaukaart etc. Kaarten kunnen fysiek of virtueel zijn (bijvoorbeeld via een smartphone), ze kunnen voor eenmalig dan wel bestendig gebruik zijn, anoniem of gepersonaliseerd, etc.

Handelaars:

“Handelaar” wordt gebruikt als een algemene term voor de partij die goederen of diensten levert aan de consument en hiervoor wordt betaald via een betaalkaart.



Payment acceptance processing providers:

Deze actoren voorzien de handelaar van de benodigde infrastructuur en diensten om kaartgegevens te kunnen capteren, door te sturen en betaalautorisaties te kunnen ontvangen.

Acceptance related service providers:

Zij voorzien de handelaar van bijkomende diensten zoals couponing, loyalty of ticketing functionaliteiten op de betaalterminal, elektronische maaltijdcheques, etc.

Acquirers:

Dit zijn banken of betaalinstanties die de handelaar toegang geven tot de gewenste kaartschema's (zoals MasterCard, Maestro, Visa, V Pay, BCMC, JCB, Diners,..). De handelaar ontvangt hiervoor een zogenaamde merchant account. De acquirer ontvangt de betaling van de consument via de issuing bank en zet die op de account van de handelaar, mits aftrek van de daaraan gerelateerde kosten.

Acquiring processors:

Acquiring processors bieden betaaltransactiediensten aan de acquirers aan. Ze zorgen voor de zogenaamde front-end en back-end processing. Enerzijds sturen ze de van de handelaar ontvangen transactiegegevens over de juiste kanalen met de bedoeling betaalautorisatie te krijgen via de betrokken debet- of kredietkaart schema's en anderzijds zorgen ze voor clearing en settlement van de transacties op de bankrekening van de handelaar.

Kaartschema's:

Gekende kaartschema's zijn bijvoorbeeld Visa, MasterCard, JCB, Diners of BCMC. Elk kaartschema heeft eigen regels m.b.t. transactieverwerking, kosten, etc.

Clearing en settlement instituten:

Zij zorgen voor clearing en settlement van betaaltransacties tussen de "acquiring" banken en de "issuing" banken.

Issuing processors:

Deze zorgen voor de autorisatie van transacties die ontvangen worden via de netwerken van kaartschema's en zorgen voor clearing en settlement van elke transactie t.a.v. de oorspronkelijke account.

Issuing card management service providers:

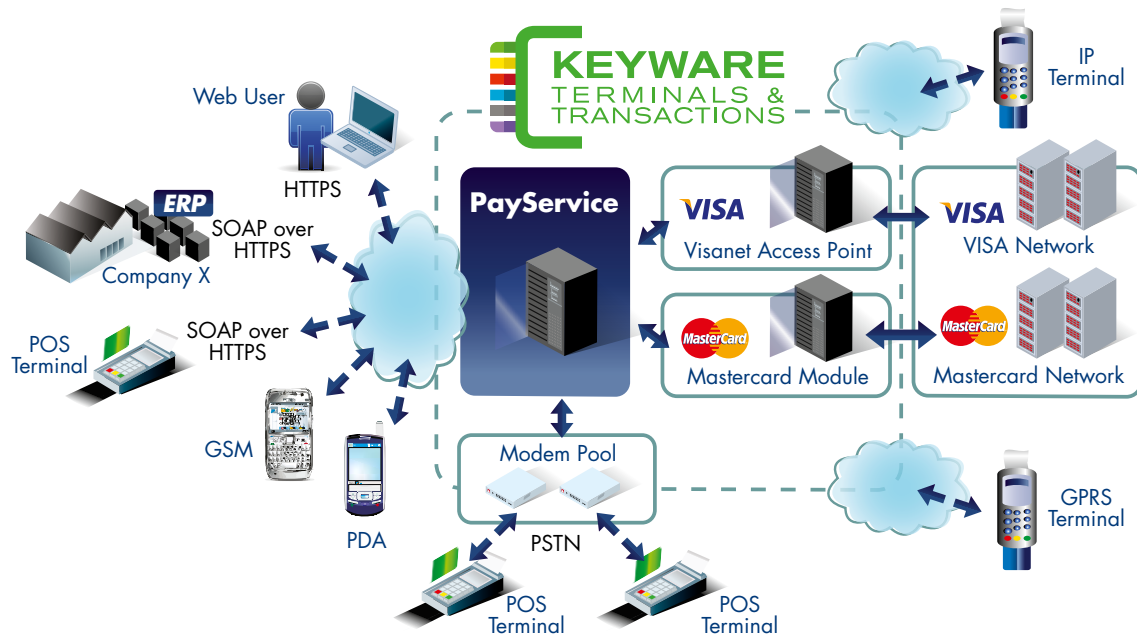
Zij zorgen niet voor het transactiebeheer, maar wel voor de beheersaspecten rond de uitgifte van kaarten.

Issuing banken:

Deze banken verdelen de betaalkaarten met daarop een of meerdere betaalschema's.

Keyware als onafhankelijke NSP

Keyware positioneert zich als een onafhankelijke NSP d.m.v. haar eigen transactieplatform en een geselecteerd aantal strategische partners voor betaalterminals, acquiring diensten, e-commerce, m-commerce en telecombedrijven.





Gepersonaliseerde betaaloplossingen

Door haar samenwerking met diverse wereldspelers inzake betaalterminals en betaaltransactiediensten slaagt Keyware erin om op een kostenefficiënte wijze betaaloplossingen aan te bieden aangepast aan het marktsegment, het type organisatie of de werkomgeving van de klant. Dit principe geldt zowel voor de betaalomgeving op zich, als voor de onderhouds- en interventieovereenkomsten.

Op deze manier kan elke klant een gepaste betaaloplossing selecteren aangepast aan zijn noden en deze oplossing laten mee-evolueren met zijn veranderende economische realiteit.

Hierdoor slaagt Keyware erin om jaar na jaar een continue groei op te tekenen en maken meer dan 16.000 klanten dagelijks gebruik van haar betaaldiensten.

Keyware kan zich dan ook terecht een gewaardeerde partner noemen van diverse overheidsdiensten (steden en gemeenten, OCMW's, bibliotheken, ...), winkelketens, horecapartners, transporteurs, vrije beroepen, installateurs, huis-aan-huis leveranciers, etc.

VRIJE BEROEPEN



HORECA



HUIS-AAN-HUIS



RETAIL



GARAGES



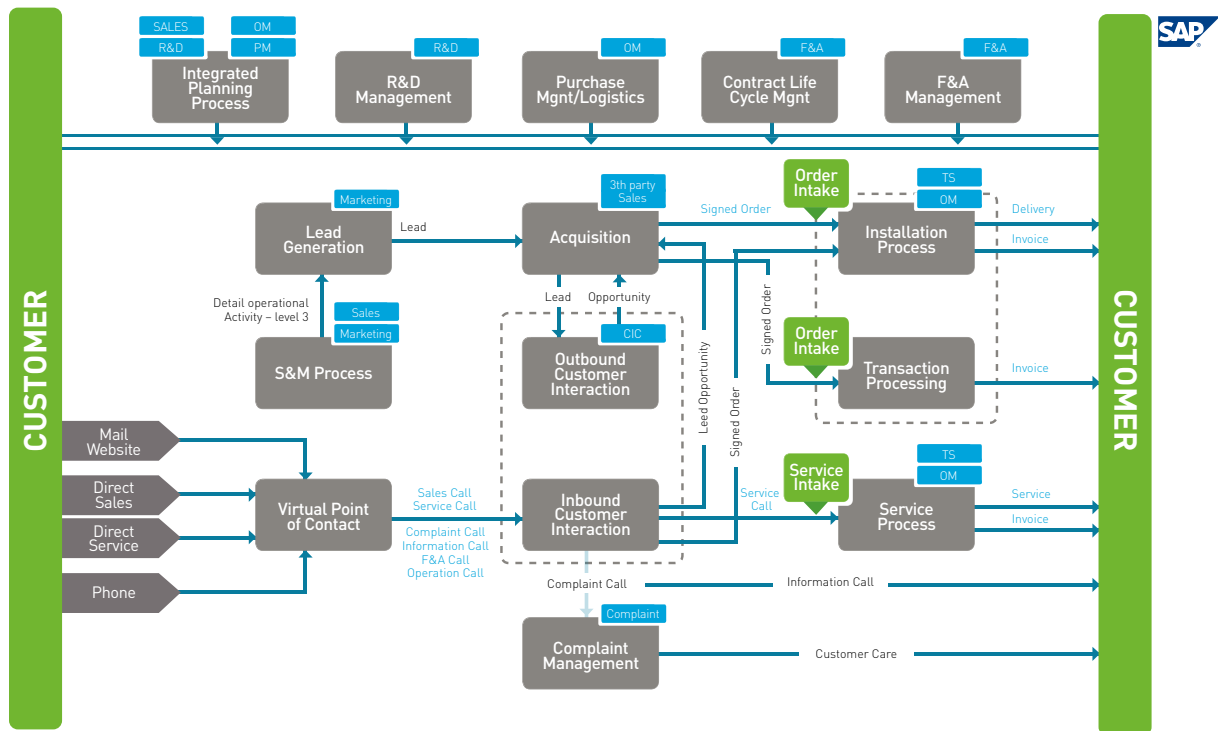
OVERHEDEN



Geïntegreerd, gestroomlijnd en technologisch geavanceerd

Dankzij haar investeringen in geïntegreerde bedrijfsprocessen en de continue monitoring van resultaten en prestaties kan Keyware haar klanten een kwaliteitsvolle en aangepaste betaalservice leveren tegen uitermate scherpe voorwaarden.

Keywares bedrijfsmodel laat toe om snel in te spelen op nieuwe marktomstandigheden of nieuwe technologieën inzake elektronisch betalen en deze kostenefficiënt aan te bieden aan de diverse marktsegmenten.



De nabije toekomst

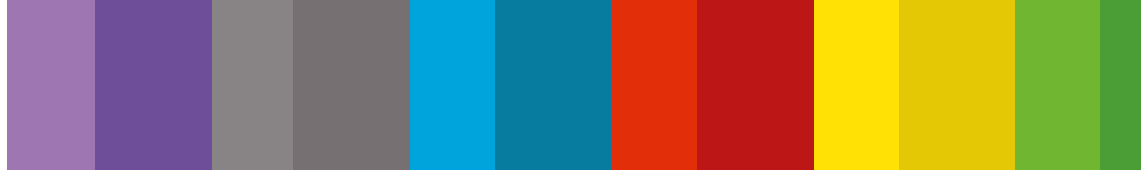
De nabije toekomst wordt gekenmerkt door een groeiend aantal technische evoluties aan de kant van betaaltechnologie en –verwerking, een algemene toename van het aantal non-cash transacties en de penetratie van elektronisch betalen in nieuwe marktsegmenten.

Elektronische betalingen blijven het aantal cashbetalingen verdringen. Volgens A.T. Kearney bijvoorbeeld nam het aantal non-cash betalingen in de Europese Unie jaarlijks toe met 4,5% tussen 2005 en 2011, terwijl het studie bureau inschat dat deze groeiratio zal versnellen tot 8% per jaar om tegen 2020 het aantal niet-cash transacties bijna te zien verdubbelen t.o.v. het niveau van 2010.

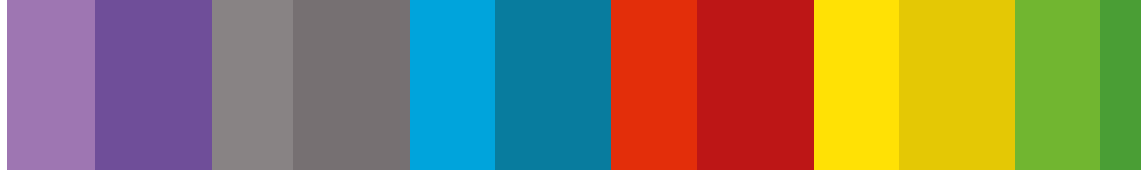
Op gebied van betaaltechnologie en –verwerking is er een acceleratie waarneembaar inzake innovatie. Betaalterminals en betaalinfrastructuur worden performanter en veelzijdiger. Nieuwe oplossingen zoals betalen per smartphone, smartwatch, contactloze betaalkaarten of het gebruik van QR-codes en biometrische oplossingen kennen hun opgang, weliswaar gefragmenteerd over verschillende marktsegmenten en populaties. Ook met nieuwe betaalmogelijkheden zoals virtuele munten wordt volop geëxperimenteerd.

Mede als gevolg van deze technologische evoluties en het breder gebruik van elektronische betalingen door de consument openen zich nieuwe marktsegmenten aan de kant van de handelaar.

Als onafhankelijke NSP is Keyware perfect gepositioneerd om maximaal voordeel te halen uit deze nieuwe evoluties. Zowel het PayService-betaalplatform als de operationele structuur laten toe om snel en flexibel in te spelen op lucratieve opportu-niteiten.

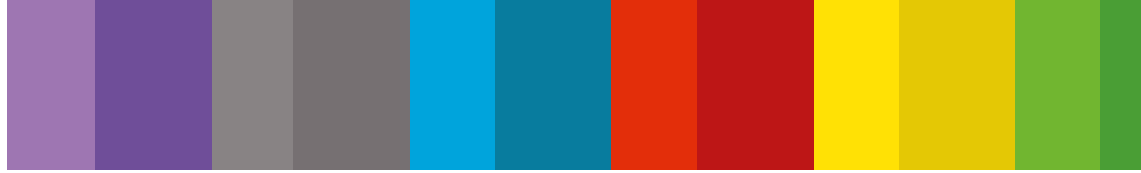






VISIE EN MISSIE





Keyware-visie

“To reduce the cost of cash by promoting electronic payment”

Terwijl ondernemers zich dikwijls heel goed informeren over de kost van elektronische betalingen (huur- of aankoopkost betaalterminal, prijs betaalabonnementen,...), staan weinigen stil bij de echte kosten en diverse kostencomponenten van cashbetalingen. Ook voor overheden en consumenten zijn er diverse voordelen. Aanbieden van betalingsmogelijkheden per bank- of kredietkaart overstijgt het loutere gebruiksgemak. Elektronisch betalen:

voor de handelaar:

- is veiliger dan grote hoeveelheden cash bewaren in de zaak;
- zorgt ervoor dat consumenten meer kunnen spenderen. Vaak moeten klanten iets laten staan, omdat ze net niet genoeg op zak hebben;
- is hygiënischer dan cash geld ontvangen of omwisselen (bvb. bij bakker, slager,..);
- zorgt ervoor niet telkens naar de bank te moeten om de ontvangen cash op rekening te zetten. Bovendien vereenvoudigt het de administratie;
- zorgt vaak voor kortere wachtrijen aan de kassa, zeker in combinatie met contactloos betalen;
- zorgt enerzijds voor een omzetstijging en anderzijds voor een daling van wanbetalers bij webwinkels;
- stimuleert impulsaankopen, in het bijzonder in e-commerce en m-commerce omgevingen;
- zorgt voor correctere en beter registreerbare ontvangsten (vals geld, fouten met wisselgeld,...).

voor de consument:

- zorgt voor minder verkeer van en naar bankautomaten en spaart hierdoor ook verplaatsingskosten en -tijd uit;
- is ook veiliger dan veel cash op zak te hebben;
- verkort de wachttijden aan de kassa of POS;
- zorgt voor een bijkomend gebruiksgemak (beschikbaarheid van geld);
- laat keuze tussen debet- of kredietbetalingen.

voor de overheid:

- zorgt voor een betere transparantie en traceerbaarheid;
- reduceert het aandeel van de “zwarte” economie;
- draagt bij tot het reduceren van CO²-uitstoot, verkeer en overlast.

Keyware-missie

“To be a leading, independent Network Service Provider delivering Value Added Payment Services for face-to-face, e-commerce and m-commerce environments”

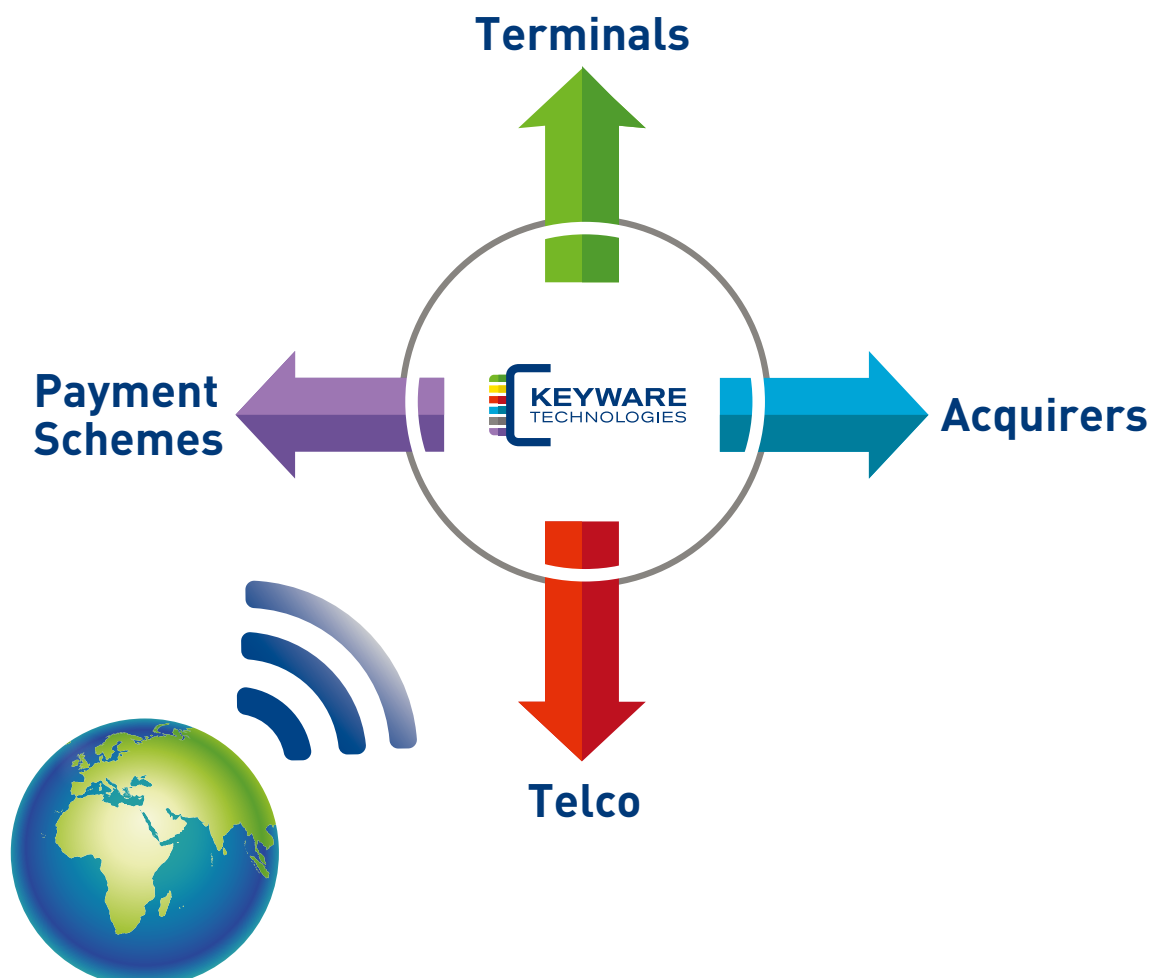
Keyware streeft ernaar een toonaangevend bedrijf te zijn inzake elektronische betaaloplossingen voor zowel traditionele sectoren als voor e-commerce en m-commerce omgevingen.

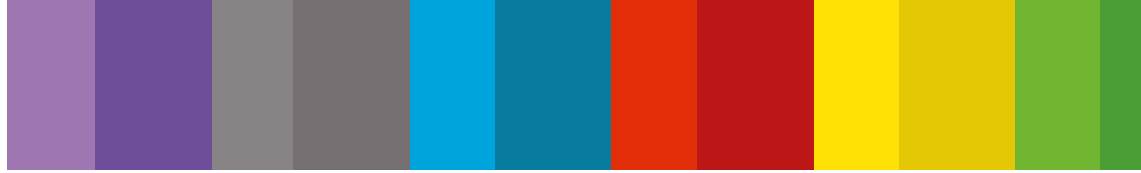
Keyware vervult deze rol als een onafhankelijke NSP (Network Service Provider). Via haar PayService transactieplatform connecteert Keyware haar klanten met een voor hun organisatie geoptimaliseerde betaaloplossing.

Als partner inzake totaaloplossingen bestaat Keywares toegevoegde waarde zowel uit het aanbieden van gepersonaliseerde betaaloplossingen met inbegrip van toestellen, applicaties, telecom en transacties, als het leveren van onderhouds- en check-updiensten. Voor elk onderdeel van de betaaloplossing sluit Keyware overeenkomsten met gerenommeerde bedrijven of wereldspelers. Hierdoor kan Keyware op kostenefficiënte wijze state-of-the-art oplossingen aanbieden aan zowel grote als kleinere marktsegmenten.

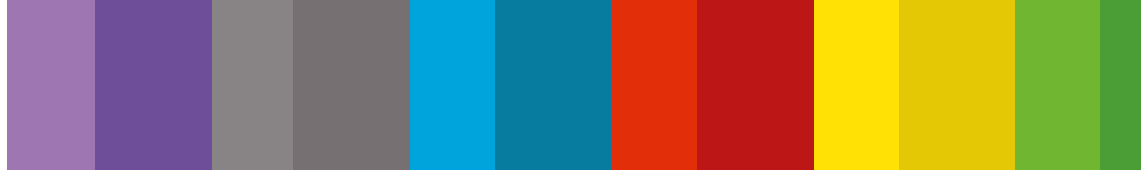
Omdat elke marktsegment verschillende noden heeft m.b.t. elektronisch betalen en omdat individuele organisaties binnen eenzelfde markt verschillend opereren, kiest Keyware resoluut voor gepersonaliseerde en evolutieve betaaloplossingen.

Haar uniek bedrijfsmodel levert deze flexibiliteit aan de beste voorwaarden en zorgt voor een doorgedreven expertise op elk deelaspect van een betaaltransactie, gaande van type toestel over type verbinding tot best passende transactieovereenkomsten. Ook uitbreiding van het betaalaspect met getrouwheidsformules of identiteitstoepassingen behoren tot de mogelijkheden.









ORGANISATIE

Management Team



STÉPHANE VANDERVELDE,
President & CEO

- meer dan 25 jaar ervaring in de technologiesector
- bijna 20 jaar bij Keyware Technologies
- bestuurslid bij diverse bedrijven uit verschillende economische en technologische sectoren
- burgerlijk ingenieur met specialisatie in micro-elektronica en chip design

WIM VERFAILLE, COO

- meer dan 20 jaar ervaring in operationeel beheer en optimalisering van bedrijfsprocessen
- uitgebreide kennis van retail-, telecom- en betaaltechnologie
- sedert 2007 bij Keyware
- industrieel ingenieur elektriciteit



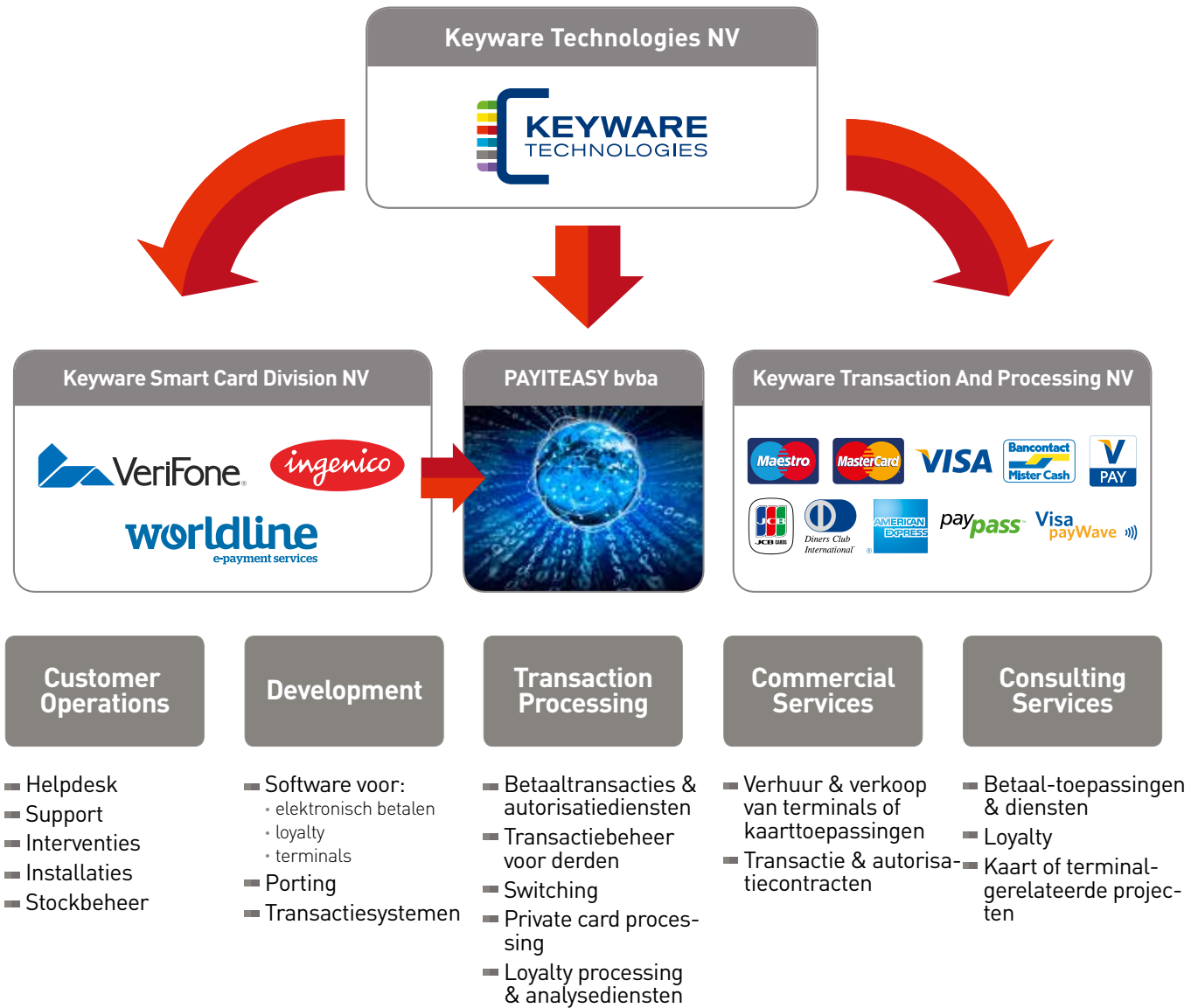
JORIS MAES, CCO

- meer dan 20 jaar ervaring in diverse nationale en internationale sales & marketing posities
- Master in Industrial Engineering
- MBA in General International Management
- sedert 2010 bij Keyware

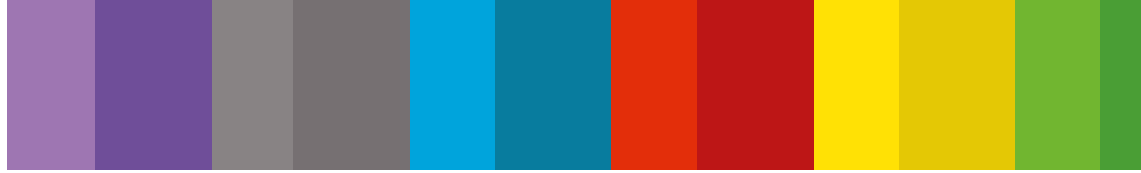
ALAIN HUBERT, CFO

- meer dan 20 jaar ervaring in financieel beheer, accounting en fiscaliteit
- voormalig directeur bij E&Y (Transaction Advisory Services)
- gecertificeerd Auditor
- licentiaat toegepaste economie
- ondermeer gespecialiseerd in due dilligence en quality & risk management
- sedert 2013 bij Keyware







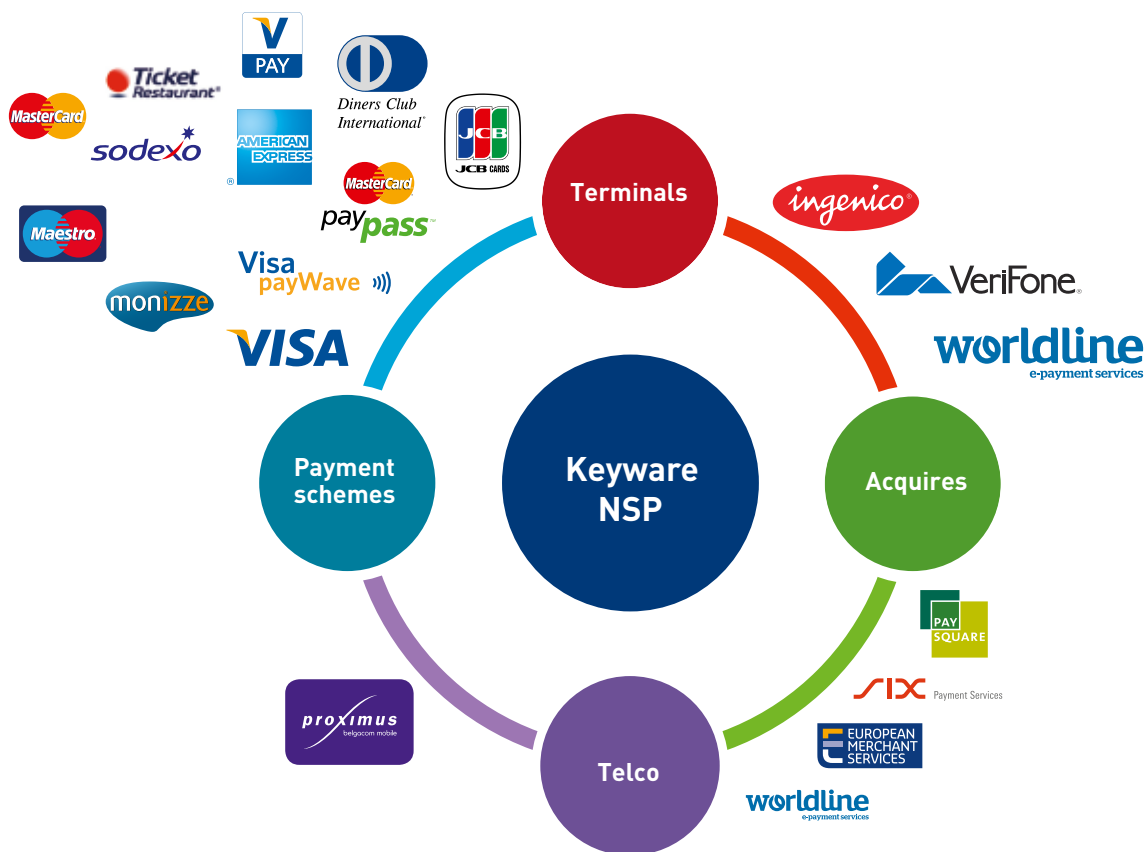


TECHNOLOGIE

PayService transactieplatform

Keyware PayService transactieplatform vormt de kern van haar NSP-beleid (Network Service Provider). Het vormt de link tussen de terminalleveranciers, transactieverwerkers, betaalschema's, telco-operatoren en de uiteindelijke klanten.

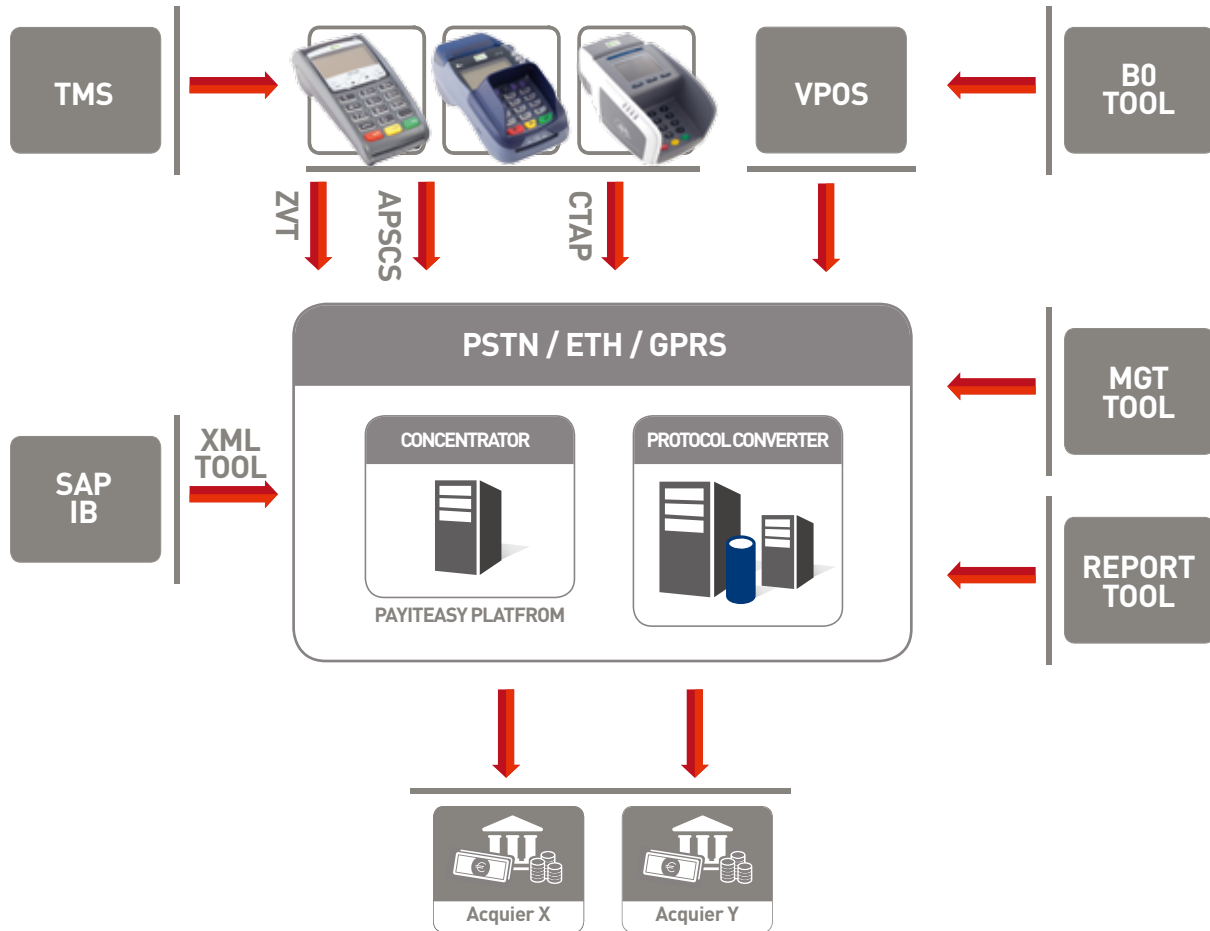
De modulaire opbouw van het platform zorgt ervoor dat het in zijn eenvoudigste opstelling kan gebruikt worden voor protocol- en transactieconversie. Hierdoor kunnen vlot nieuwe types van terminals in de markt gezet worden en kan Keyware als dusdanig snel en kostenefficiënt inspelen op nieuwe trends: betaalterminals kunnen op die manier geconnecteerd worden met zowat elke acquirer en zowat elk betaalschema.



In zijn uitgebreide modus wordt het platform aan de klantzijde opengesteld voor diverse toepassingen, gaande van betaalterminals tot websites, mobiele telefoons, ERP-systemen, PDA's etc. Hiermee verwerft Keyware het beheer over een groter deel van de "value chain". Het voordeel voor de klant spreekt voor zich: verschillende vormen van betalingen kunnen via 1 betaalpartner worden uitgevoerd of de betalingsverwerking kan gesplitst worden over verschillende transactieverwerkers (redundante betaaloplossingen). Aan de zijde van de acquirers (zoals Visa of MasterCard) neemt Keyware een groter deel van de dienstverlening op zich. Voor Keyware betekent dit meer controle op de "value chain" en de mogelijkheid tot een beter geïntegreerde dienstverlening naar haar klanten.



Transactieplatform PayItEasy



PCI-DSS Compliance

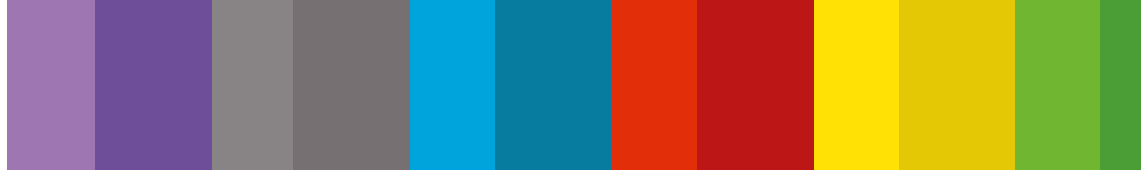


PCI-DSS staat voor: Payment Card Industry Data Security Standards. PCI DSS is een set van richtlijnen voor alle organisaties die krediet- of debetkaartinformatie beheren en opslaan. Het aantal transacties die door een organisatie verwerkt worden, bepalen het niveau van compliance waaraan moet worden voldaan.

PCI-DSS heeft enkel en alleen betrekking op situaties waarbij PANs (Primary Account Numbers) worden opgeslagen, verwerkt, verstuurd of ontvangen. De PAN is het volledige kaartnummer op een betaalkaart. Andere kaartgegevens, zoals naam van de kaarthouder, transactiebedrag, transactiedatum, transactie autorisatiecode of vervaldatum vallen alleen onder de beschermende maatregelen als ze samen met de PANs worden opgeslagen of verwerkt. Authenticatiegegevens zoals de pincode, CVC-code of CVV-code mogen niet worden opgeslagen.

PCI-DSS is dé basisstandaard voor het beschermen van kaarthoudergegevens. Wie betaalkaarten wil accepteren, moet dan ook voldoen aan de PCI-DSS eisen.





De PCI-DSS doelstellingen zijn de volgende:

1. Het organiseren van een betaalnetafwerk dat veilig is en blijft
2. Het beschermen van de gegevens van de kaarthouder
3. Het opzetten en beheren van een programma waarmee kwetsbaarheden in het betaalsysteem kunnen beheerst worden
4. Het beperken tot een minimum van de toegang tot kaartgegevens
5. Het opzetten en onderhouden van een betrouwbare ICT-infrastructuur
6. Het voeren van een efficiënt en effectief informatiebeveiligingsbeleid

SAP-backbone

Keyware beschikt over een end-to-end geïntegreerd bedrijfsproces gebaseerd op SAP. Hiermee worden de volgende voordelen gerealiseerd:



voor de klant:

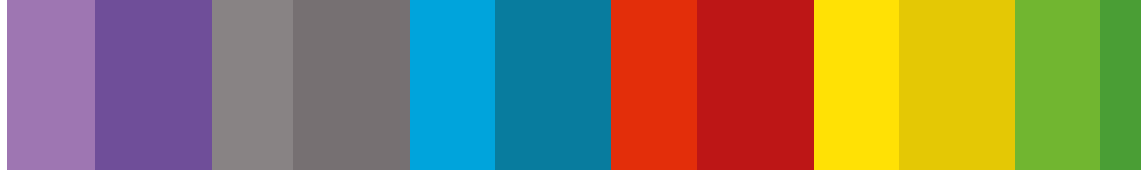
- op elk moment is de volledige klantenstatus gekend, zowel m.b.t. installatie, betalingen, onderhoud, abonnementen etc;
- de geïntegreerde processen zorgen voor minder overhead, wat zich vertaalt in betere prijzen;
- dit model zorgt voor een snellere doorlooptijd voor bestellingen of interventies;
- de foutenmarge in vergelijking met traditionele werkomgevingen is sterk gereduceerd.

voor Keyware:

- het systeem zorgt voor maximale ondersteuning van het personeel, waardoor meer klanten kunnen bediend worden op kortere tijd met betere resultaten;
- de automatisatie zorgt voor minder stress en een positievere interactie met de klant;
- de operationele kosten worden sterk gereduceerd en zijn beter beheersbaar, waardoor een competitieve marktpositionering mogelijk blijft;
- integratie van nieuwe diensten, terminals of partnerships gebeurt snel, eenduidig en doeltreffend.



KEYWARE CHARTER



HET KEYWARE CHARTER

Keyware: uw referentie voor het kiezen van een correcte betaaloplossing!

Keyware is het enige Belgische onafhankelijke bedrijf op de markt voor betaalterminals, –transacties en daarbij gerelateerde diensten zoals e-commerce, m-commerce of loyalty. Uit het ruimste assortiment aan betaalterminals en transactiepartners zorgt Keyware ervoor dat handelaars, vrije beroepers, ondernemingen, organisaties en overheidsdiensten de betaaloplossing krijgen die echt bij hen past en mee evolueert met hun veranderende behoeften, dit aan de beste voorwaarden.

Keywares overtuiging en streven om steeds de beste te zijn, werd vertaald in het Keyware-Charter: de garantie op een uitstekende betaalservice, samengevat in 7 punten.

01

KWALITEIT

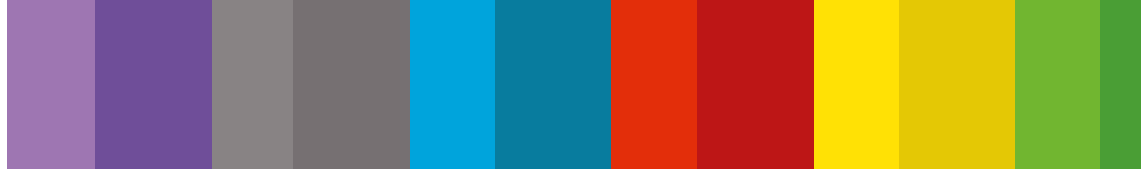
Keyware geeft haar klanten de keuze uit een uitgelezen assortiment aan betaalterminals uit geselecteerde partnerships met technologiepartners en transactieverwerkers. Wat betreft betaalterminals heeft Keyware hiervoor overeenkomsten afgesloten met enkele wereldspelers. Door hun grootte en specialisatie garanderen deze bedrijven een voortdurende investering in vernieuwing en kwaliteit en hanteren ze strenge normen inzake kwaliteitscontrole. Bij Keyware worden deze toestellen nog eens uitgebreid getest vooraleer ze bij de klant worden geïnstalleerd. Doordat Keyware niet gebonden is aan één soort toestel of leverancier wordt de klant op elk moment een kwaliteitsvolle terminal aangeboden. Op het gebied van transactieverwerking biedt Keyware een model aan waarbij meerdere transactieverwerkers gekoppeld worden om aldus bijkomende redundantie en betrouwbaarheid te garanderen.

- **PayFix:** ons gamma toonbankterminals. Klein, design of supersnel...
- **PayAway:** ons assortiment draagbare terminals. Storingsvrij en voordelig afrekenen aan tafel of op terras, Bluetooth ipv GPRS of GSM
- **PayMobile:** onze mobiele betaalterminals. Reken ter plaatse af bij de klant!
- **Pay-e:** betaaloplossingen op maat van uw webwinkel
- **Pay-m:** handige én veilige betaaloplossingen voor betalingen per GSM of Smart Phone
- **PayService:** geoptimaliseerde verwerking van uw betaaltransacties met Visa, MasterCard, Maestro, V-Pay, BCMC, JCB, Amex,...

02

PRIJS

Naast de kwaliteit is de kost van haar betaalinfrastructuur een belangrijk argument voor de klant. Hierbij wordt rekening gehouden met de totaalprijs over de looptijd van de overeenkomst. Dankzij haar gestroomlijnde infrastructuur, wendbare organisatie en haar overeenkomsten met diverse wereldspelers op het gebied van elektronisch betalen slaagt Keyware erin om een gepersonaliseerde betaaloplossing aan te bieden tegen scherpe voorwaarden. Dit uiteraard voor zowel traditionele betaalomgevingen met betaalterminals als voor e-commerce of m-commerce toepassingen.



03

SERVICE

Standaard biedt Keyware haar klanten een vlotte en snel toegankelijke helpdesk. Onze reactietijden behoren tot de beste in de sector: 94% van alle problemen wordt telefonisch opgelost. Voor klanten die ook een supersnelle interventie ter plaatse willen, kan een bijkomende serviceovereenkomst afgesloten worden. Voor wie een terminal huurt, zorgt Keyware ervoor dat het toestel automatisch beantwoordt aan de vereiste wettelijke normen en aanpassingen. Het grote verschil tussen huren of kopen.

04

FLEXIBILITEIT

Bij de ondertekening van een contract wordt onmiddellijk opgenomen wanneer het installatieteam het best bij u langskomt. Gaat uw zaak of dienst pas op een latere datum open, dan kan u kiezen voor een uitgestelde installatie. Gaat het over de vervanging van een ander betaaltoestel, dan vult Keywares interventieteam alle nodige documenten voor de klant in en zorgt Keyware ervoor dat de eventuele verbrekingsvergoeding (uitgedrukt in aantal maanden huur) wordt gecompenseerd door gratis huur bij Keyware. Zo betaalt u als klant nooit tweemaal.

05

TOEKOMSTGERICHTHEID

Wat betreft betaalterminals raadt Keyware aan om te kiezen voor een huurformule in plaats van een koopformule. Dit biedt de beste garantie en de laagste aanpassingskosten op het gebied van al dan niet bij wet verplichte upgrades en het up-to-date houden van uw toestel. Bovendien kan op die manier eenvoudig worden overgestapt van het ene toestel naar een ander type toestel, naargelang uw veranderende behoeftes of technologische evoluties.

Ook op het gebied van transactieovereenkomsten kan u bij Keyware kiezen uit de formule die best bij u past, en dit laten evolueren met uw activiteiten: wordt uw betaalomgeving veeleisender, dan kan u zelfs kiezen uit een combinatie van verschillende transactieverwerkers. Als dynamisch bedrijf brengt Keyware regelmatig nieuwe diensten of producten op de markt waarvan haar klanten optimaal kunnen profiteren.

06

DUIDELIJKE EN KLARE OVEREENKOMSTEN

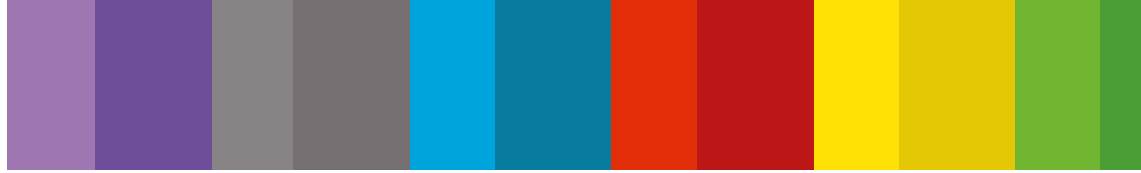
Keyware kiest voor duidelijke en transparante overeenkomsten en kiest voor een langdurige relatie met haar klanten. Zo is een hoogwaardige service standaard in de prijzen inbegrepen, en kan een apart contract worden afgesloten voor klanten die service op maat wensen. Zo voorkomen handelaars onverwachte kosten bij interventies of herstellingen.

07

STERKE AANWEZIGHEID OP DE BELGISCHE MARKT

Op weg naar 20.000 klanten blijft Keyware een van de sterkste groeiers op de Belgische markt. Dagelijks stappen nieuwe handelaars, vrije beroepers, ondernemingen, overheidsinstellingen of andere organisaties over naar Keyware omwille van de duidelijke en duurzame voordelen van haar producten en dienstverlening.





BETAALDIENSTEN



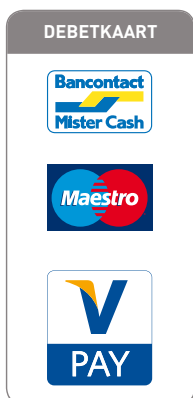
KEYWARE PAYSERVICE: TRANSACTIEVERWERKING VOOR BETAALKAARTEN, LOYALTYKAARTEN, MAALTIJDCHEQUES, E-COMMERCE EN M-COMMERCE

Debet-, krediet- en andere betaalkaarten

Tussen het moment dat de consument zijn betaalkaart (Mastercard, Visa, BCMC) in de betaalterminal steekt en zijn pincode invoert en het moment dat op het scherm van de terminal verschijnt dat de betaling werd aanvaard, verlopen een heel aantal elektronische transacties. Het geheel van die transacties (controleren pincode, inbellen op betaalnetwerk, controleren van status van de kaart (gestolen, geblokkeerd) het verifiëren van het beschikbare saldo etcetera wordt "betaaltransactie" genoemd.

Een handelaar die een betaalterminal koopt of huurt, kan met het toestel zelf nog geen betalingsverrichtingen laten uitvoeren. Hij moet hiervoor nog een of meer abonnementen nemen, afhankelijk van het soort betaalkaarten dat hij wil aanvaarden: wil hij Visa en Maestrokaarten aanvaarden of niet, of enkel Visa, of enkel gewone bankkaarten? Per betaaltransactietype is er dus een abonnement nodig. Keyware biedt betaalabonnementen aan onder de naam PayService.

Het merendeel van de betaaltransacties op de Belgische markt kan onderverdeeld worden in twee categorieën:



Debetkaart

Typisch aan het gebruik van een debetkaart is dat bij het uitvoeren van een betaling het geld onmiddellijk van de bankrekening gaat, dit in tegenstelling tot een kredietkaart. Het meest gekende debetkaartschema in België is Bancontact/MisterCash (BCMC). De meeste mensen noemen hun bankkaart dan ook hun Bancontactkaart.

Op internationaal niveau zijn de meest gekende debetkaartschema's Maestro en V Pay.

Voor handelaars die slechts een paar honderd transacties per maand verrichten, biedt Keyware Local Maestro-abonnementen aan. Het merendeel van de Belgische debetkaarten heeft naast de BCMC-functie ook een Maestro-functie. Indien de handelaar voor Local Maestro kiest, verandert er niets voor de klant, maar kan hijzelf in bepaalde gevallen genieten van een goedkopere betaalformule dan wanneer hij de keuze voor BCMC zou maken.



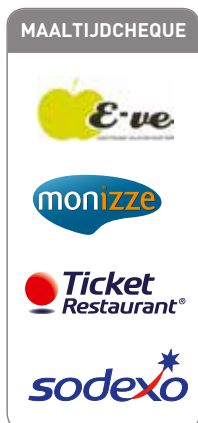
Kredietkaart

Kredietkaarten bestaan onder vele namen en vormen. De gekendste in België zijn Visa en MasterCard. Typisch bij deze kaarten is dat bij het uitvoeren van een betaling het geld niet direct, maar pas later van de rekening wordt genomen.

Verder bestaan er ook private betaaloplossingen die worden gemaakt op maat van de klant. Hierbij gaat het vaak om scholen, bedrijfsrestaurants of gesloten gemeenschappen. Voorbeelden hiervan zijn studentenpassen waarmee alle uitgaven binnen de school en het schoolrestaurant worden betaald.

De elektronische maaltijdcheque

Meer dan 1,3 miljoen werknemers krijgen in België maaltijdcheques. Hiervoor werd een elektronische "pre-paid" kaart gedefinieerd, die door verschillende aanbieders in de markt wordt gezet. Naast de gekende spelers Sodexo en Edenred worden deze kaarten eveneens aangeboden door E-ve en Monizze.



De elektronische maaltijdcheque moet op termijn de parallel bestaande papieren versie volledig vervangen. Papieren maaltijdcheques zijn vanaf 1 oktober 2015 immers verleden tijd. De sociale partners verenigd in de Nationale Arbeidsraad (NAR) zijn het eens geraakt over de afschaffing van de papieren maaltijdcheques. Vanaf 1 oktober 2015 zullen dan ook enkel nog elektronische maaltijdcheques kunnen toegekend worden. De ministerraad heeft alvast het licht op groen gezet voor een koninklijk besluit van de minister van Economie en Consumenten dat het advies van de Nationale Arbeidsraad (NAR) volgt om vanaf 1 oktober 2015 de elektronische maaltijdcheque te veralgemenen.

Voor handelaars gaat het om een besparing van meer dan 67 miljoen euro, voor werkgevers om meer dan 12 miljoen euro en voor werknemers om een besparing van meer dan 13 miljoen euro. De cijfers komen uit een studie van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging.

De bedoeling is dat de elektronische maaltijdcheque kan gelezen worden op de meest courante betaalterminals. Voor handelaars die nog geen betaalautomaat hebben, worden ook goedkopere kaartlezers op de markt gebracht. Vandaag aanvaardt ongeveer 39% van de handelaars de elektronische maaltijdcheque.



Getrouwheidskaarten

Klantentrouw, retentiebeleid, segmentering, customer life cycle management....

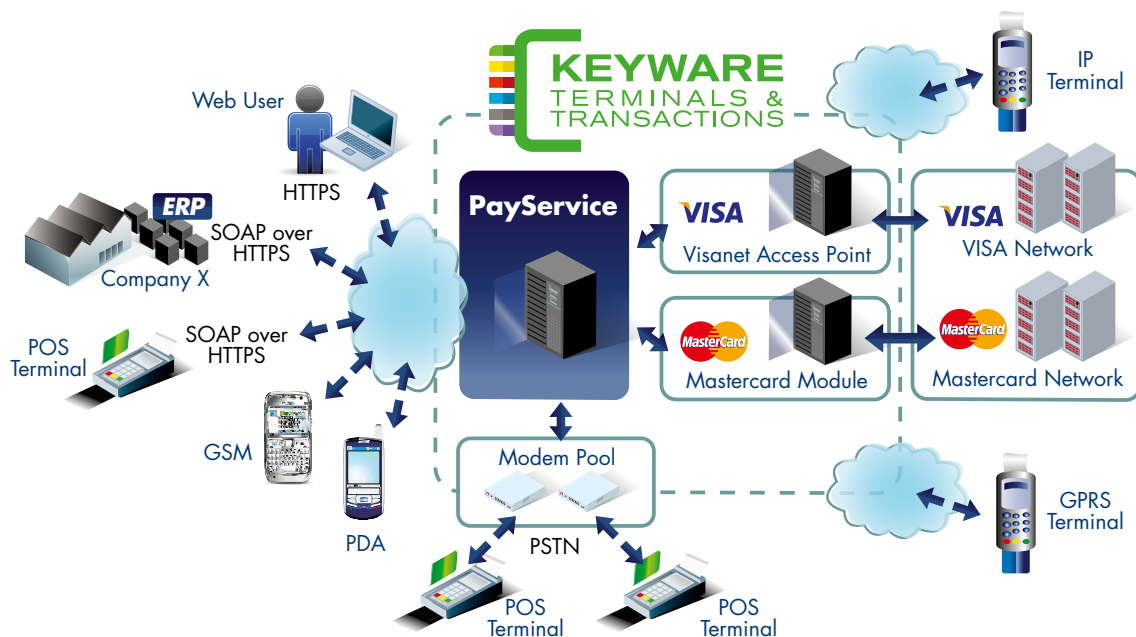
Met PayService biedt Keyware tevens een eenvoudig toegankelijke en modulaire oplossing voor het beveiligd lezen en verwerken van transacties die deel uitmaken van getrouwheidsprogramma's. Hierbij kunnen verschillende klantencategorieën van individuele handelaars of winkelketens op een eenvoudige manier punten sparen en inruilen tegen cheques, aankoopbonnen, kortingsbonnen, goederen, diensten of combinaties hiervan.

De loyalty-oplossingen van Keyware zijn eveneens een referentie voor (internationale) getrouwheidsprogramma's waarbij klanten punten kunnen sparen bij een groep van verschillende winkels, financiële instellingen, tankstations, reisagenschappen etc.

Door de modulaire opbouw kan Keywares getrouwheidsoplossing meegroeien met het aantal participanten, klanten of inruilmogelijkheden. Ze kan zowel worden gebruikt met goedkope barcode- of magneetkaarten, als met krachtige chipkaarten. Ook zijn interacties mogelijk met systemen die gebruik maken van GSM/smart phone of internet.

PayService, de ideale oplossing voor elektronisch betalen

Handelaars, vrije beroepen, overheidsdiensten, enz., elektronisch betalen speelt een belangrijke rol in verschillende sectoren. Dit zowel m.b.t. betalingen via bankkaart, als betreffende elektronische overschrijvingen, het telefonisch doorgeven van kredietkaartgegevens, of betalingen via een webshop. Naast een performante oplossing voor het verwerken van betalingen via debet-, krediet- of maaltijdchequekaarten op betaalterminals is PayService ook een software voor het verwerken van betaalkaarttransacties die optimaal gebruik maakt van het internet en kan worden opgezet als ASP-dienst (Application Service Providing). Hierdoor is geen lokale installatie of onderhoud van software vereist en beschikt de klant steeds over de laatste versie van de software. Zowel kleine zaken als grote winkelketens kunnen optimaal gebruik maken van deze betaalservice. Authorisaties van betalingen worden in reële tijd verwerkt, zodat de handelaar of dienstverlener onmiddellijk beschikt over een betalingsgarantie m.b.t. zijn klant.



PayService biedt uitgebreide mogelijkheden voor het beheer en de administratie van uw betaaltoepassing. U kan verscheidene beveiligingsinstellingen aanpassen (landinstellingen, cumulatief bedrag per kaart,...). Verder worden al uw transacties opgeslagen in een persoonlijke database, waarin u uitgebreid kan zoeken. Verschillende statistieken, dagelijkse, wekelijkse of maandelijkse overzichtsrapporten zijn beschikbaar.

Keyware biedt keuze uit verschillende betaalpartners

Als onafhankelijke Network Service Provider sloot Keyware overeenkomsten met verschillende transactiepartners, teneinde:

- voor elk van haar marktsegmenten de meest geschikte betaaloplossing te kunnen bieden
- te voorzien in redundante betaaloplossingen voor high performance/high availability klanten
- haar positie als onafhankelijke, “trusted party” te kunnen waarborgen

Via deze overeenkomsten kan Keyware naast betaalterminals ook betaaltransactieovereenkomsten aanbieden, zowel op haar eigen klantenbestand als dat van derden voor het aanvaarden van debetkaart- (Maestro, V Pay, BCMC over EMV) als kredietkaarttransacties (Visa, MasterCard, Amex, JCB, Diners Club,...).

Elke transactieverwerker optimaliseert zijn prijs/inkomstenmodel op bepaalde marktsegmenten, volumes of gemiddelde betaalbedragen. Keyware selecteerde 4 partners:



Hierdoor bekleedt Keyware vandaag een unieke positie op de Belgische markt. De slogan “Voor elke sector een kwaliteitsvolle en betaalbare betaaloplossing” wordt hiermee verder ingevuld.

Keyware PayFix, PayAway en PayMobile

Keyware verhuurt en verkoopt multifunctionele terminals. Deze terminals bieden zowel betaalfunctionaliteiten als andere toepassingsmogelijkheden, zoals het lezen van klantenkaarten. Keyware deelt haar terminalgamma in drie hoofdcategoryën in: vaste, draagbare en mobiele toestellen.



Keyware Payterminals

fixed, portable and mobile payment terminal solutions



- **PayFix:** vaste terminals: de terminal is vast verbonden met een communicatiekabel aan het telefoonnet of aan een internetmodem. Vaste terminals vindt men typisch terug in winkels.



- **PayAway:** draagbare terminals: de terminal bestaat uit een basisstation en een draagbaar gedeelte. Het basisstation is vast verbonden met een communicatiekabel aan het telefoonnet of een internetmodem. Het draagbare gedeelte kan tot op +/- 150 meter van het basisstation verwijderd worden om betalingen van klanten te ontvangen. Dergelijke terminals vindt men typisch in horecazaken: klanten kunnen aan tafel met hun bankkaart betalen.



- **PayMobile:** mobiele terminals: de terminal kan om het even waar in België meegenomen worden om betalingen te ontvangen. In plaats van het telefoonnet of het internet maken deze toestellen gebruik van de GSM of GPRS-communicatietechnologie. Deze toestellen zijn geschikt voor mobiele beroepen, zoals huis-aan-huisleveranciers, taxichauffeurs,...



Keyware kiest ervoor om haar klanten de keuze te laten uit een gamma aan kwaliteitsvolle betaalterminals die zo dicht mogelijk aansluiten bij hun betalingsbehoeften. Hiervoor doet Keyware beroep op wereldwijde spelers met een uitstekende reputatie. Hierdoor kan Keyware een sluitende, flexibele oplossing bieden tegen aanvaardbare prijzen.



Keyware Pay-e

Uit onderzoek blijkt dat het toevoegen van een betaalmodule aan uw webshop zorgt voor een stijging van het aantal bezoekers en de omzet per bezoeker. E-shoppers verkiezen een site waar ze direct hun aankopen kunnen afhandelen, zelfs boven een site met een ruimer assortiment maar zonder betaal mogelijkheden.

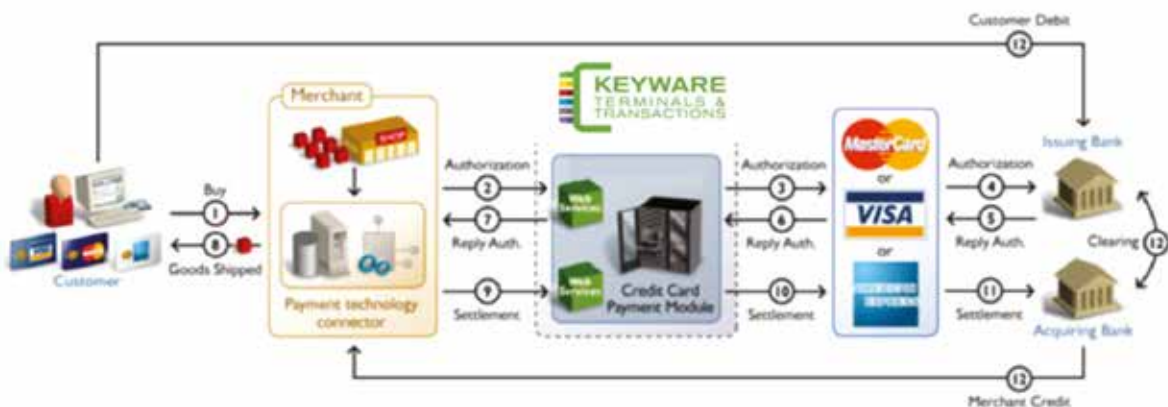
Daarom ontwikkelde Keyware een eigen oplossing voor ondernemers die elektronisch betalen aan hun webshop willen toevoegen, gebaseerd op haar PayService-betaalplatform. Naast de transactie verwerking zelf biedt Keyware een aantal standaardtemplates die direct in uw e-commerce shop kunnen geïntegreerd worden.

Aan de hand van uw huidige klantenbasis, product- of dienstengamma en commerciële strategie stelt Keyware u de gepaste betaaloplossing voor. Er wordt o.a. rekening gehouden met nationale/ internationale klanten, aankopen met debet- of kredietkaarten, aankoop frequenties, gemiddelde aankoopwaarde etc.

Vervolgens wordt de PayService aankoopmodule geïntegreerd in uw e-shop. Ook hier krijgt u verschillende keuzemogelijkheden. Na het regelen van de transactie overeenkomsten kunnen uw klanten meteen hun aankopen regelen.

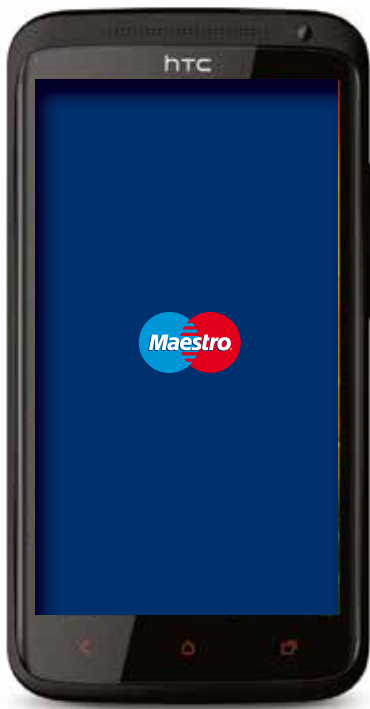
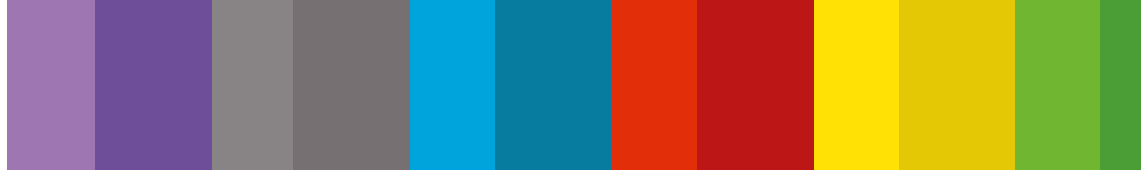
Daarnaast beschikt u over een beveiligde toegang tot de betaalmodule op uw site, waarop u verschillende rapporten kan raadplegen, keuzemogelijkheden kan activeren en uw betalingen kan opvolgen.

Zo geeft het onderstaande schema het verloop weer van een typische betaling met levering van producten:



1. Uw klant koopt een product op uw webshop en betaalt met zijn kredietkaart
2. U stuurt (automatisch) een verzoek tot autorisatie door naar Keyware PayService
3. PayService ontvangt het verzoek, valideert het en stuurt het naar het juiste betalingskanaal.
4. De uitgevende bank behandelt het verzoek ...
5. ... en blokkeert het bedrag voor een bepaalde periode (afhankelijk van bank tot bank) indien goedgekeurd, of stuurt een weigering terug naar PayService
6. PayService ontvangt het antwoord van de uitgevende bank
7. Het resultaat wordt naar u doorgestuurd
8. Indien u vervolgens de goederen bezorgt aan uw klant, bent u nu gemachtigd om de transactie uit te voeren
9. Deze machtiging wordt ingevoerd in de PayService omgeving en gevalideerd
10. PayService groepeert deze machtigingen en stuurt ze op naar de acquirer via de respectievelijke kaartnetwerken (MasterCard, Visa,...)
11. De machtigingen komen aan bij de acquirer
12. De uitvoering van de machtigingen worden geregeld tussen de banken van handelaar en klant

Uiteraard kan het verloop van de betaaltransacties worden afgestemd op uw leveringsmogelijkheden (directe leveringen van producten zoals foto's of software; uitgestelde levering via koerierdienst, etc.), kunnen de types betaalkaarten gedefinieerd worden enz.

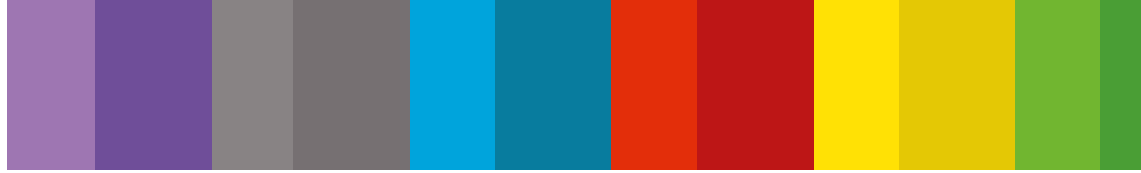






WERKEN BIJ KEYWARE





Hoewel Keyware een sterk geïnformatiseerde onderneming is die werd uitgebouwd op ondersteunende systemen en end-to-end bedrijfsprocessen, in het duidelijk dat het uiteindelijk succes wordt gemaakt via bekwame en betrokken medewerkers.

Daarom zorgt Keyware voor een aangename en motiverende werksfeer, waarbij aan medewerkers de kansen worden geboden om zich professioneel en persoonlijk verder te ontwikkelen.

Vorming

Elke Keyware-medewerker krijgt van bij de start een gepersonaliseerde vorming, bestaande uit theorie en praktijk. Afhankelijk van zijn of haar evolutie worden bijkomende opleidingen voorzien. Uitwisseling van werkwijzen en ervaringen tussen collega's wordt gestimuleerd.

Per werkomgeving of departement worden er regelmatig sessies georganiseerd met als doel nieuwe kennis bij te brengen, resultaten te bespreken, doelstellingen te formuleren of methodes en technieken te perfectioneren.

Zo creëert Keyware ook kansen voor mensen zonder specifieke opleiding of vorming, en voor kandidaten die zich willen heroriënteren. Waar een wil is, is een weg!

Doorgroeien

Bijna elke functie biedt doorgroeimogelijkheden, zowel horizontaal als verticaal. Creativiteit en dynamiek worden duidelijk gestimuleerd. Door regelmatig contact tussen het personeel van verschillende departementen, bedrijfspresentaties en bedrijfsbijeenkomsten leren Keyware-medewerkers meer over de werking van het bedrijf en haar stakeholders, en ontdekken ze mogelijkheden om hun job te verrijken met waardevolle bijdragen.

Informatiecultuur

Keyware-medewerkers worden op bijna dagelijkse tijdstippen geïnformeerd over de gang van zaken. Formele vergaderingen, e-mail flashes, briefings.... zowel praktische informatie noodzakelijk voor de correcte dienstverlening aan onze klanten als informatie over zeer specifieke onderwerpen of algemene achtergrondinformatie over bepaalde beleidskeuzes.

Dit zorgt ervoor dat de medewerkers met kennis van zaken, geïnformeerd en in vertrouwen hun taken optimaal kunnen uitvoeren.

No-nonsense aanpak

Bij Keyware wordt meer aandacht besteed aan realisaties, initiatieven en creativiteit dan aan diploma's. Alle medewerkers spreken elkaar met de voornaam aan, en zijn vlot bereikbaar voor elkaar. Klanten krijgen duidelijke en directe antwoorden op hun vragen, presentaties zijn beknopt en to-the-point.

Deze no-nonsense aanpak vertaalt zich verder in onze overeenkomsten, verregaande administratieve vereenvoudiging en directe bereikbaarheid van de diverse diensten.



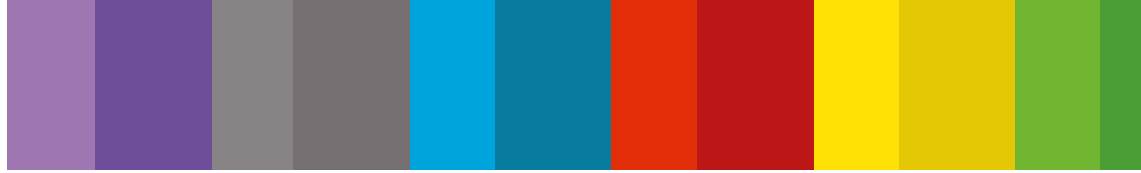
Diversiteit

Al sinds haar oprichting werken bij Keyware mensen van diverse culturen, leeftijden, sociale achtergronden of opleidingsniveau. Wederzijds respect ligt hierbij aan de basis, waarbij medewerkers geselecteerd en beoordeeld worden op basis van objectieve criteria. Iedereen spreekt in zijn eigen taal, of in een taal die alle betrokkenen onderling verstaan.

Keywares pluralistische werkomgeving zorgt voor een bruisende dynamiek, actieve betrokkenheid en het streven om het elke nieuwe dag nóg iets beter te doen!

Financiële participatie

Op regelmatige basis krijgen medewerkers de kans om te participeren in Keyware d.m.v. warrantenplannen. Zo krijgen zij de kans om mee te genieten van het succes van de onderneming. Als beursgenoteerd bedrijf biedt Keyware ook via Euronext aan iedereen de kans om op een vlotte manier in de onderneming te participeren.



MILIEU





Met klanten verspreid over heel België hebben Keywares verkoops-, installatie- en supportteams uiteraard een directe impact op het milieu, meer specifiek inzake uitstoot en verkeer.

Om de negatieve aspecten hiervan zo laag mogelijk te houden, wordt gestreefd naar het bereiken van de volgende doelstellingen, rekening houdend met SLA's of andere contracten/engagements bij klanten:

- het woon- en werkgebied van deze medewerkers zo goed mogelijk op elkaar afstemmen
- het maximaal groeperen van afspraken naar geografie
- het investeren in een groener wagenpark
- het gebruik van moderne communicatiemiddelen

Voor on-site medewerkers wordt, rekening houdend met het takenpakket, het accent gelegd op:

- thuisverbindingen
- aandacht voor verpakkingsmaterialen, economisch printen, reductie van papierverbruik

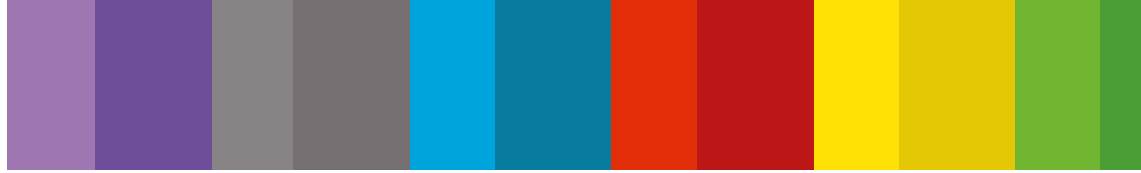
Op het gebied van afvalverwerking wordt er aandacht besteed aan:

- het reduceren van het aantal verpakkingen en schadelijke verpakkingsmaterialen;
- het uitgebreid sorteren van afval;
- het verwerkingsproces van end-of-life toestellen.

Op die manier streeft Keyware ernaar een bijdrage te leveren aan een groenere economie.







IN DE KIJKER

Op weg naar 20.000 klanten – elke dag opnieuw

In 2014 groeide de omzet van Keyware met meer dan 11%. Jaar na jaar sluiten steeds meer handelaars zich bij Keyware aan, terwijl bestaande klanten hun vertrouwen in een snelle, correcte en betaalbare afhandeling van hun betaaltransacties bestendigen. De netto-winst nam toe met meer dan 85%, terwijl de kanten konden profiteren van betere voorwaarden!



Hoewel het geheim van dit recept kennelijk eenvoudig lijkt – een doorgedreven klantgerichtheid doorheen alle bedrijfsprocessen – vraagt de uitvoering ervan een constante toewijding aan de visie, missie en strategie van de onderneming.

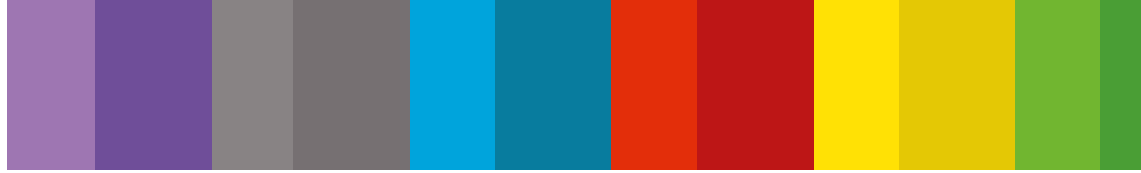
Als een van de weinige actoren op de markt voor betaalterminals en –transacties biedt Keyware vijfjarige overeenkomsten: garanties voor de klant inzake prijs, kwaliteit en serviceniveau. Dit zowel voor de betaalterminal zelf, als voor elke bijbestelling van materiaal of benodigdheden. De bestelling van een pakje papierrollen wordt met dezelfde zorg en precisie uitgevoerd als een order voor 100 nieuwe betaalterminals.

Keyware groeit ook mee met de zaak van haar klanten. Binnen hun overeenkomst kunnen ze kosteloos omschakelen naar een ander type terminal, afhankelijk van gewijzigde marktomstandigheden, zakencijfer, etc. Op die manier streeft Keyware ernaar in alle omstandigheden steeds haar meest optimale betaaloplossing te bieden.

Intussen verzorgt Keyware voor haar klanten 24/24 uur, 7/7 dagen over gans België en de grensstreken hun betaalontvangsten via debet- of kredietkaart, zowel online als onsite, binnen diverse sectoren zoals overheid, vrije beroepen, retail, horeca, thuisleveringen, taxidiensten, internationale organisaties, ziekenhuizen etc.

Omdat de verschillende sectoren verschillende noden, behoeften en wensen hebben, benadert Keyware haar klanten op een gesegmenteerde manier. Binnen haar producten- en dienstenpakket heeft Keyware de volgende marktsegmenten gedefinieerd met wie actief gecommuniceerd wordt: overheden, retail, horeca, vrije beroepen, huis-aan huis, garages. Deze communicatie vertaalt zich ondermeer op de website, via gesegmenteerde e-mailings, advertenties, etc. Op die manier brengt Keyware de juiste boodschap naar de juiste doelgroep.

Misschien wordt u morgen ook wel klant, of bent u klant en wil u een collega onze diensten aanprijzen? Aarzel niet om ons te contacteren, er ligt gegarandeerd een geschenkje voor u klaar!



Acties

Qua betaalterminals biedt Keyware vandaag de ruimste keuze op de Belgische markt met aangepaste toestellen van wereldspelers Ingenico, Verifone en Worldline. Van deze producenten werden er in 2014 ettelijke miljoenen terminals geïnstalleerd over de verschillende continenten heen.

In juli 2013 sloot Keyware een overeenkomst met Worldline, waardoor de gekende Yomani, Yoximo en Xengo betaalterminals ook via Keyware in de markt worden gezet. Tijdens de eerste zes maanden van 2014 resulteerde dit al in de succesvolle aansluiting van meer dan 2.000 betaalterminals.

Als onafhankelijke NSP bekleedt Keyware een unieke positie op haar thuismarkt en wordt ze een single-point-of-contact voor zowat ieder marktsegment. Naar aanleiding van de overeenkomst met Worldline en het gesegmenteerd benaderen van sectoren en klanten werden er diverse succesvolle marketingcampagnes gelanceerd binnen verscheidene sectoren.

Op het gebied van dienstverlening naar haar klanten werden opnieuw resultaten geboekt die beter zijn dan de management- en marktverwachtingen. De streefcijfers met betrekking tot contractafhandeling, installatie en dienst-na-verkoop zijn een focus naar kwaliteitsvolle serviceverlening. De continue groei van het actieve klantenbestand bevestigt de rechtstreekse invloed van deze kwaliteitsvolle serviceverlening. Onze klanten kiezen voor een 5-jarige verbintenis, dit zowel voor nieuwe contracten als voor de verlenging van aflopende huurovereenkomsten.

Medio 2014 lanceerde Keyware twee gloednieuwe websites: keyware.com (gericht naar investeerders) en keyware.be (het platform voor de betaalterminals en de betaaltransacties). De gesegmenteerde benadering naar de verschillende sectoren toe wordt hier concreet toegepast.



Daarnaast heeft Keyware eind 2014 het concept "Premium Customer" gelanceerd. Keyware wil op deze manier zijn trouwe (voorbeeld)klanten belonen. Premium Customers zijn ambassadeurs van Keyware en beschikken over meerdere betaalterminals en realiseren een hoog volume aan maandelijkse betaaltransacties uitgevoerd met de nieuwste Keyware betaaltechnologie. Chocolatier Dominique Persoone mocht als éérste de trofee in handen nemen met zijn winkel "The Chocolate Line".

Voor 2015 rekt Keyware erop haar marktaandeel nog verder uit te breiden, zowel binnen haar kernsectoren als binnen het middensegment. De concurrentiële positie in zowel betaalterminals als transactiediensten promoot een duurzame en gepersonaliseerde betaaloplossing naar elke handelaar.

Als ambassadeur voor elektronisch betalen schenkt Keyware ook speciaal aandacht aan zowel startende ondernemingen als handelaars die voor het eerst elektronisch betalen in hun zaak willen introduceren. Naast een professioneel advies en een correct aanbod geniet de klant van een blijvende opvolging en een kwaliteitsvolle dienst-na-verkoop.

Met haar eigen Charter wil Keyware zich op elk ogenblik profileren als de juiste partner voor uw betaalfaciliteit!





Voorbeelden van enkele acties

Advertenties

Keyware uw nr 1
betaalpartner



Vraag vrijblijvend uw offerte:
0800/40 900
info@keyware.be
www.keyware.be
Keyware, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem

- ✓ Laat uw klanten direct betalen
- ✓ Kies uit het ruimste assortiment aan betaalterminals
- ✓ Profiteer van onze uitstekend prijzen én service
- ✓ Laat u vandaag nog verrassen door het verschil

Omdat uw centen belangrijk zijn!







Specifieke acties



Union Nationale des Ambulants



L'Union Nationale des Ambulants s'est associé à la société Keyware, spécialiste de solutions de paiement électronique, pour réserver des conditions spécifiques pour ses membres.

Keyware propose une solution répondant aux besoins spécifiques des Marchand Ambulants :

- le terminal de paiement Mobile est autonome et offre la possibilité aux Marchand Ambulants d'offrir à leur clients le moyen de payer via la carte Bancontact-Mistercash-Maestro sur tout le territoire belge et dans les pays limitrophes,
- des coûts de transactions compétitifs,
- une réduction de 10 à 33% sur le prix de vente ou de location du terminal.



Pour plus d'infos,

Adressez un e-mail à l'adresse pierre.ghyssens.keyware@gmail.com et mentionnez « Action Union Nationale des Ambulants » ou téléphonez au numéro 0478 609 617 pour fixer un rendez-vous à votre meilleure convenance.

ATTENTION:

Pour bénéficier de cette offre unique prenez contact avant ce 25 janvier 2015.

Pour L'Union Nationale des Ambulants

Mr. Yannis Papassarantis
Président

Pour Keyware Smart Card Div.

Mr. Pierre Ghysens
Business Development Manager



www.keyware.be · 0800/40 900 · info@keyware.com

Publicaties



INTERVIEW STÉPHANE VANDERVELDE – C.E.O. KEYWARE 10/12/14

Apple Pay, SEQR en Sixdots zijn maar enkele van de recente ontwikkelingen in de betaalmarkt. Mobiel en contactloos betalen zitten duidelijk in de lift. Payment Update ging praten met één van de belangrijke spelers op het gebied van betaalterminals en –transacties en sprak met de heer Stéphane Vandervelde, President en CEO van Keyware en een man met een duidelijke visie over de toekomst van deze sector.

Mijnheer Vandervelde, als CEO van één van de belangrijkste spelers in de sector heeft u een goed zicht op de betaal- en transactiemarkt. Wat is uw huidige visie op deze betaalmarkt? Zijn er bepaalde recente evoluties in de markt die de toekomst mee zullen bepalen?

Er zijn wel degelijk continue evoluties in de snel veranderende betaalmarkt. Sommige bouwen verder op bestaande platformen of technologieën door bijvoorbeeld een vertaalslag te maken van de fysieke betaalkaart naar een daaraan gekoppelde virtuele betaalkaart, terwijl andere impacterende zijn voor bestaande marktmodellen en de verhoudingen tussen consument-bank-betaalsystemen-handelaar. Een van deze recente evoluties is Apple Pay, dat zich sinds kort in de markt van het betalingsverkeer begeeft. Met Apple Pay hoeft de consument zijn iPhone enkel tegen een NFC geactiveerde betaalterminal te houden en op de knop te drukken. Wij kunnen verzekeren dat de terminals van Keyware hierop zijn afgestemd en betalingen via Apple Pay zullen mogelijk maken.

Apple Pay is natuurlijk slechts één van de vele betaaloplossingen in de markt. Zo wordt er op de Belgische markt geëxperimenteerd met onder meer Sixdots en SEQR. Ikzelf ben ervan overtuigd dat geen enkele van deze nieuwe vormen van betalen de huidige betaaloplossingen zullen verdringen. Mobile payments moeten gezien worden als een surplus, parallel aan de traditionele kaarttransacties met debit-, stored value of kredietkaarten. Ik verwacht bijgevolg in de nabije toekomst een substantiële toename van elektronisch betalen ten nadele van cash afhandeling, waarbij geen enkele van de elektronische varianten een dominante positie zal innemen. Enerzijds zijn er vandaag al tientallen miljoenen kaarten op de markt met elk hun eigen merknaam, wat wil zeggen dat er grote belangen zijn bij de internationale spelers zoals Visa, MasterCard of Bancontact MisterCash om deze traditionele kaarten te behouden. Anderzijds hangt de keuze van betaalmiddel voor de consument ook van de situatie af waarbij percepties rond veiligheid en gebruiksgemak een rol spelen, net zoals ervaring, peer groups, regio's etc. Daarenboven mogen de relatieve verhoudingen tussen de verschillende partijen in de afhandeling van een elektronische betaling niet uit het oog verloren worden. Zo heeft de acquirer een belangrijk aandeel in de kostprijs van een transactie, wat er toe kan leiden dat een handelaar bepaalde oplossingen beter promoot of sneller aanvaardt dan andere. Aan de kant van de acquiring stel ik vast dat cross-border acquiring meer en meer in de lift zit.

Welke zijn op het gebied van de afzet van betaalterminals de recente trends en evoluties op de Belgische markt?

Recent zagen we de intrede van de banken als leveranciers van betaalterminals. Eerst in samenwerking met bestaande leveranciers, nadien via een direct marktmodel. Een voorbeeld hiervan is BNP Paribas Fortis, waarbij ook moet opgemerkt worden dat hun huidige positionering een streep trok onder de samenwerking met Worldline ten voordele van Sixpay. Daarnaast zien we een belangrijke evolutie in de richting van kwalitatief hoogstaande, multifunctionele betaalterminals en een doorbraak van het gebruik van mobiele betaalterminals bij ambulante beroepen, huis-aan-huis leveranciers, herstel- en interventiediensten en de medische sector.

Binnen het beschikbare gamma aan betaalterminals bieden Ingenico en Worldline momenteel de beste kwaliteit. Het partnerschap van Keyware met zowel Worldline als Ingenico zorgt ervoor dat onze klant van een optimale betaaloplossing kan genieten, aangepast aan zijn huidige noden en behoeften en met de mogelijkheid mee te groeien met zijn business. Een speler zoals Ingenico heeft bijvoorbeeld wereldwijd 22 miljoen actieve betaalterminals. Een dergelijk marktaandeel zorgt voor voldoende capaciteit in onderzoek en ontwikkeling, zodat toptoestellen tegen een aanvaardbare prijs in lokale markten kunnen aangeboden worden. Keywares bewuste keuze voor kwaliteit wordt trouwens bewezen door de zeer lange percentages aan herstellingen en exceptioneel onderhoud.

Hoe onderscheidt Keyware zich van de andere spelers op de betaalmarkt?

Keyware biedt een totaaloplossing aan voor diverse marktsegmenten bestaande uit gepersonaliseerde betaalterminal, transactieovereenkomsten en bijbehorende service- en onderhoudscontracten. Zowel op het gebied van betaalterminals als transactieovereenkomsten sloten we partnerships met verschillende belangrijke spelers uit de sector. Hierdoor kunnen we onze klanten een betaalbare oplossing bieden die optimaal beantwoordt aan hun noden. Tegelijkertijd kunnen we zo op elk moment innovatieve én kwaliteitsvolle betaaldiensten leveren. Bij onze concurrenten moeten de klanten telkens kiezen uit de toestellen van één enkele producent.

Door op het gebied van transactiediensten met verschillende partners te werken, kunnen we onze veelzijdige klanten een redundante betaaloplossing leveren. Hierdoor kunnen ze bij eventuele problemen bij een provider of betaalnetwerk automatisch overschakelen op een alternatieve dienstverlener. Zeker als we er rekening mee houden dat het aantal elektronische betaaltransacties nog zal stijgen in de toekomst en het aantal cash-betalingen verder zal afnemen, is een dergelijke optie voor bepaalde marktsegmenten geen luxe meer.

Het Keyware Charter is een zevenpuntenprogramma waarbij Keyware zich op verschillende gebieden zoals prijs, kwaliteit en dienstverlening engageert naar de klant. Hierdoor kan de klant bijvoorbeeld tijdens de looptijd van zijn overeenkomst zonder verbrekingskosten overstappen naar een ander type betaalterminal. M.a.w. de betaaloplossingen van Keyware evolueren mee met de noden van de klant, zowel op het gebied van terminals, transactieovereenkomsten als service en onderhoud.

Keyware heeft ook de keuze gemaakt om alle kernaspecten van een betaaloplossing binnenshuis en met eigen personeel uit te voeren. Op zich is dit misschien niet direct de goedkoopste oplossing, maar het is wel de meest efficiënte strategie met een positieve return: in 2014 hebben al 15% van de klanten minstens één bijkomende terminal besteld. Bovendien kon het aantal on-site interventies tot een minimum beperkt worden, en dragen de eigen ervaringen in service en maintenance ertoe bij dat de klant effectief, snel en efficiënt kan geholpen worden.

Bedankt voor dit boeiende gesprek mr. Vandervelde.

Publicaties

Keyware neemt activa GlobalPay over



Topman Stephane Vindervelde, ceo van keyware. © Thomas De Boever

Keyware neemt de activa van sectorgenoot GlobalPay NV over om zich te versterken op de markt van betaaldiensten. Het betreft een kleinere overname, waarbij geen personeelsoverdracht gemoeid is.

Het in Zaventem gelegen Keyware neemt sectorgenoot GlobalPay NV, uit Sint-Martens Latem, over. De overname van GlobalPay NV is vooral gericht op de activa, er is geen personeel mee gemoeid. Met de overname zegt Keyware haar marktaandeel op de Vlaamse betaalmarkt verder te willen ontwikkelen.

GlobalPay was vooral actief in het aanbieden van betaalterminals- en transacties in de kleinhandel. Klanten van GlobalPay kunnen volgens Keyware kosteloos overstappen naar een terminal uit het Keyware-gamma.

GlobalPay was in het boekjaar 2013 licht winstgevend, nadat er in 2011 en 2012 nog licht verlies werd opgetekend. De bedrijfswinst bedroeg 22.868 euro. Er was één personeelslid ingeschreven in het personeelsbestand.

Bron: Tijd



Persbericht



Persbericht

► **Keyware Premium Customer van de maand December:** The Chocolate Line van chocolatier Dominique Persoone

The Chocolate Line van chocolatier Dominique Persoone werd deze maand door Keyware uitgeroepen tot Premium Customer van de maand December in Vlaanderen. Keyware wil op deze manier haar trouwe (voorbeeld)klanten belonen én in de kijker zetten.

Met meer dan 15.000 klanten speelt Keyware een belangrijke rol inzake elektronisch betalen bij handelaren, overheidsdiensten en vrije beroepen. Om de wederzijdse samenwerking met deze klanten optimaal te laten verlopen, werd een aantal jaar geleden het Keyware Charter geïntroduceerd. Dit Charter is het meest omvattende in de sector en focust op kwaliteit, prijs, serviceverlening, flexibiliteit, toekomstgerichte oplossingen, duidelijke overeenkomsten en een sterke lokale aanwezigheid.

Premium Customers zijn klanten die na verloop van tijd ambassadeurs werden van Keywares betaaloplossingen en beantwoorden aan een reeks criteria zoals het gebruik van Keywares nieuwste betaaloplossingen, het verwerken van hun betaaltransacties via Keywares PayService-dienst en het actief deelnemen aan het peterschapsprogramma door een actieve promotie van Keyware-diensten aan collega's-handelaars.

De Award 'Premium Customer' werd uitgereikt door Stéphane Vandervelde, President & CEO van Keyware.

Wie is Keyware?

Keyware (EURONEXT Brussel: KEYW) is een vooraanstaande leverancier van oplossingen voor elektronisch betalen, getrouwheidssystemen, identiteitstoepassingen en daaraan verwant transactiebeheer. Keyware is gevestigd in Zaventem, België.
Meer informatie is beschikbaar op www.keyware.be.