



**Keyware**  
*Your N°1 payments partner*

2018

**jaarverslag**

*POS • e-commerce • m-commerce*





2018

jaarverslag



## Algemene vergadering

De gewone Algemene vergadering van Keyware Technologies nv zal plaatsvinden op **24 mei 2019** 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](http://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

### Keyware Transactions & Processing GmbH

Uhlandstraße 9, D-79102 Freiburg, Deutschland  
Erna-Scheffler-Straße 1a, D-51103 Köln, Deutschland  
tel: +49 221 79 073 117 - info@keyware.de - www.keyware.de  
ondernemingsnummer DE 309.081.601 - Freiburg i. Br. HRB 715380

### EasyOrder BVBA

Ikaros Business Park, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem, België  
tel: +32 (0)2 346 25 23 - fax: +32 (0)2 347 16 88  
info@easyorderapp.com - www.easyorderapp.com  
ondernemingsnummer 0655.723.562

### Magellan SAS

Le Palais d'Hiver, 149 boulevard de la bataille de Stalingrad, F-69100 Villeurbanne, France  
tel: +33 (0)4 37 51 11 11 - fax: +33 (0)4 37 48 20 21  
info@magellanset.com - www.magellanset.com  
ondernemingsnummer 430 159 947 00042 (Siret)

### Keyware SARL

42-44 Avenue de la Gare, L-1610 Luxembourg  
tel: +352 28 48 78 2065  
info@keyware.com, www.keyware.lu



## Inleiding

- 8** Brief aan onze aandeelhouders
- 10** Keyware-ID
- 12** Mijlpalen 2017



## Bedrijfs- voorstelling

- 22** Keyware, van lokale omnichannel betaalspecialist naar internationaal FinTechbedrijf
- 25** Keywares modulaire FinTech oplossing
- 32** Transactions
- 37** Marktevolutie



## Visie en missie

- 44** Keyware - visie
- 47** Keyware - missie

**Keyware**

## *Inhoud commercieel deel*



### **Organisatie, Technologie & Keyware Charter**

- 48** Organisatie
- 51** Organisatiestructuur
- 53** Technologie
- 62** Het Keyware charter



### **Commerciële Producten & Diensten**

- 66** Keyware SAAS oplossingen
- 67** Keyware SET2U
- 69** Keyware SPLIT
- 70** Keyware S-TOKEN
- 72** Keyware EasyOrder
- 74** Keyware betaaltransacties
- 78** Keyware betaalterminals



### **Werken bij Keyware, Milieu & In de kijker**

- 80** Werken bij Keyware
- 84** Milieu
- 86** In de kijker



# Brief aan onze aandeelhouders

Met de omschakeling van zuiver servicebedrijf naar een volwaardige ontwikkelaar van fintech software, knoopt Keyware terug aan met groei. Het nieuwe SaaS-model, in combinatie met een verruiming van het autorisatie-aanbod maakt het bedrijf klaar voor de stijgende vraag naar performante elektronische betaaloplossingen.

Beste aandeelhouder,

Graag wil ik u in naam van alle stakeholders bedanken voor het vertrouwen dat u stelt in Keyware Technologies. In 2018 hebben we verdergebouwd aan de transformatie die werd ingezet in 2017. Keyware Technologies wordt klaargestoomd om als Fintech-bedrijf met haar SaaS-oplossingen en autorisatiediensten een belangrijke rol te spelen in de realisatie van de cashloze maatschappij. Dit vertaalt zich linea recta in onze resultaten, die ik hieronder en globa zal toelichten.

Het traditionele segment van verhuur en verkoop van betaalterminals stond ook dit jaar onder druk. De redenen hiervoor zijn meervoudig : een keuze van de klant voor goedkopere types betaalterminals uit onze productmix, een stijging van het aantal kortetermijncontracten, een aantal technologische veranderingen waardoor oudere toestellen moesten vervangen worden en een relatief groot aantal stopzettingen en faillissementen van handelaren.

Het segment betaalautorisaties daarentegen kende een verdere groei. Dit toont vooral aan dat meer en meer consumenten ervoor kiezen om elektronisch te betalen, ten nadele van cash. Het gaat hierbij om zowel grote als kleine aankopen, over diverse sectoren en consumenttypes. We verwachten dat dit fenomeen zich zal versterken in de toekomst. Onderzoek wijst immers uit dat ook jongeren steeds minder cash op zak hebben, en verkiezen te betalen met kaart of smartphone. Zowel veiligheid, beschikbaarheid als gebruiksgemak zijn hier belangrijke motivatoren.

De snelste groei vinden we in onze softwareafdelingen Magellan en EasyOrder. De bestel- en betaalapp van EasyOrder, nog volop in de early adoption fase, vindt al wereldwijd afnemers. Toch zullen hier ook in 2019 nog belangrijke investeringen in zowel de software- als de sales en marketing afdeling nodig zijn. Wat betreft Magellan zetten we volop in op onze SPLIT-toepassing, waarmee handelaren zonder bijkomende administratieve rompslomp aan hun klanten uitgestelde betalingen kunnen toestaan, louter op basis van hun betaalkaart. Na een succesvolle





introductie op de Franse markt en een geslaagde lancering bij VW-Finance voor de pre-reservaties van de Audi e-tron, is het de bedoeling deze technologie geografisch uit te rollen.

Tot slot wil ik nog vermelden dat we bij Keyware 2019 zien als een zeer boeiend en uitdagend jaar. De lancering van talloze nieuwe betaaloplossingen en apps zal het volume aan betaaltransacties laten stijgen. Hierop willen we volop inspelen met zowel onze eigen transactiediensten als via onze partners. Met de opening van ons kantoor in Parijs verwachten we onze commerciële activiteiten beter te kunnen ondersteunen en onze klanten daar sneller te kunnen bedienen, terwijl met de oprichting van ons filiaal in Luxemburg onze Fintech-technologie ook daar haar intrede moet vinden.

Hoogachtend,

Guido Van der Schueren  
Voorzitter Raad van Bestuur

*“De cashloze maatschappij is niet langer een utopie. De opmars van elektronisch betalen zet zich door, ook voor kleine bedragen en zelfs tussen consumenten onderling, bij jong en oud. Dit proces zien we de komende jaren alleen nog maar versnellen.”*

## Keyware-ID

- Keyware gooide in 2017 het roer om: van een zuiver servicebedrijf (Payment Netwerk Service Provider, verhuur van betaalterminals en transactieverwerking) evolueert het naar een softwareontwikkelaar binnen de wereld van elektronisch betalen en transactieverwerking. De basis voor die transformatie legde Keyware in 2017 met de overnames van FinTechbedrijven EasyOrder en Magellan. In 2017 werden de eerste AAA-klienten opgetekend zoals VW Finance (Audi), Bred Banque Populaire, RCI Banque (Renault) en Océanienne de Services Bancaires (OSB).
- Voor 2019 voorziet Keyware nog belangrijke investeringen in de Fintechentiteiten EasyOrder en Magellan, zowel op het gebied van softwareontwikkeling als commerciële operaties. De oprichting van een filiaal in Luxemburg en een kantoor in Parijs ondersteunen de verdere internationalisering. Verwacht wordt dat de recurrente inkomsten verder zullen stijgen via nieuwe SaaSovereenkomsten en het bedrijf in 2020 op kruissnelheid zal zitten.
- Keyware werd opgericht in 1996. Sinds 2000 is Keyware een beursgenoteerd bedrijf, eerst op Nasdaq Europe en vervolgens op Nyse-Euronext, nu Euronext, onder het symbool KEYW.
- Keyware is momenteel operationeel in België, Duitsland, Luxemburg, Frankrijk en de DOM/TOM-gebieden. Keyware verwerkt meer dan 15 miljoen debet/kredietkaarttransacties via haar eigen transactieplatform en meer dan 50 miljoen via partners zoals Worldline.
- 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.



## Kerncijfers



Statutair kapitaal  
€ 8.358.694



Aantal aandelen  
22.543.793



Aantal aandelen  
volledig verwaterd  
23.543.793



CAGR  
(BJ 2013 - BJ 2018)  
11,7%



EBITDA-marge  
16,2%



Personeelsleden  
70



Klanten  
(+/- 17.000)



Omzetverdeling  
■ België - ■ Overige EU - ■ Rest vd Wereld



Product Life Cycle  
Sterke productportfolio

## Financiële cijfers



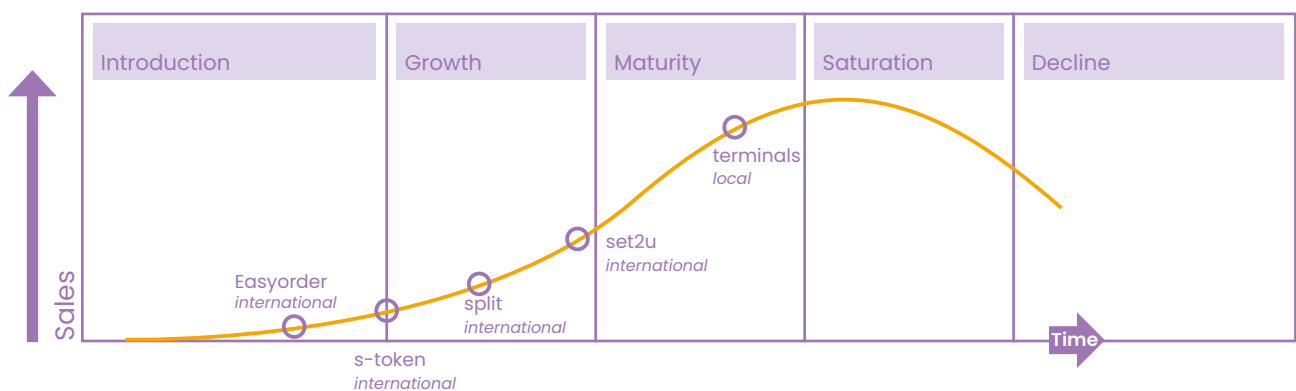
Omzet  
19.635 KEUR



EBITDA  
3.178 KEUR



Winst voor belastingen  
931 KEUR





Sterke omzetstijging in software-afdelingen bevestigt Fintech-strategie

Transitie van servicebedrijf naar software-ontwikkelaar

Keyware verhoogt kapitaal door uitvoering warrants

## Mijlpalen 2018



Magellan zorgt bij lancering Audi e-tron voor primeur op Franse automarkt

Nieuwe EasyOrder WebStore trekt internationale klanten

Trend naar cashloze maatschappij resulteert in stijging transactie-inkomsten



Eerste  
kwartaal



### Keyware's shift naar fintech bevestigt zich

- Globale omzetstijging van 2,2%
- Fintech-oplossingen kennen een omzetstijging van 9%
- Substantiële aanwervingen en investeringen in het softwaresegment
- Basis wordt gelegd voor stijgende recurrente inkomsten tegen 2019-2020.

### Keyware tekent sponsorovereenkomst met Independent Motorsports

- Keyware Terminals & Transactions en EasyOrder worden hoofdsponsor van het Belcar Endurance racing team Independent Motorsports met een Porsche GT3 Cup
- Met piloten Lieven Goegebuer, Xavier Stevens en Kris en Koen Wauters wordt gemikt op diverse podiumplaatsen.

### Belgocatering krijgt award voor betaaltechnologie

- In enkele jaren tijd werd het aantal betalingen met cash geld terug teruggedrongen tot zo goed als nul.
- Zowel aan de bemande kassa's als aan de zelfbedieningskassa's worden betalingen met bankkaarten of maaltijdcheques-kaarten gepromoot.

### DSM keukens krijgt Premium Customer Award

- Klanten kunnen bij bestelling al gemakkelijk een voorschot betalen
- Uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van klanten liefst met de kaart betaalt



Tweede  
kwartaal





### **Audi Frankrijk introduceert een nieuw online betalingskanaal dankzij slimme technologie**

- SET2U-technologie van Keyware zorgt voor nieuw betalingskanaal op het digitale platform myAudi met mogelijkheid van pre-reservatie
- Primeur in voor de Franse autosector
- Bundeling van elektronische betaaltransacties, de bancaire verwerking en authenticaties zorgt voor extra beveiliging.

### **Keyware verhoogt kapitaal door uitoefening van warrants**

- 730.000 warrants uitgeoefend tegen een uitoefenprijs van 0,569 EUR per warrant

- Door uitgifte van 730.000 nieuwe aandelen wordt het totaal aantal aandelen gebracht op 22.543.793 en het kapitaal op 8.358.693,58 EUR.

### **Keyware realiseert omzetgroei van 14%**

- Omzetstijging van 14,1 % waardoor de halfjaarlijkse omzet met 8,1% is toegenomen, vooral dankzij groei in de softwareafdeling
- EBITDA stijgt van 805 kEUR in 2017 naar 915 kEUR
- Uitkering van een interimdividend van 0,03 EUR bruto per aandeel
- Beslissing tot nieuw programma van inkoop van eigen aandelen voor een maximaal bedrag van 1.000 kEUR
- Opzet van een nieuw digitaal marketing platform om communicatie met prospecten te faciliteren.



Derde  
kwartaal



### Keyware consolideert dankzij groei in software

- Stijgende omzet uit transacties toont achteruitgang van cash betalingen aan
- Omzet uit de softwaredivisie blijft stijgen — zowel het webshopplatform voor kleinhandelaars EasyOrder als de financiële dienstverlener Magellan doen het goed.
- Omzet voor eerste 9 maanden bedraagt 14.126 KEUR ten opzichte van 13.773 KEUR op 30 september 2017.

### Keyware neemt deel aan KVO-fandag bij start nieuwe seizoen

- EasyOrder lanceert update van de EasyOrder bestel- en betaalapp op KV Oostende-fandag

- EasyOrder en Keyware Terminals & Transactions bevestigen sponsoring voor seizoen 2018-2019 in de Jupiler Pro League.

### Keyware pakt klinkende zege in 24 Hours of Zolder

- Het team Independent Motorsports met piloten Lieven Goegelbuur, Xavier Stevens, Dries Vanthoor, Christian Engelhart en Niels Lagrange claimt de eindoverwinning in de prestigieuze 24 Hours of Zolder.

### Keyware ondertekent overeenkomst met BS PayOne





## Software segment zorgt voor omzetgroei in 2018 bij Keyware Groep

- Keyware bevestigt zijn strategische overgang naar de Fintech
- Omzet neemt toe met kEUR 905 (+4,8%) van kEUR 18.730 tot kEUR 19.635 na een lichte stagnatie in 2017.
- Traditionele segment betaalterminals vermindert in belang, ten voordele van het software segment; ook de autorisaties kennen een groei zowel in aantal transacties als monetaire waarde

- Software segment contribueert tot de omzetgroei: strategische keuze om sterk in te zetten op de ontwikkeling van software en innoverende oplossingen voor de handelaren werpt haar vruchten af.

## Versuz en Moose Bar gelauwerd voor strijd tegen cash

- Elektronisch betalen verzekert veiligheid tijdens nachtleven
- Onderzoek bevestigt dat 8 op de 10 jongeren amper nog cash geld op zak heeft
- 38 mobiele betaalterminals in preventie tegen diefstal en valse bankbiljetten.

# 2

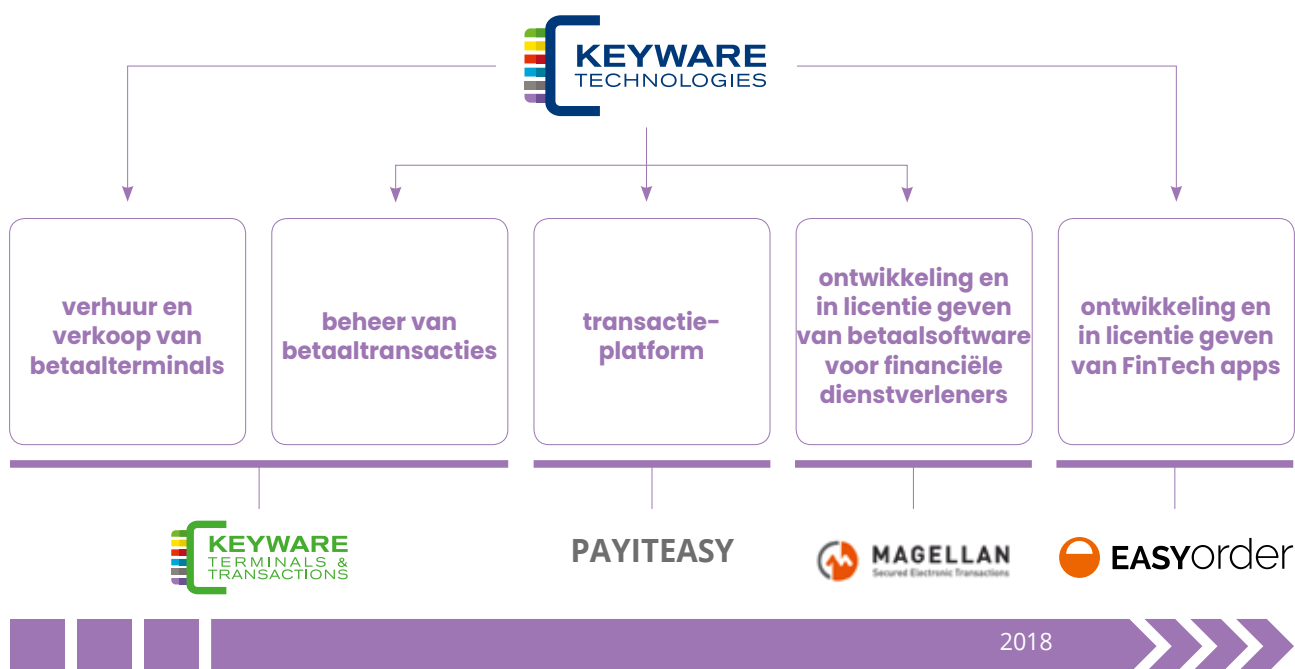
## Bedrijfs- voorstelling

## Keyware, van lokale omnichannel betaalspecialist naar **internationaal FinTechbedrijf**

In 2017-2018 transformeerde Keyware van specialist in het aanbieden van betaaldiensten (verkoop en verhuur van betaalterminals, beheer van betaaltransacties) naar een FinTechbedrijf. Belangrijk in de uitvoering van deze strategie waren de overnames van enerzijds EasyOrder (webshop platform met bestellen betaaltechnologie) en anderzijds Magellan (transactiesoftware, met o.a. een transactieplatform voor banken of financiële instellingen, een tokenisatieoplossing en een toepassing om gespreide betalingen

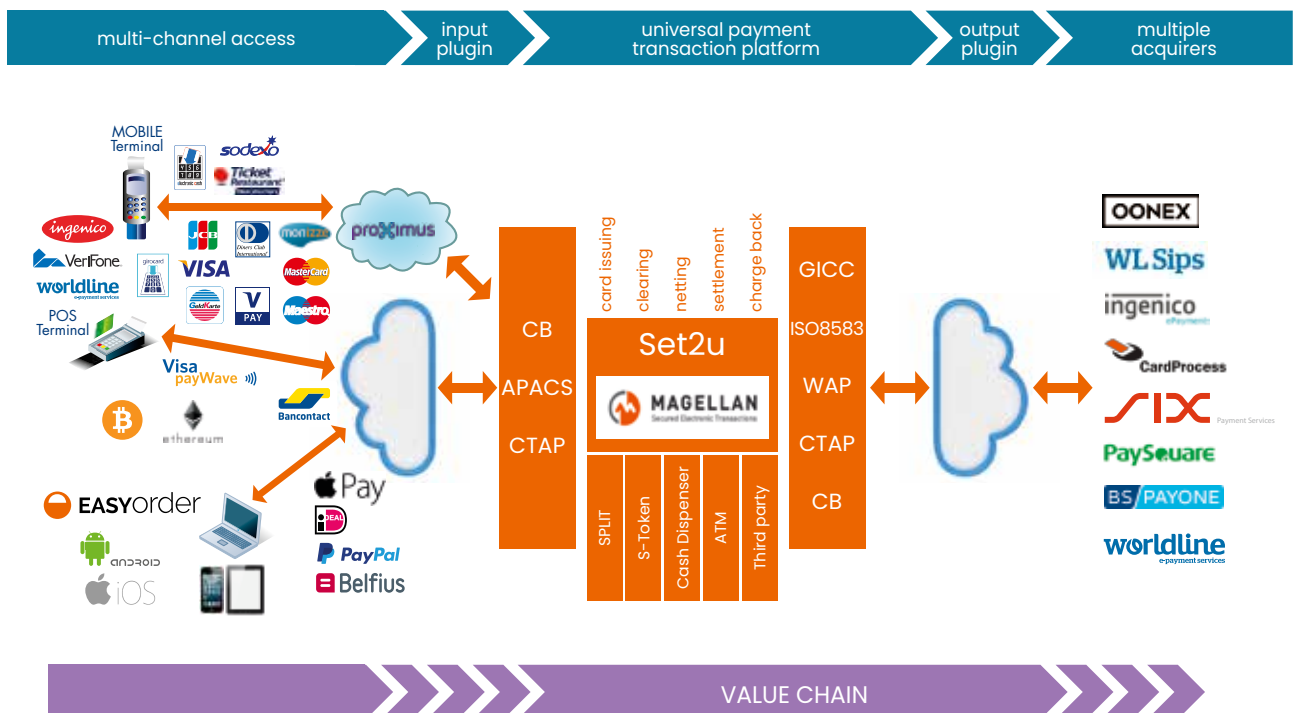
direct aan de kassa of op de webshop toe te laten). Vandaag bestaat een derde van Keywares personeel uit softwareontwikkelaars.

De bedrijfsstructuur bestaat uit de beursgenoteerde holding Keyware Technologies NV die participeert in de verschillende juridische entiteiten die samen een logisch geheel vormen voor zowel de verdere geografische als technologische ontwikkeling van het bedrijf.



Op het niveau van toepassingen en diensten integreren de entiteiten op voorgaande pagina zich tot een modulair en schaalbaar platform met betaaltoepassingen voor zowel de lokale handelaar als de internationale financiële dienstverlener. Centraal

binnen Keywares FinTech-visie staat Magellans Set2U transactiesoftware, waarop de diverse andere betaaloplossingen en -diensten naadloos aansluiten.





## Keywares modulaire FinTech oplossing

### Set2U

Set2U is een globaal inzetbaar softwareplatform voor het definiëren, opzetten en beheren van betaaltransacties. In de eerste plaats richt Set2U zich naar financiële actoren zoals banken, kredietinstellingen, payment processors en diverse financiële dienstverleners (zoals bijvoorbeeld financieringsdiensten bij aankoop van wagens). Voor dergelijke financiële actoren reduceert Set2U de complexiteit van hun traditionele betaalomgeving, terwijl de flexibiliteit, het gebruiksgemak en de veiligheid worden verhoogd. In plaats van voor diverse betaalkanalen en -methodes (zoals betaalterminals, ATMs, webshops, pre-paid kaarten, coupons,...) telkens aparte oplossingen te moeten opzetten, onderhouden en beheren, voorziet Set2U in een gecentraliseerde oplossing voor elk van deze kanalen en toepassingen onder de vorm van een SaaS (Software as a Service) model.

Directe voordelen voor financiële actoren:

- beheer van 1 softwareplatform in plaats van

diverse naast elkaar opererende oplossingen, met een veelvoud aan gebruikte technologieën, verschillende product life cycles, multipel beheer van data, verscheidenheid van rapporteringsmogelijkheden en verschillende leverancierscontracten

- het gebruik van een SaaS-model met gekende kostenstructuur t.o.v. de onvoorspelbaarheid van de kost en het onderhoud van (een combinatie van) eigen ontwikkelingen en kosten van integratie van verschillende pakketten
- sterk gereduceerde time-to-market t.o.v. lange implementatie- en customisatietrajecten bij een traditionele aanpak
- beschikken over de laatste ontwikkelingen en versies, mee genieten van markt- en sectorevoluties
- modulariteit en schaalbaarheid laten toe om snel te schakelen, zowel geografisch als qua dienstenaanbod (bijvoorbeeld uitgifte nieuwe kaarten, aanbieden pre-paid diensten,...)



## S-Token

Beveiliging van transactiegegevens is cruciaal, zowel binnen als buiten de financiële wereld. Wereldwijd stijgt jaar na jaar het aantal pogingen om transactiegegevens te ontvreemden en te manipuleren. De complexiteit van de diverse platformen, de opeenvolging van verschillende actoren in de afwikkeling van transacties en de continue toename van het aantal transacties is een gedroomde voedingsbodem voor diverse criminele organisaties en individuen. S-Token is hierbij een kerncomponent in de strijd voor veilig transactieverkeer.

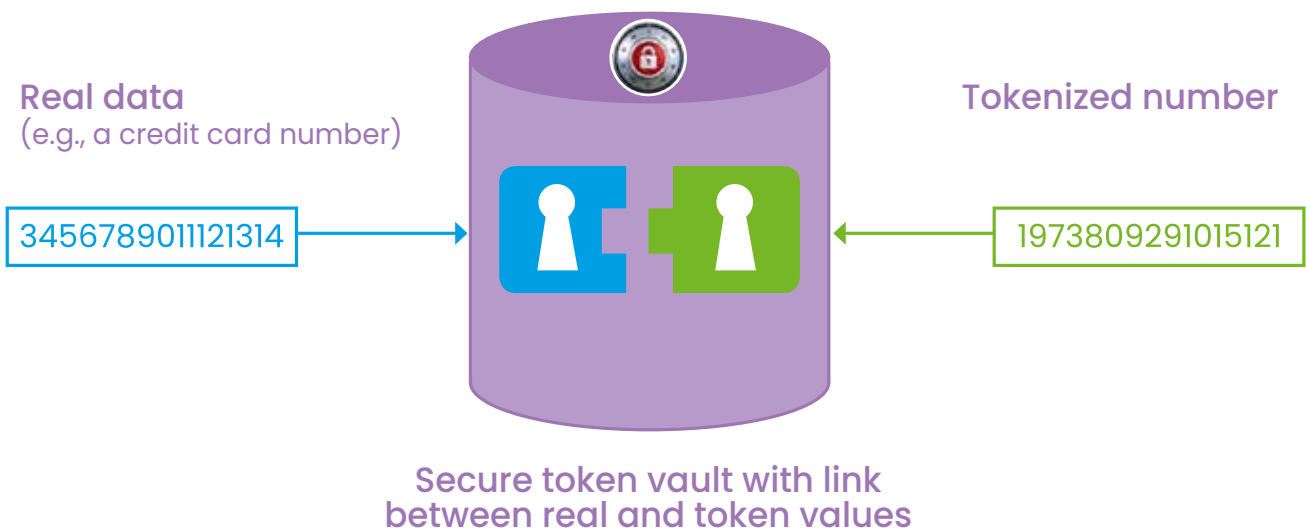
**S-Token** is een software die ervoor zorgt dat gevoelige (kritieke) data wordt beveiligd conform aan de PCI DSS en de EMVCo-aanbevelingen van de financiële sector. Transacties worden beveiligd door middel van desensibilisering: het vervangen

van gevoelige gegevens door onomkeerbare tokens zonder intrinsieke waarde. Hierdoor worden gecompromitteerde data onbruikbaar voor malafide partijen.

Directe voordelen:

- vermindering van het risico, de schade, aansprakelijkheid en het reputatieverlies in het geval van diefstal of manipulatie van gegevens
- vergemakkelijkt de opzet van een omgeving die voldoet aan bijvoorbeeld de PCI DSS 3.0 norm en vermindert de investeringskosten om aan dergelijke normen te voldoen
- kan worden gebruikt voor niet-financiële toepassingen, zoals voor het anonimiseren van data in Big Data-toepassingen, CRM, marktanalyses, etc.

## Tokenization process



## SPLIT

“Hoe mijn beschikbare budget maximaliseren” is de hamvraag voor vele consumenten. Daarbij wordt vaak teruggegrepen naar diverse kredietvormen, zoals kredietkaarten, persoonlijke leningen, uitgestelde betalingen, kopen op afbetaling, etc. Nadeel van deze oplossingen is dat ze niet voor iedereen beschikbaar zijn, in bepaalde gevallen hoge kosten met zich meebrengen, veel administratief werk vragen, of dat er een behoorlijke tijd kan zitten tussen de aankoopbehoefte en de beschikbaarheid van fondsen.

Langs de kant van de handelaar stelt zich dan weer de vraag om de aangeboden producten of diensten zo vlot mogelijk te kunnen verkopen, en maximaal te kunnen inspelen op het beschikbare budget van de klant. Hierbij dienen dan ook diverse afwegingen te worden gemaakt: klantenbinding, risico op niet-

betaling, administratieve kosten, financieringskosten, inningskosten, verwerkingssnelheid, etc.

Terwijl overal in Europa de vraag naar microkrediet begint te stijgen, zet SPLIT de standaard voor gespreid betalen: via de gewone bankkaart kunnen consumenten, afhankelijk van de geldende nationale wetgeving, hun aankopen in 2 of 3 keer betalen. Dit zonder de opening van een specifiek kredietdossier en direct aan de fysieke of virtuele kassa. De handelaar zelf beslist over de concrete uitvoeringsmodaliteiten: zonder voorwaarden, met garantie op het ontvangen van de uitgestelde betalingen, of met directe ontvangst van het volledige bedrag via een financiële tussenpartij. Zodoende biedt SPLIT hem enerzijds de nodige flexibiliteit, en anderzijds een krachtig middel om bijkomende omzetten te realiseren.



## EasyOrder

Handelaars, lokale overheden, verenigingen, vrije beroepen....meer en meer willen ze hun producten of diensten ook online aanbieden. Niet alleen via PC, maar ook via laptop, tablet of smartphone. In hun zoektocht naar een oplossing worden ze geconfronteerd met diverse problemen:

- diverse softwarepakketten zijn niet afgestemd op de grootte van hun activiteiten en vragen veel extra ontwikkeling. Implementatietrajecten zijn lang en arbeidsintensief.
- vaak is er geen automatische integratie tussen de mobiele (app) versie en de webshop, noch is er mogelijkheid tot integratie met het kassasysteem
- bij andere pakketten vertrekt het businessmodel van commissies op gerealiseerde omzet, wat het bij succes zeer duur maakt
- aanpassingen aan randsoftware of besturingssystemen resulteren in belangrijke extra ontwikkelingen

Bovenstaande problemen zorgen ervoor dat verscheidene online initiatieven niet van de grond komen, mislukken, of een negatief resultaat opleveren. Tegelijk palmen online mastodonten zoals o.a. Amazon, Zalando of bol.com steeds grotere delen van de markt in.



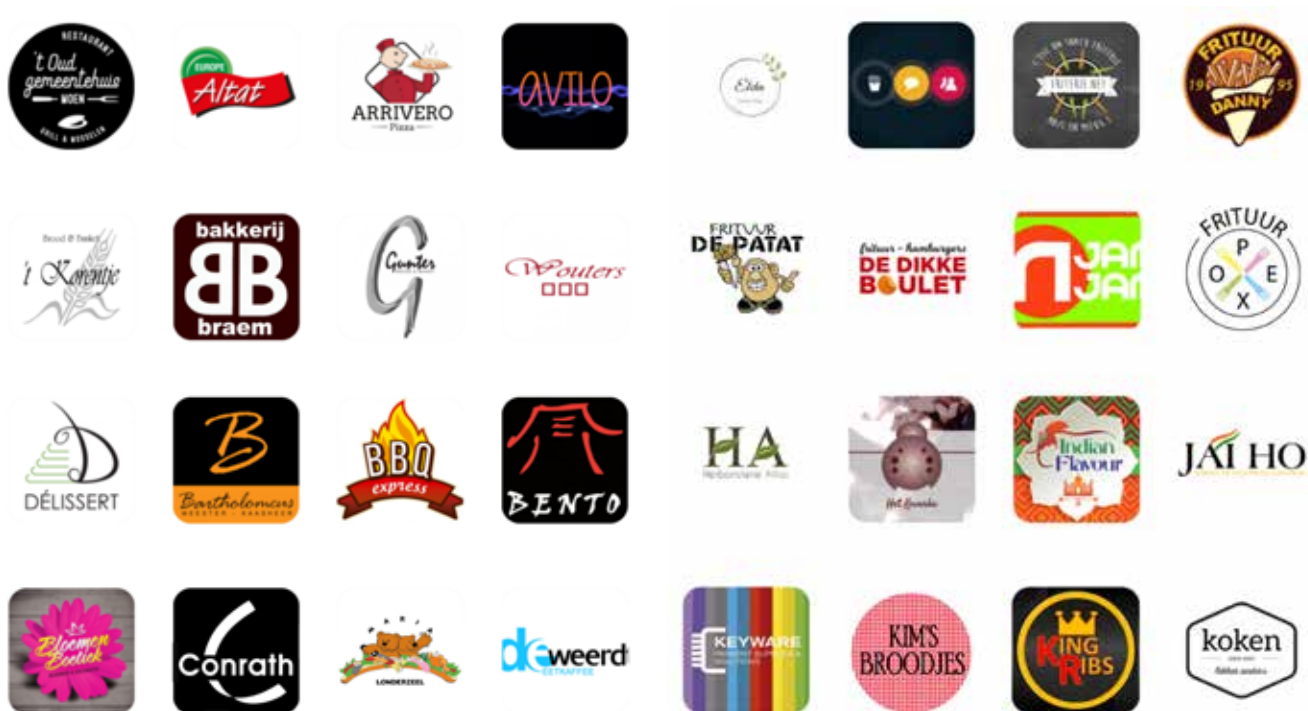
## EasyOrder, de innovatieve bestel-en betaalapp, brengt de oplossing:

- beschikbaar onder de vorm van SaaS (Software as a Service), waarbij de gebruiker een maandelijkse fee betaalt naargelang de gekozen functionaliteiten
- bestaat uit een gecombineerde webshop én app, geschikt voor iOS, Android en Windows Phone
- combinatie van bestellen én betalen
- beheermodule laat toe op elke moment producten op te laden, prijzen en beschrijvingen toe te voegen, promoties te plaatsen op basis van klantgegevens én via push-notificatie, bestellingen en betalingen op te volgen, enz.

EasyOrder faciliteert op die manier het optimaliseren van personeelskosten, het verminderen van wachtrijen en overtollige voorraad of productie, en het verhogen van visibiliteit en omzet.



In 2017 is EasyOrder gestart met een aantal early adopters op de Belgische markt in de sectoren Food en Near Food. Binnen de wereld van e-commerce zijn deze beide segmenten pas in een laat stadium toegetreden. Veranderende consumentengewoontes, zeker inzake "convenience" en de stijgende gebruikservaring van apps hebben ervoor gezorgd dat online bestellen ook voor verse en hapklare voeding ingeburgerd raakt. In 2018 werd de EasyOrder Store gelanceerd, een overkoepelende app/platform die de diverse EO-handelaren groepeerd en het voor de consument eenvoudiger maakt door de verschillende aanbieders te scrollen. Nieuwe commerciële formules laten potentiële klanten toe om direct de voordelen van de app in de praktijk uit te testen. Terwijl aanbieders zoals Dileveroo, Just Eat, Uber Eats, Takeway.com, Foodora of Doordash een handelaar confronteren met substantiële aanrekeningen op zijn omzet en winstmarge, is EasyOrder gebaseerd op een vaste maandelijkse fee. De praktijk leert dat dit een niet te onderschatten financieel voordeel vormt voor zowel klant als consument.







## Transactions

Keyware werkt samen met verschillende aanbieders van acquiringdiensten, o.a. Worldline, Six Payment, Oonex, CardProcess, Ingenico en BSPayone. Hierdoor kan Keyware alle courante betaalkaarten verwerken. Bovendien kan Keyware snel en efficiënt nieuwe technologie- en servicepartners aansluiten, zodat Keywares klanten vlot en voordelig kunnen genieten

van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van elektronisch betalen.

Keyware verwerkt momenteel meer dan 15 miljoen debet/kredietkaarttransacties via haar eigen transactieplatform en meer dan 50 miljoen transacties via partners.





**KEYWARE**  
TERMINALS & TRANSACTIONS

Logos included in the graphic:  
- Visa payWave  
- VISA  
- MasterCard paypass  
- Bancontact  
- UnionPay  
- Maestro  
- girocard  
- AMERICAN EXPRESS  
- E-ve  
- Diners Club International  
- V PAY  
- monizze  
- sodexo  
- girocard  
- Apple Pay  
- MasterCard  
- JCB  
- JCB GATE  
- girocard  
- electronic cash  
- VISA ELECTRON  
- Ticket Restaurant  
- E-Route

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, Bancontact, 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 transactiedata 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, EC of Bancontact. Elk kaart-schema 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 kaart-schema's en zorgen voor clearing en settlement van elke transactie t.a.v. de oorspronkelijke account.

Issuing card management service providers:

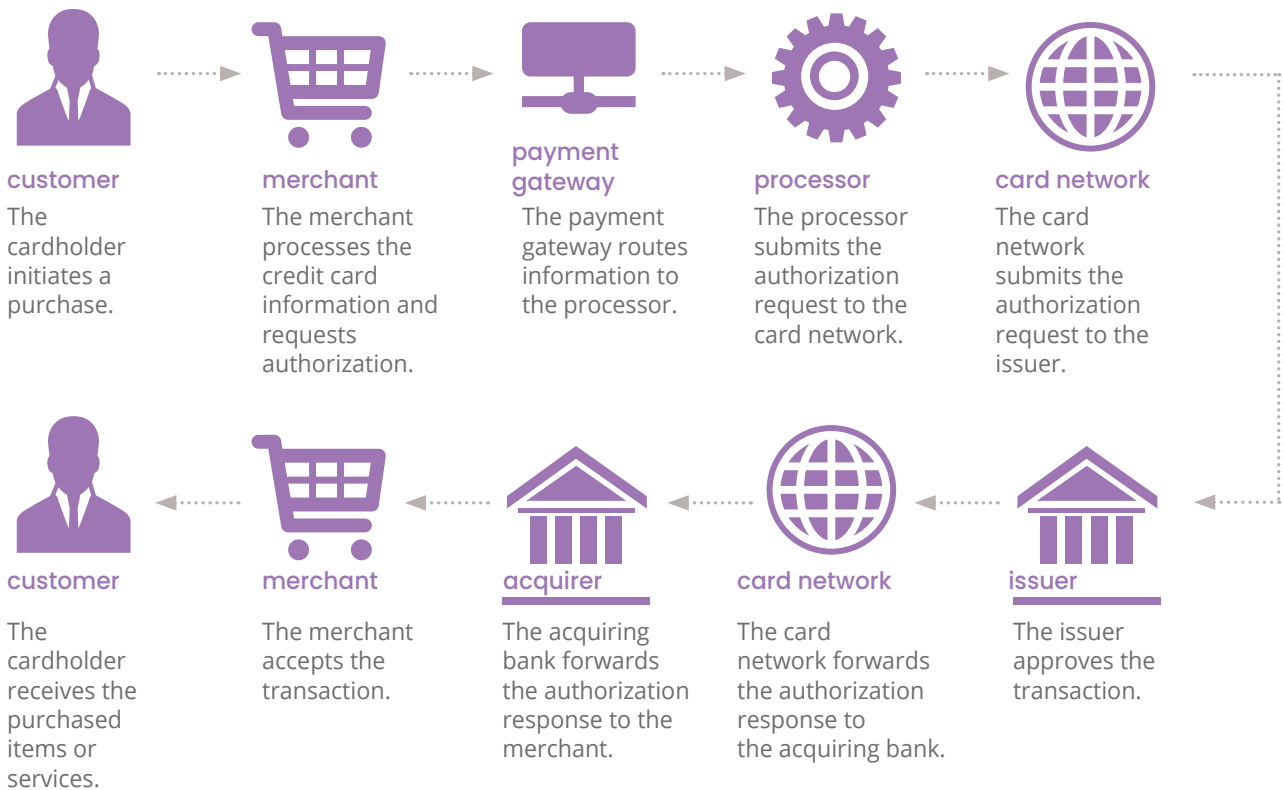
Zij zorgen niet voor het transactiebeheer, maar wel voor de beheersaspecten rond de uitgifte van kaarten.

## Issuing banken

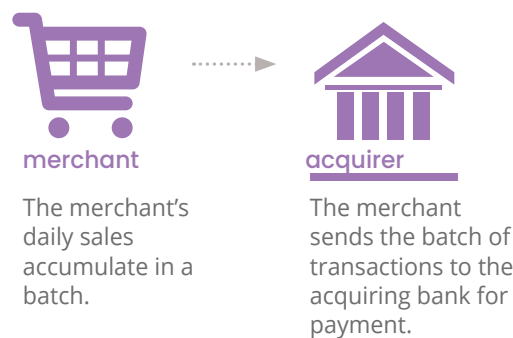
Deze banken verdelen de betaalkaarten met daarop een of meerdere betaalschema's.

## Voorbeeld van een verwerking van betalingen met kredietkaart bij een handelaar

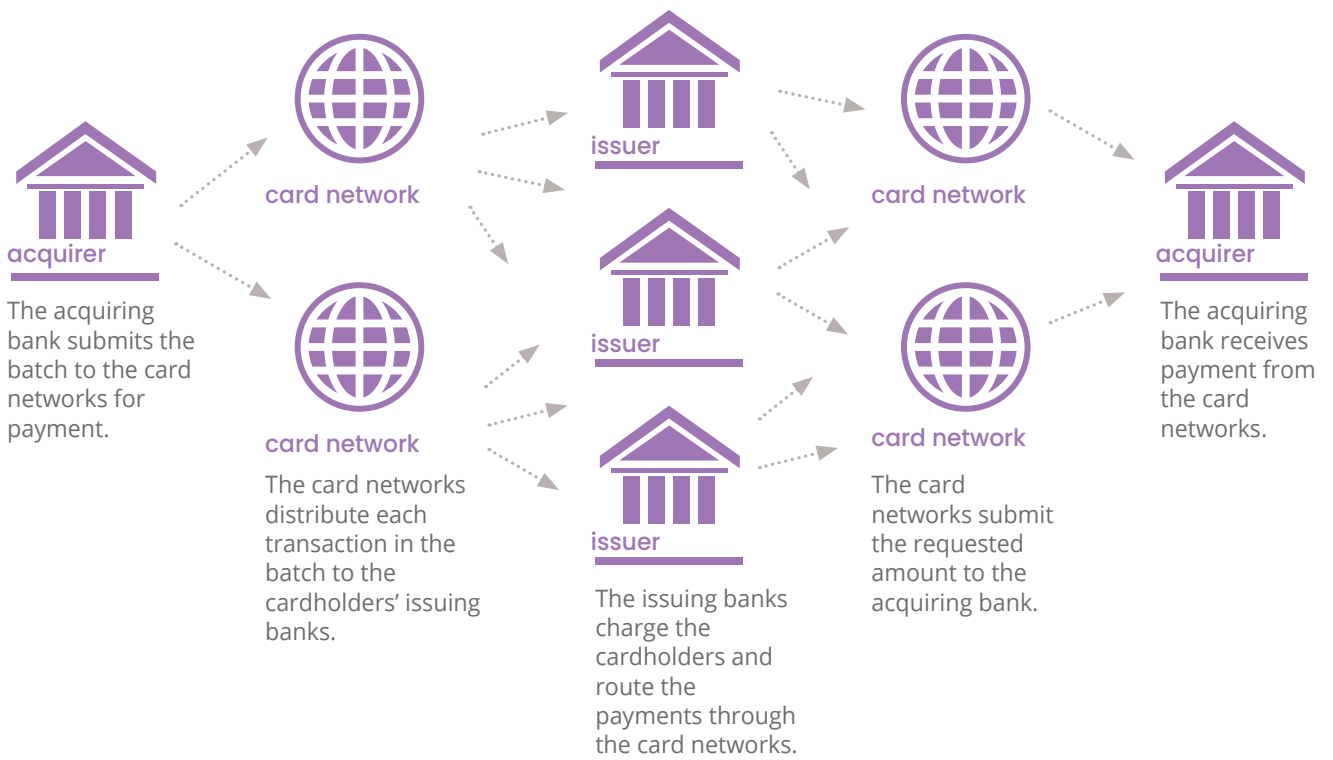
### 1. Authorization



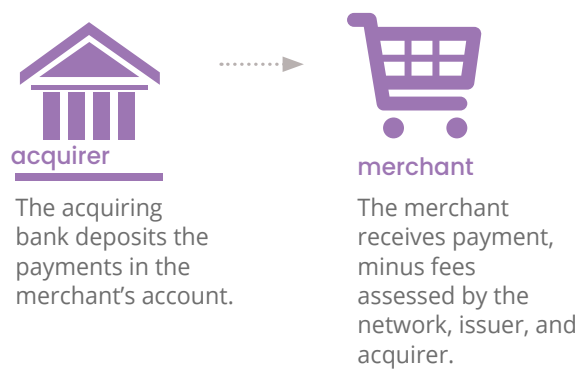
### 2. Batching



### 3. Clearing



### 4. Settlement





## Marktevolutie

De markt voor elektronische betalingen zit volop in de lift, zowel qua groei van het aantal betaaltransacties, bredere acceptatie in diverse economische sectoren alsook qua nieuwe vormen en types van betaaltoepassingen.

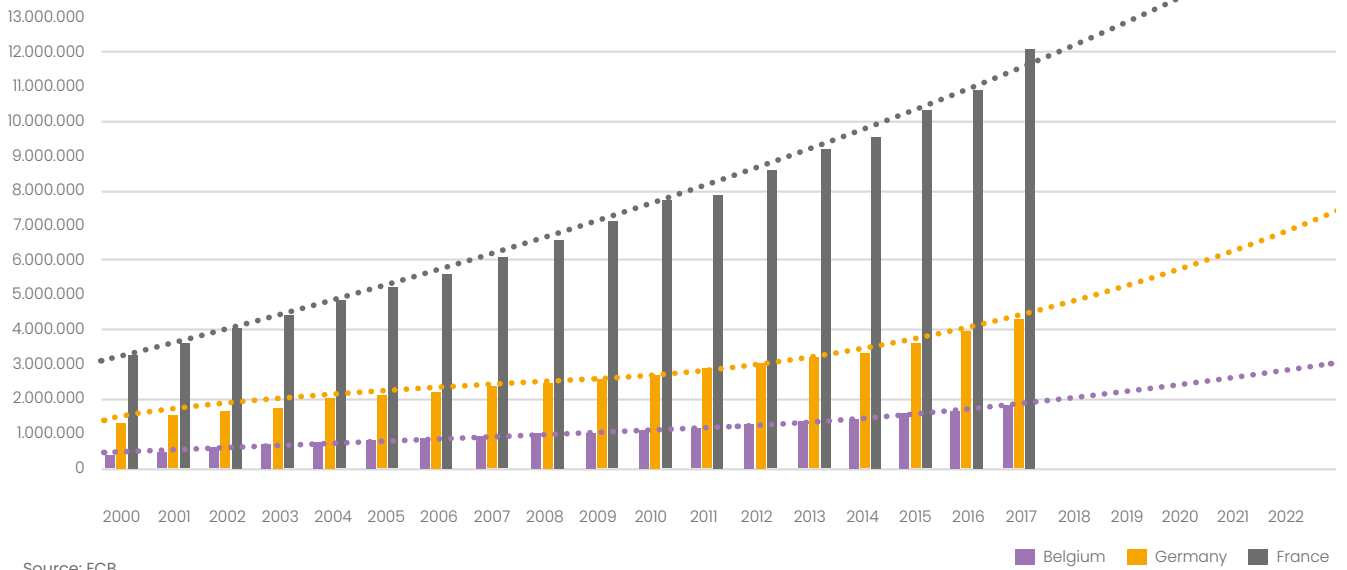
Naast contactloze betaalkaarten en NFC-toestellen worden op regelmatige basis nieuwe apps gelanceerd of alternatieve vormen van betalen, zoals cryptocurrencies.

Toch blijft de markt voor betaalterminals een groeimarkt! Zowel in België, Duitsland, Frankrijk en Luxemburg, de regio's waar Keyware actief is inzake betaalterminals en -transacties, dienen nog

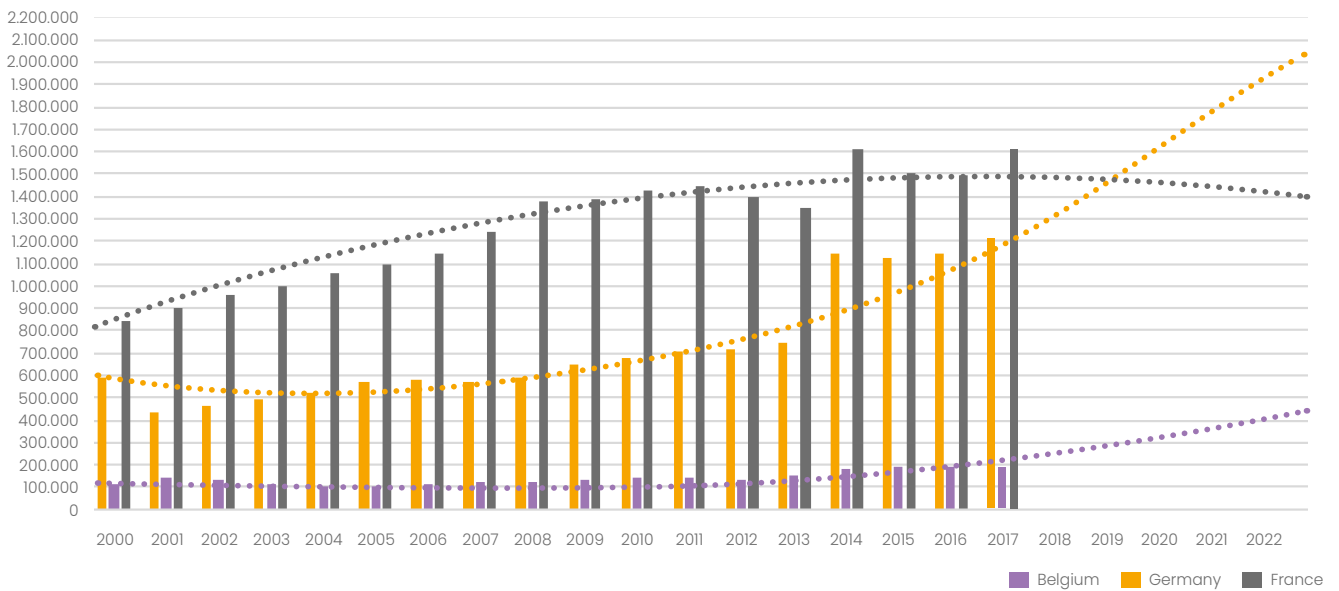
heel wat ondernemers en sectoren de omschakeling te maken van cashtransacties naar elektronische betaaltransacties. Vanuit de diverse overheden volgen ook wetten en stimulansen om die overgang te versnellen, zoals het instellen van bovengrenzen voor cashtransacties, het verminderen van transactiekosten, het economisch voordeliger maken van investeringen in betaalterminals, etc.

Voor België, Frankrijk en Duitsland ziet de ECB (Europese Centrale Bank) de markt voor betaalterminals en -transacties als volgt evolueren:

### Evolution N° payment transactions on POS terminals



### Evolution N° of POS terminals



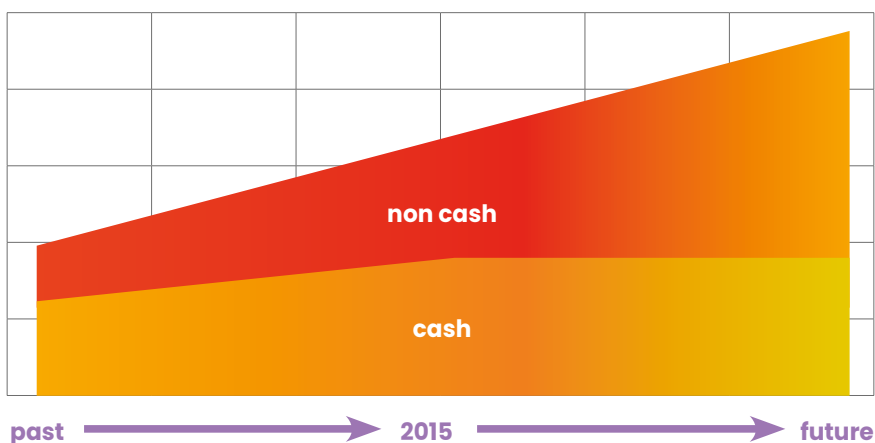
De zowat 17.000 klanten die gebruik maken van Keywares gepersonaliseerde betaaloplossingen voor debet- en kredietkaarttransacties verspreiden

zich over diverse economische sectoren, waaronder horeca, overheidsdiensten, kleinhandel, vrije beroepen, transport, thuisbezorging, installateurs, etc.



Volgens de ECB (Europese Centrale Bank) blijft het aantal geldtransacties jaar na jaar toenemen. Hierbij overstijgt de groei van de elektronische betaaltransacties deze van de cashtransacties, die vanaf 2015 een eerder stagnerende trend vertonen.

### Evolutie van cash en elektronische betaaltransacties



In deze Europese context stelt Keyware een groeiende consensus vast bij de diverse nationale overheden voor wat betreft het vervangen van cash transacties door elektronische betalingen. Een grotere veiligheid, fraudebestrijding en het reduceren van kosten verbonden aan de instandhouding van cash zijn hierbij sleutelwoorden.

Maatregelen die op dit niveau worden genomen zijn zeer uiteenlopend:

- afschaffen van de grote coupures (500 EUR biljetten)
- verlagen van de maximaal getolereerde drempels voor cashbetalingen
- verhogen van de controles bij cashtransacties
- goedkoper maken van elektronische transacties
- fiscale stimuli voor de aanschaf van betaalterminals, innovatieprogramma's, etc.

Naast de politieke druk speelt ook de doorbraak van nieuwe technologie een grote rol. Verschillende nieuwe en bestaande actoren introduceren nieuwe vormen van elektronisch betalen, gaande van apps en specifieke hardware – zoals smart watches en smart phone add-ons – tot contactloze kaarten. Hierdoor wordt elektronisch betalen bij een steeds grotere groep consumenten een automatisatie, terwijl voor een steeds grotere groep handelaars de acceptatiemogelijkheden toegankelijker en diverser worden.

Binnen haar strategie en businessmodel ziet Keyware het volgende groeipotentieel:

- **Verkoop en verhuur van betaalterminals:** door het verder bewerken van de bestaande marktsegmenten, het opkomen van nieuwe segmenten (door evoluties in technologie zoals o.a. contactloos betalen en evoluerende wetgeving)



en geografische uitbreiding (cfr. de lancering van Keyware op de Duitse markt).

- **Innovatie:**  
door het investeren in nieuwe technologieën met bewezen marktpotentieel, zoals de bestel- en betaalapp van EasyOrder.
- **Complementariteit:**  
door te investeren in complementaire betaaltransactie-gerelateerde oplossingen met bewezen winstpotentieel en klantenportefeuille, zoals Magellan.
- **Actief beheer van de value chain:**  
het uitvoeren van een groter deel van de activiteiten gelinkt aan de uitvoering van elektronische betaaltransacties waardoor meer marge wordt gegenereerd.

- **SaaS (Software as a Service):**

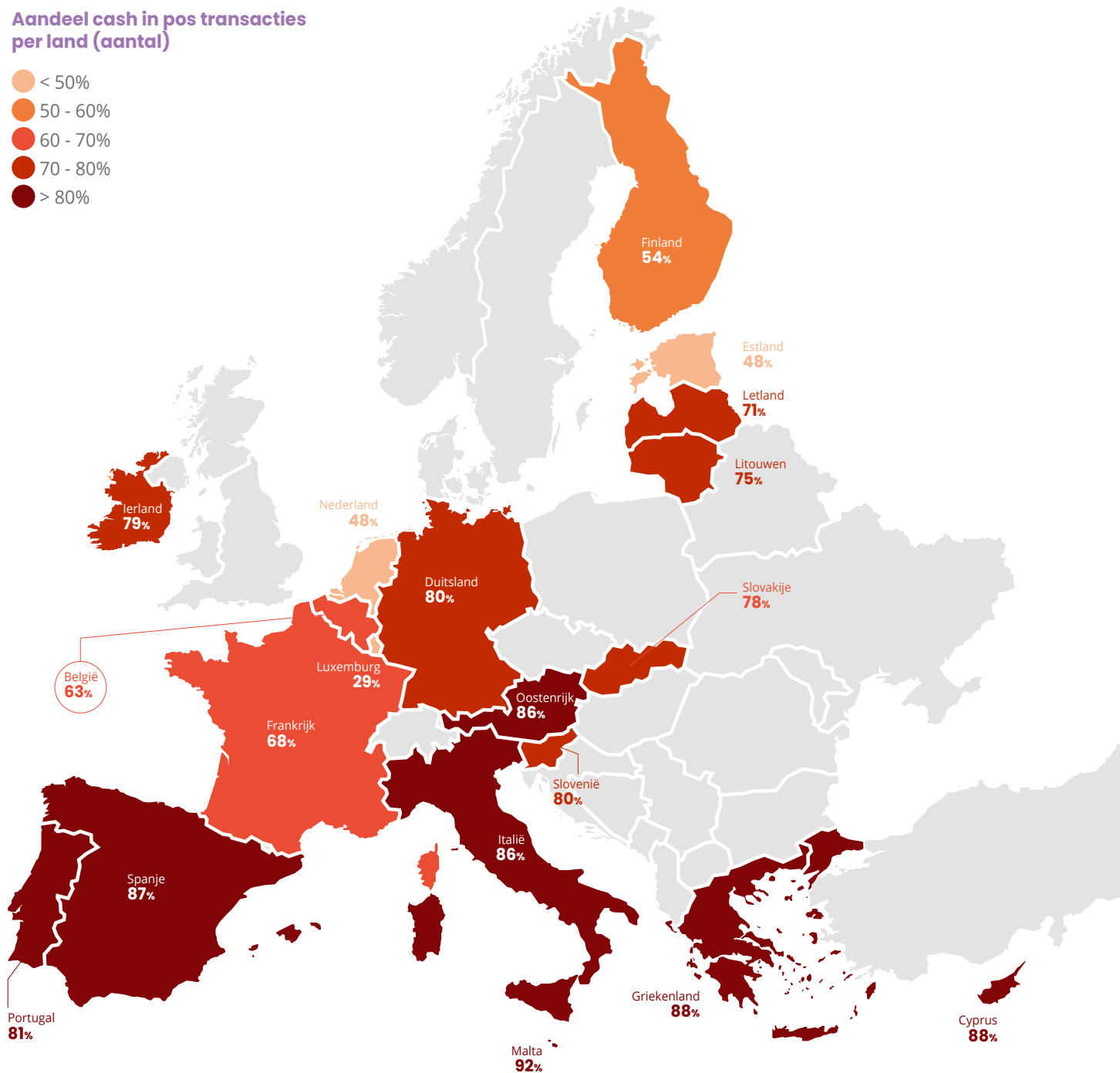
het ontwikkelen van nieuwe marktmodellen binnen elektronische transactieverwerking, waarbij geografische expansie sneller kan verwezenlijkt worden.

Keywares flexibele technologische en operationele infrastructuur met end-to-end geïntegreerde processen laat toe om snel en rendabel op bovenstaand potentieel in te spelen.

Het G4S World Cash Report 2018 geeft een indicatie van het percentage cashtransacties (zowel in volume als nominaal) in verschillende Europese landen wat betreft de retail sector. Hierbij wordt meteen ook het groeipotentieel duidelijk voor Keywares elektronische betaaloplossingen.

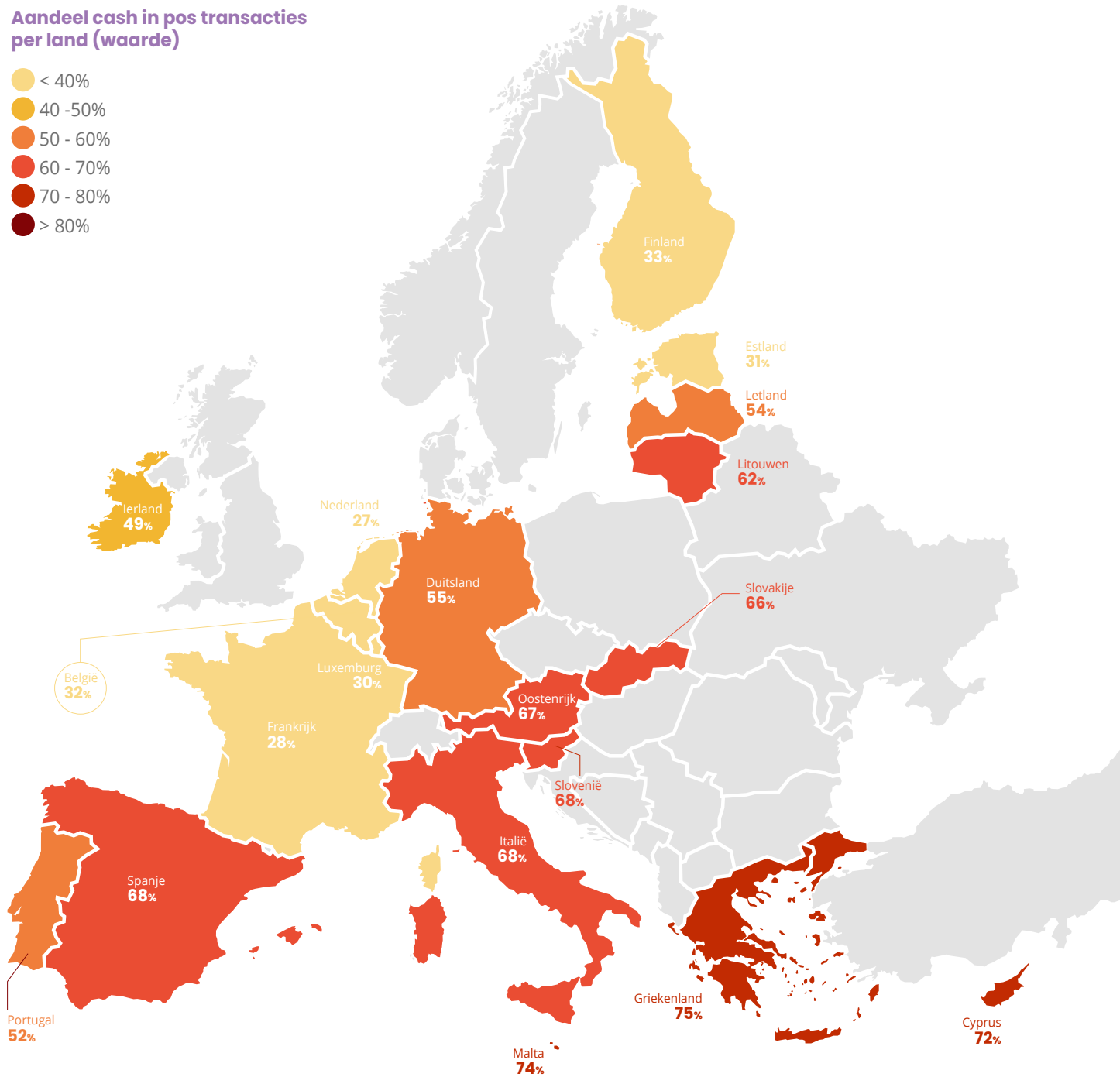
### Aandeel cash in pos transacties per land (aantal)

- < 50%
- 50 - 60%
- 60 - 70%
- 70 - 80%
- > 80%



### Aandeel cash in pos transacties per land (waarde)

- < 40%
- 40 - 50%
- 50 - 60%
- 60 - 70%
- 70 - 80%
- > 80%





# Visie en missie

## Keyware-visie

*“To reduce the cost of cash by promoting electronic payment through the development of state-of-the-art FinTech solutions”*

Terwijl ondernemers zich dikwijls heel goed informeren over de kost van elektronische betalingen (huur- of aankoopkost betaalterminal, prijs betaalabonnementen, betaalinfrastructuur, ...), staan weinigen stil bij de echte kosten en diverse kostencomponenten van cashbetalingen, zowel direct als indirect. Ook voor overheden en consumenten zijn er diverse voordelen. Aanbieden van betalingsmogelijkheden per bank- of kredietkaart, via payment app of gespreid betalen 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
  - in combinatie met gespreid betalen (SPLIT) zorgt het voor een betere klantenbinding en nog meer aankoopmogelijkheden
  - in combinatie met een bestel- en betaalapp zoals EasyOrder zorgt het bovendien voor een 24/7 bestelmogelijkheid
- is hygiënischer dan cash geld ontvangen of omwisselen (bv. 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 of een betaal- en bestelapp zoals EasyOrder
- 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, gespreid kunnen betalen, toegang tot aankopen buiten de traditionele openingsuren)
- laat keuze tussen debet- of kredietbetalingen



### voor de overheid:

- zorgt voor een betere transparantie en traceerbaarheid
- reduceert het aandeel van de "zwarte" economie
- geeft de consument meer middelen
- draagt bij tot het reduceren van CO<sub>2</sub>-uitstoot, verkeer en overlast



### voor de financiële sector:

- zorgt voor dynamiek en vernieuwing
- geeft commerciële en marketingdepartementen de mogelijkheid nieuwe segmenten aan te boren
- zorgt voor een vermindering van de handlingkosten
- bevordert de veiligheid
- vergroot de toegankelijkheid van kantoren

## Keyware-missie

*“To be an innovative FinTech solutions provider for facilitating omni-channel payment experiences.”*

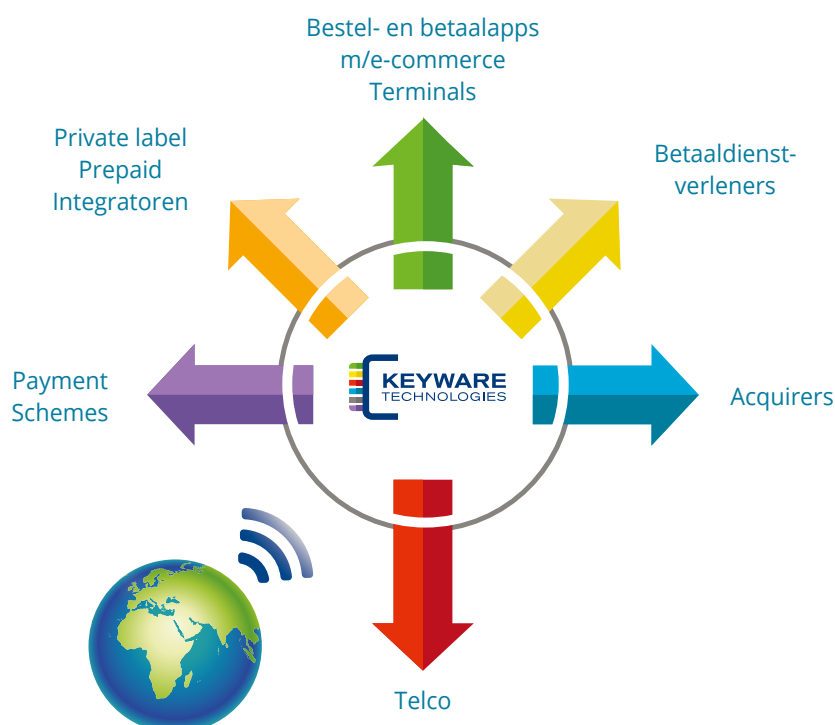
Keyware streeft ernaar innovatieve FinTech oplossingen aan te bieden die omni-channel betaalmomenten vereenvoudigen, zowel voor de professionele aanbieders als voor de consument.

Een verkoop van een product of dienst die niet kan doorgaan, omdat de consument niet beschikt over de gevraagde betaalmethode. Een consument die afhaakt, omdat de voorgestelde betaalmethode te omslachtig is. Een levering die doorgaat, zonder dat er ooit een betaling volgt. Een aankoop die wordt uitgesteld, omdat het budget net ontoereikend is.... Gewoon enkele voorbeelden van wat dagelijks voorvalt en waarop Keyware organisaties, ondernemingen en ondernemers wil helpen om een structureel, veilig, kwalitatief en betaalbaar antwoord te bieden.

Waar de klemtoon van Keyware de voorbije jaren lag op het verhuren van betaalterminals en het beheer van betaaltransacties, ligt die sinds 2017 op het aanbieden

van eigen FinTech oplossingen onder de vorm van een SaaS-model. Centraal hierbij staat het Set2U transactieplatform, geflankeerd door de toepassingen Split, S-Token en EasyOrder.

In combinatie met de verhuur van betaalterminals en het aanbieden van betaaltransactieovereenkomsten zorgen Keywares FinTech oplossingen ervoor dat zowel handelaars als financiële tussenpartijen op een snelle en efficiënte manier hun klanten kunnen laten betalen, zowel online, mobiel als fysiek.





# Organisatie





### **Stéphane Vandervelde**

President & CEO

- meer dan 30 jaar ervaring in de technologiesector
- mede-oprichter van Keyware Technologies
- bestuurslid bij diverse bedrijven uit verschillende economische en technologische sectoren
- ingenieur met specialisatie in micro-elektronica en chip design



### **Alain Hubert**

CFO

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



### **Wim Verfaillie**

COO

- meer dan 25 jaar ervaring in operationeel beheer en optimalisering van bedrijfsprocessen
- uitgebreide kennis van retail-, telecom- en betaaltechnologie
- industrieel ingenieur elektriciteit
- sedert 2007 bij Keyware



**Joris Maes**

CCO Keyware Terminals & Transactions

- 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



**Laurent Vandervelde**

Country Manager Duitsland

CCO EasyOrder

- master Commercial Engineer @ Solvay Business School
- sales & marketing development bij Readz
- ervaren in de uitbouw van internationale sales & marketingstrategieën
- marktanalyse voor technologie-startups
- sedert 2016 bij Keyware



**Franck Willmann**

CEO Magellan

- meer dan 20 jaar ervaring in betaaltoepassingen
- medeoprichter van Magellan
- co-creator van Caravel betaaloplossingen
- directeur producten en diensten bij Magellan tijdens de voorbije 12 jaar
- DESS Informatique Images et Réseaux (UCB) Lyon
- 16 jaar @ Magellan

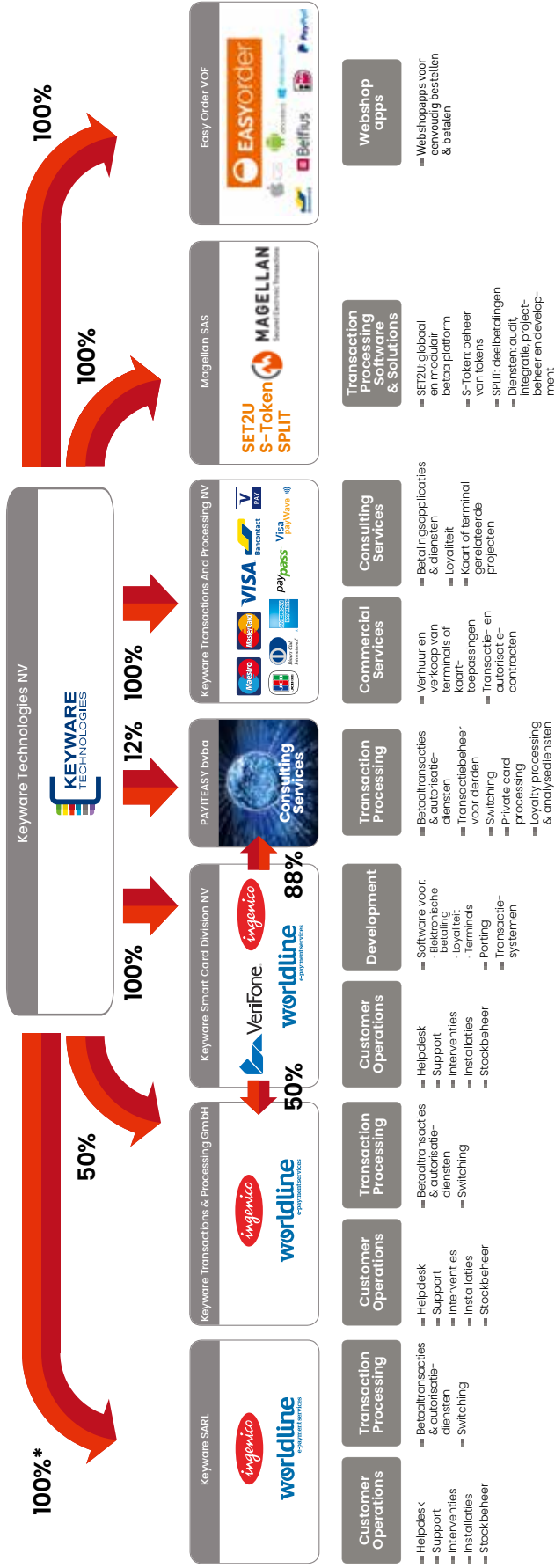


**David Fortino**

CCO Magellan

- meer dan 20 jaar ervaring in IT organisaties
- expert in software project management voor betaaloplossingen
- gedurende 5 jaar product en services director bij Magellan
- ingenieur afgestudeerd bij INSA Lyon (Institut National des Sciences Appliquées)
- sedert 2013 bij Magellan

# Organisatiestructuur



(\*) 2019



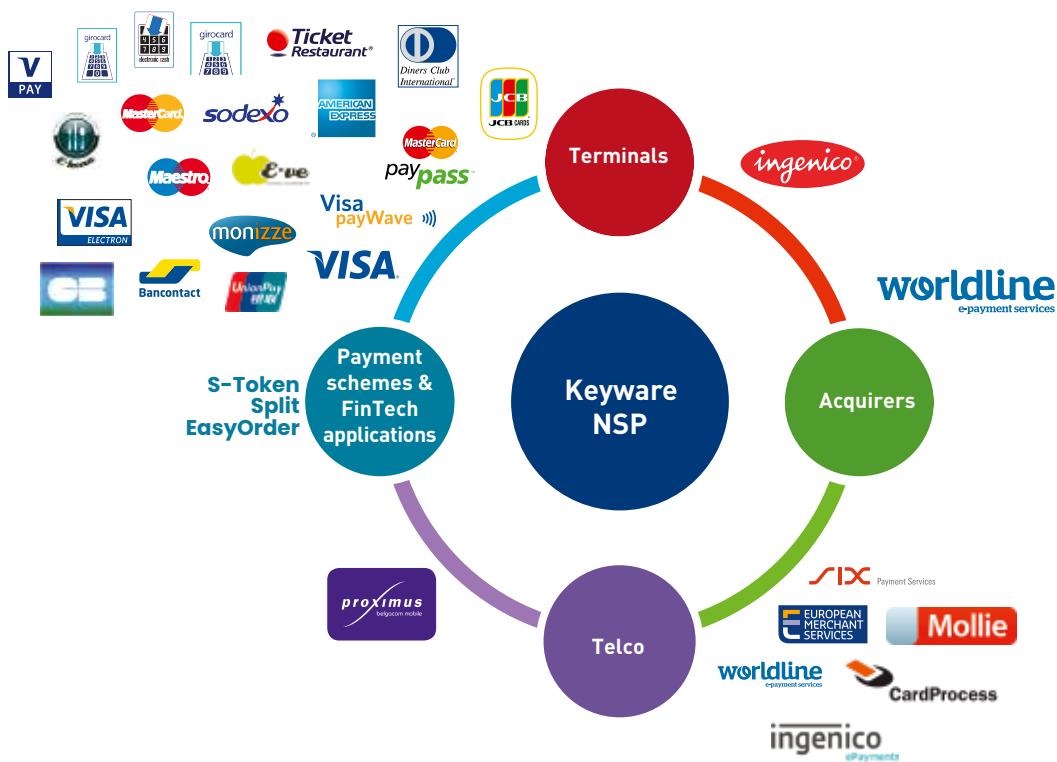
# Technologie

## PayService transactieplatform – PayItEasy

Keyware Terminals & Transactions is dé specialist inzake verhuur en verkoop van betaalterminals (Ingenico, Worldline, ...) en het regelen van uw betaalontvangsten via debet- of kredietkaart (Bancontact, EC, Visa, V Pay, Mastercard, Maestro, JCB, Diners Club, American Express, Union Pay, elektronische maaltijdcheque, GeldKarte, ...).

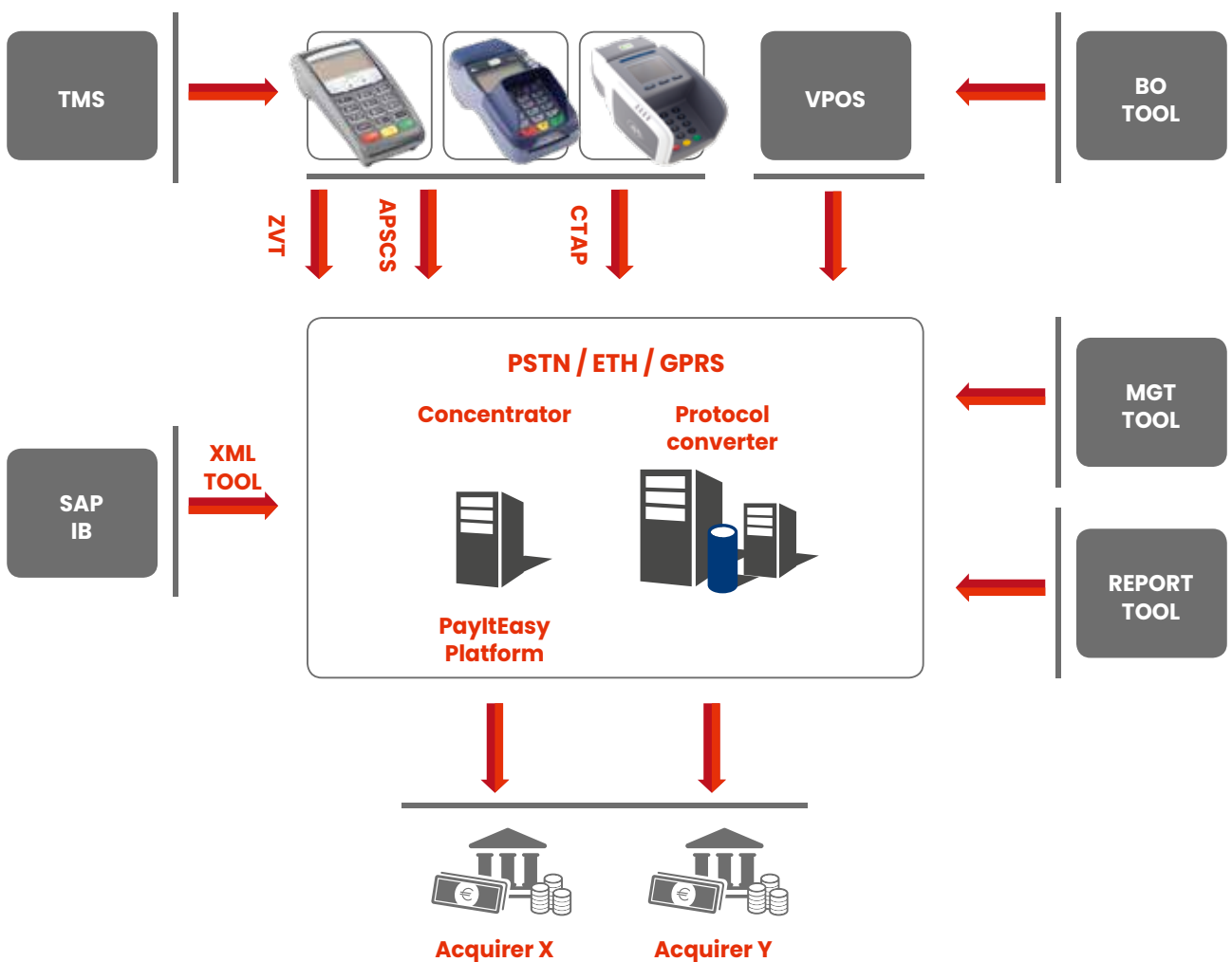
Keywares PayService transactieplatform vormt de link tussen de terminalleveranciers, transactieverwerkers, betaalschema's, telco-operatoren en de uiteindelijke klanten. Binnen de Keyware-Groep wordt dit transactieplatform beheerd binnen de entiteit PayItEasy.

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 kantenzijde 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 één 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.



## Set2U



SET2U is een state-of-the-art, open en modulaar betaaltransactieplatform ontwikkeld en beheerd door Magellan. Met zijn schaalbare architectuur past SET2U zich naadloos aan aan de steeds sneller veranderende behoeften van banken, kredietinstellingen, payment processors, payment service providers, winkels, betaaltechnologiebedrijven of private instellingen.

SET2U kan enerzijds ingezet worden als universele betaalhub of anderzijds beperkt worden tot één of meerdere toepassingen binnen een betaalomgeving, zoals het beheer van verschillende betaaltoestellen, het opzetten van nieuwe betaalkanalen of de verbinding en uitwisseling met verschillende netwerken.

SET2U is gebaseerd op open source en Java-componenten. Op deze manier wordt een maximale interoperabiliteit nagestreefd en beschikken

ontwikkelaars en integratoren over de nodige openheid inzake de gebruikte technologie om deze in vertrouwen binnen hun betaalomgeving te kunnen implementeren.

Bovenop dit robuust softwareplatform stelt Magellan een ervaren team van gespecialiseerde softwareontwikkelaars en specialisten ter beschikking. Hierop kunnen klanten een beroep doen ter ondersteuning van de ontwikkeling van specifieke functionaliteiten of integraties.

SET2U voldoet aan alle vereiste normen en certificeringen binnen de betaalindustrie. Hierdoor sparen klanten ook tijd en resources uit t.o.v. eigen ontwikkelde oplossingen en genieten ze bovendien van diverse nieuwe ontwikkelingen en toepassingen.

## S-Token

S-TOKEN zorgt voor de beveiliging en het anoniem maken van kritieke transactiegegevens, zoals bijvoorbeeld bankkaartgegevens. Hierdoor kunnen transactiegegevens veilig worden doorgegeven tussen verschillende systemen of partijen in de betaalcyclus. Op die manier helpt S-TOKEN ook om op een veilige manier nieuwe betaaltoepassingen te lanceren en te voldoen aan de geldende PCI DSS 3.0 regelgeving.

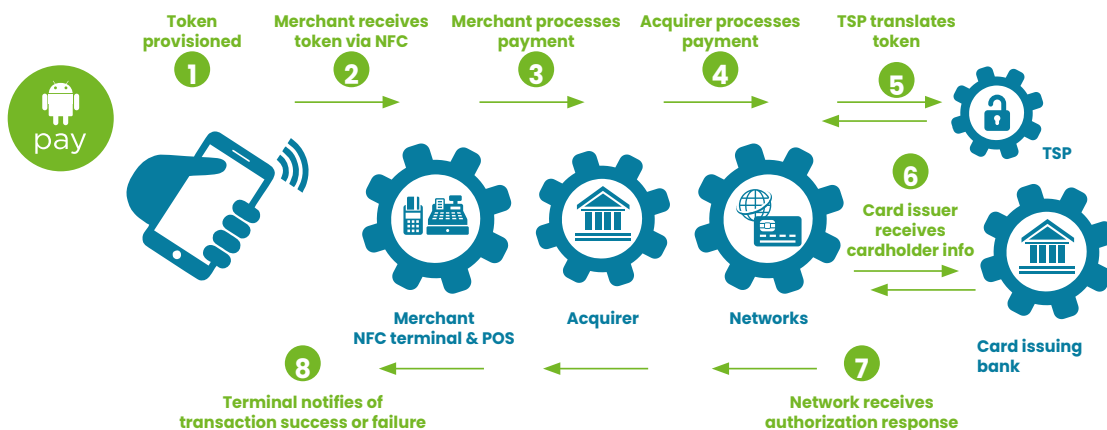
S-TOKEN beheert de levenscyclus van tokens en de veilige uitwisseling en opslag van gegevens in een gesloten of geïnterconnecteerde omgeving volgens de EMVCo aanbevelingen. Het beveiligt bijvoorbeeld op HCE (Host Card Emulation) of SE (Secure Element)-gebaseerde mobiele betalingen, e-commerce, etc.

Doordat alle noodzakelijke functionaliteiten inzake

beveiligde gegevensopslag en overdracht worden geïntegreerd bij de zogenaamde Token Service Provider, zorgt S-TOKEN voor een snellere en eenvoudiger PCI DSS 3.0 certificering van de betrokken betaalpartners.

S-TOKEN is eenvoudig te integreren in elk informatiesysteem, zelfs buiten een traditionele betaaltransactiecontext. Enerzijds dankzij de verschillende interface-mogelijkheden en anderzijds dankzij het bewaren van de originele formaten van de betaalgegevens.

Verkrijgbaar als on-premise of SaaS, is S-TOKEN de meest complete en schaalbare tokenisatieoplossing op de markt.



**Voorbeeld van een tokenisatieproces**

## SPLIT

SPLIT is een nieuwe technologie die aan de handelaar toelaat om te aanvaarden dat betalingen via een bankkaart gespreid worden over 2 of 3 betaaltermijnen. De kracht van deze oplossing ligt vooral in de administratieve eenvoud. Zijn klant hoeft hiervoor immers geen afzonderlijke overeenkomst in te vullen, noch bijkomende bancaire gegevens over te maken.

Deze vorm van betaling in 2 of 3 keer valt niet onder de noemer krediet. Het is wel een uitstekende manier om de klant op het moment zelf toe te laten meer aankopen te doen, en het zorgt voor bijkomende fideliseringsmogelijkheden.

Met een uitvoering binnen de minuut is SPLIT de nieuwe standaard op het gebied van gespreid betalen. SPLIT vervangt daardoor gemakkelijk andere oplossingen zoals uitgestelde cheques, microkredietopeningen, etc.

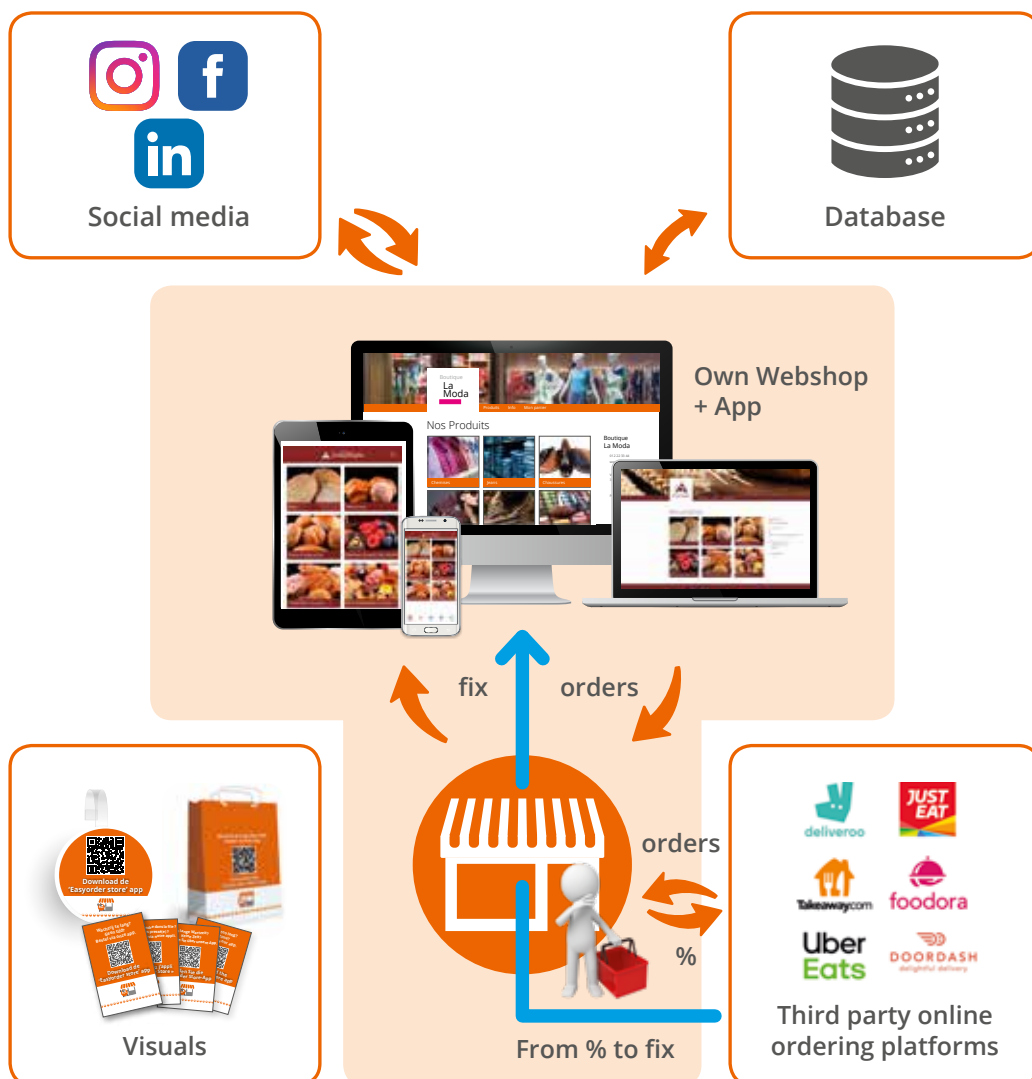
SPLIT zorgt voor een papierloze verwerking van betalingstermijnen, beveiliging van de betaaltransacties en een reductie van de traditionele beheerkosten die gepaard gaan met gespreide betalingen.



## EasyOrder

EasyOrder is een veelzijdige, gemakkelijk te implementeren en customiseren bestel- en betaaloplossing.

EasyOrder bestaat uit een mobiele app, een webshop, een back-office, een geheel van betaalmogelijkheden en diverse connecties naar bijvoorbeeld kassasystemen of ticketprinters.





## Mobiele app

De app is op alle platformen beschikbaar (iOS, Android & Windows Phone) en kan dus door consumenten op alle smartphones en tablets gratis gedownload en geïnstalleerd worden.



## Webshop

Naast de app krijgt de klant bij EasyOrder ook een webshop. Op deze manier kunnen consumenten ook vanaf de website bestellen & betalen.



## Betaalmogelijkheden

EasyOrder biedt de mogelijkheid om een veilige in-app betaling aan te bieden aan de consument. EasyOrder werkt hiervoor naadloos samen met de gebruiksvriendelijke Bancontact-app, Belfius Pay, iDeal of andere betaaloplossingen zoals PayPal.



## Kassakoppeling

EasyOrder voorziet in generieke koppelingen voor kassasystemen waardoor het mogelijk is om bestellingen die via app binnenkomen rechtstreeks door te sturen naar de kassa en/of printer. Ook de in de kassa beheerde producten of productgroepen kunnen naar de EasyOrder database worden doorgestuurd.



## Etiketprinter

EasyOrder heeft ook een koppeling met een etiketprinter waardoor bestellingen die via de app of webshop binnenkomen rechtstreeks afgedrukt kunnen worden.



## Back-office en beheer

Bij EasyOrder staat een eenvoudig & snel beheer centraal. Dankzij de handige beheertool wordt steeds het overzicht behouden. Producten aanpassen, prijzen wijzigen, foto's toevoegen, een beschrijving of allergeneninfo toevoegen, ... men kan er zo mee aan de slag!

Alle aanpassingen in de back-office worden in één oogopslag zowel doorgevoerd in de apps als de webshop. Op deze manier garandeert EasyOrder een snel & eenvoudig gecentraliseerd beheer.

Daarnaast geeft back-office een volledig overzicht van de verkoopstatistieken. Zo kan men per dag/week/maand/jaar de omzet & het aantal bestellingen oproepen, de meest verkochte producten bekijken, en zien welke klant welke producten besteld heeft.



## Klantenbeheer

EasyOrder biedt een volledig overzicht van de klantgegevens. Iedere consument dient bij zijn eerste bestelling zijn persoonlijke gegevens na te laten door een account aan te maken. Deze gegevens kunnen bijvoorbeeld voor klantengerichte mailingscampagnes gebruikt worden.

## Certificaten en Compliance



### PCI-DSS Compliance

Een geheel van security standaarden verplicht voor alle organisaties die krediet- en debetkaartinformatie beheren en opslaan.



### Electronic Cash Netzbetreiber

Keyware levert in Duitsland een end-to-end oplossing voor debet- en krediettransacties.



### Certificate Holder - POS Gateway



### Certificate Holder - Terminal Provider

Keyware is de enige provider voor Bancontact op APAX-terminals.



### PCI PA-DSS 3.1 compliance

SET2U heeft het PCI-DSS certificaat ontvangen.

## 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.

# Het Keyware Charter

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



## Kwaliteit

Op het gebied van betaalssoftware gaat Keyware verder dan het behalen van de binnen de financiële sector geldende normen en certificaten. Kwaliteit komt bijgevolg niet alleen tot uiting in het slagen op de relevante testen, maar zit reeds ingebakken in de conceptfase en wordt doorheen het volledige ontwikkelingstraject als leidraad gehanteerd. Dit resulteert enerzijds in een kortere ontwikkelingscyclus en een kleinere ontwikkelingskost en anderzijds in een gereduceerde belasting van de supportteams.

Op het gebied van betaalterminals geeft Keyware geeft haar klanten de keuze uit een uitgelezen assortiment via geselecteerde partnerships met technologiepartners en transactieoverwerkers. Keyware heeft hiervoor overeenkomsten afgesloten met enkele wereldspelers zoals Ingenico en Worldline. 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 transactieoverwerking biedt Keyware een model aan waarbij meerdere transactieoverwerkers 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, JCB, Amex, Bancontact, EC, GeldKarte, ...

Keyware is een onafhankelijk FinTech bedrijf met activiteiten en kantoren in België, Frankrijk, DOM/TOM en Duitsland. Terwijl sommige producten en diensten eerder bestemd zijn voor handelaars (zoals verhuur van betaalterminals of het aanbieden van de EasyOrder bestel- en betaalapp) richten andere betaaloplossingen zich tot diverse financiële instellingen, banken of zelfs softwareontwikkelaars.

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



## Prijs

Naast de kwaliteit is de kost van de betaalinfrastructuur een belangrijk argument voor partners en klanten. Hierbij wordt rekening gehouden met de totaalprijs over de looptijd van de overeenkomst en de integratiekost/opbrengst binnen bestaande omgevingen.

Dankzij haar gestroomlijnde infrastructuur, wendbare organisatie, kwaliteitsgedreven ontwikkelingstrajecten 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. Bovendien zorgt Keywares SaaS-model ervoor dat klanten of partners hun investeringen kunnen spreiden over de looptijd van hun overeenkomstige betaalactiviteiten.



## Service

De investeringen in eigen ontwikkelings- en meertalige supportteams resulteren in snelle en accurate interventies en zorgen voor een professionele en oplossingsgerichte gesprekspartner inzake betaaloplossingen.

Binnen elk van haar marktsegmenten en voor elk van haar producten en diensten brengt Keyware een uitgebreide keuze aan SLA's en serviceovereenkomsten. Zo kunnen partners en klanten het gewenste serviceniveau aanpassen aan hun reële behoeften en eigen capaciteiten.



## Flexibiliteit

Bij de ondertekening van een contract voor betaalterminals 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) geheel of gedeeltelijk gecompenseerd kan worden door gratis huur bij Keyware. Zo betaalt u als klant nooit tweemaal.

Op het gebied van betaalsoftware biedt Keyware verschillende formules aan, gaande van hosting bij Keyware over hybride oplossingen tot volledige onsite implementaties.



## Toekomstgerichtheid

Als innovatief FinTech bedrijf heeft Keyware er bij de ontwikkeling van haar betaalsoftware voor gekozen om volop gebruik te maken van moderne technologieën en concepten. In plaats van verder te bouwen op verouderde en steeds moeilijker te onderhouden systemen. Dit zorgt niet alleen voor robuustere en stabielere oplossingen, maar ook voor gemakkelijkere en snellere integraties bij partners en klanten. Bovendien maakt Keyware volop gebruik van open concepten, waardoor gebruikers vermijden vroegtijdig vast te lopen bij toekomstige evoluties in de betaalsector.

Wat betreft betaalterminals raadt Keyware aan om te kiezen voor een huur- in plaats van een koopformule. Dit biedt de beste garantie en de laagste aanpassingskosten op het gebied van al of 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 naar een ander type toestel, naargelang veranderende behoeftes of technologische evoluties.

Ook op het gebied van transactieovereenkomsten kan men bij Keyware kiezen uit de formule die best bij zich past, en dit laten evolueren met de activiteiten: wordt de betaalomgeving veeleisender, dan kan men 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.





## Duidelijke en klare overeenkomsten

Keyware opteert voor duidelijke en transparante overeenkomsten en kiest voor een langdurige relatie met haar klanten en partners. Zo is een hoogwaardige service standaard in de prijzen inbegrepen, en kan een apart contract worden afgesloten voor wie specifieke service op maat wenst.



## Sterke aanwezigheid op de lokale markt

Met eigen kantoren in België, Frankrijk, Luxemburg en Duitsland kiest Keyware voor een sterke lokale aanwezigheid bij haar partners en klanten. Dit resulteert in een betere bereikbaarheid, snellere interventies en een vlotte bediening in de eigen taal. Bovendien sluiten Keywares betaaloplossingen hierdoor beter aan bij de lokale noden van de gebruikers.

Op het gebied van betaalterminals en -transacties blijft Keyware met circa 17.000 klanten één van de sterkste groeiers op haar thuismarkten. 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!



# Commerciële producten & diensten

## Keyware SaaS oplossingen

Keyware gooide in 2017-2018 het roer om: van een zuiver servicebedrijf actief in de verhuur en verkoop van betaalterminals en het beheer van betaaltransacties evolueert het naar een ontwikkelaar van betaalssoftware. De basis voor die transformatie legde Keyware met de overnames van Magellan (Set2U, S-Token en SPLIT gamma) en EasyOrder (EasyOrder bestel- en betaalapp). De betaaloplossingen van beide bedrijven worden door Keyware verder ontwikkeld en commercieel in de markt gezet onder de vorm van SaaS (Software as a Service) contracten. Wat betreft Magellan werden in 2017 al een reeks topklanten opgetekend, waaronder VW Finance (Audi), Bred Banque Populaire, RCI Banque (Renault) en Océanienne de Services Bancaires (OSB).

### SET2U

Banken, financiële instellingen en financiële dienstverleners opereren vandaag in een snel evoluerende markt, zowel op economisch als technologisch vlak. Overal ter wereld duiken nieuwe spelers op, worden nieuwe producten voorgesteld of ontstaan nieuwe vormen van samenwerking tussen diverse economische actoren. De groei van online-shops en marktplaatsen en openheid van de consument naar diverse nieuwe (tijdelijke) betaalmogelijkheden dwingt ook traditionelere bedrijven en sectoren om zelf actief te investeren in moderne betaaloplossingen:

- Hoe kunnen we nieuwe betaalmogelijkheden ontwikkelen zonder in te boeten op de kwaliteit van onze dienstverlening?
- Hoe kunnen we sneller en op meer flexibele wijze nieuwe elektronische betaaltechnologieën en -toepassingen lanceren?

- Hoe kunnen we de kosten en de complexiteit van onze bestaande betaaltransactiesystemen verlagen?
- Hoe kunnen we zorgen voor flexibele betaaloplossingen die maximaal inspelen op het veranderende gedrag van de consument, nieuwe voorschriften, wetgeving en technologieën?
- Hoe kunnen we zorgen voor het optimaal beveiligen van gevoelige identificatie- en transactiegegevens en het beschermen van de daaraan gerelateerde bedrijfsactiviteiten?

SET2U, een state-of-the-art, open en modulair betaaltransactieplatform, ontwikkeld als payment hub voor banken, kredietinstellingen, payment processors, payment service providers, winkels, betaaltechnologiebedrijven of private instellingen is hierop het antwoord.

## Globaal betaalplatform

SET2U, een open en interoperabel platform, reduceert de traditionele complexiteit van betaaltransactiesystemen door het geheel van transacties te centraliseren: betalingen, geldafhalingen, bancaire dienstverlening, voorafbetalingen, getrouwheidskaarten, authenticatie, etc.

Op die manier kunnen financiële spelers met een enkel platform een geheel van financiële producten en diensten beheren. Hierdoor dalen de operationele kosten, verminderen de operationele risico's en kan sneller ingespeeld worden op nieuwe marktevoluties.

## Brede functionaliteit

Vanop één centraal en modulair platform kunnen financiële spelers een waaier van functionaliteiten aanbieden: uitgifte van diverse titels, codebeheer, acquiring, apparaatbeheer (geldautomaten, POS-systemen, automaten, terminals) met bijhorende software en toepassingen, routing, autorisatie, toegang tot nationale en internationale netwerken, netting, risicomangement en fraudebeheer, anonimisering van gegevens.

## Flexibel en configureerbaar

SET2U is een flexibel en gemakkelijk parametrizeerbaar transactieplatform ontwikkeld voor professionele financiële dienstverleners. SET2U beheert een brede waaier van kanalen, acceptatieapparatuur, betaalmiddelen en -diensten, netwerken, etc. mPOS, onbewaakte kiosken, NFC, gespreide betalingen, ...

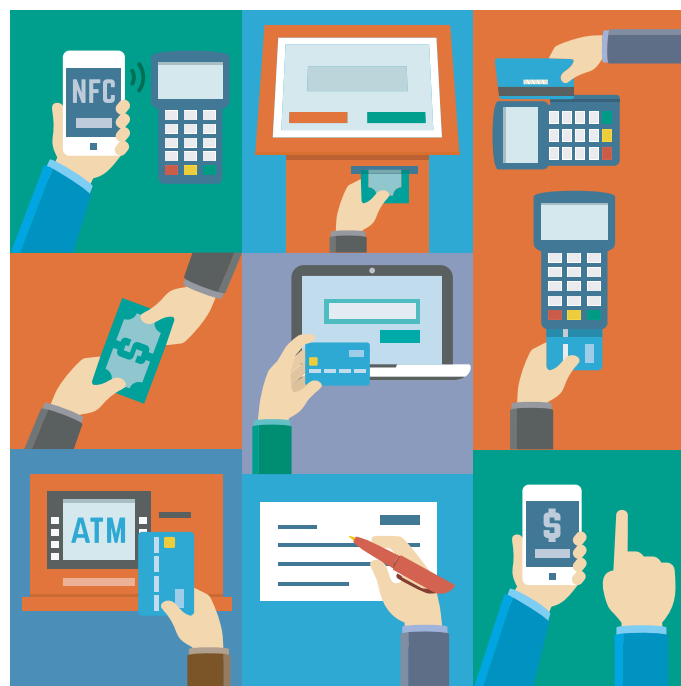
Hiermee kunnen nieuwe betaaltoepassingen ontwikkeld worden in een substantieel kleinere testcyclus en met een kortere time-to-market.

## Evolutief

SET2U is een robuust en schaalbaar platform dat een snelle integratie toelaat van nieuwe evoluties op het gebied van gebruik van betalingen, nieuwe reglementeringen en technologieën.

## Veiligheid

SET2U beantwoordt aan de geldende nationale en internationale normen om zowel de transactieactiviteiten op zich veilig te stellen als het vertrouwen van de eindklanten te behouden.



## SPLIT

Met SPLIT heeft de handelaar een nieuwe troef in handen om zeer snel meer te halen bestaande klantenrelaties, of zelfs verloren klanten terug te halen: betalingen kunnen gespreid worden over 2 of drie betaaltermijnen, zonder administratieve rompslomp of kredietovereenkomst.

SPLIT biedt hiermee ook een directe oplossing op de volgende vragen van de handelaar:

- Hoe kan ik meer totaalomzet realiseren?
- Hoe kan ik de klant meer producten of diensten laten kopen per bezoek? Of hoe vergroot ik tijdelijk het besteedbaar budget van mijn klanten?

- Hoe kan ik verhinderen dat klanten hun product laten onderhouden bij goedkopere concurrenten in vaak minderwaardige shops?
- Welke verbeteringen inzake betalingsfaciliteiten kan ik doorvoeren in de winkel in de strijd tegen de show-rooming?
- Hoe zorg ik voor een betere homogenisering van de betaalmiddelen in de shop en op de e-commerce site?

Met SPLIT investeert de handelaar in een direct bruikbare en veilige betaaltechnologie!



### Eenvoudig

Een betaling zonder formaliteiten die zich voordoet als een eenvoudige betaling met bankkaart. Geen bijkomende formaliteiten of opstellen van kredietcontracten nodig.

### Snel

De gespreide betaling kan onmiddellijk aan de kassa worden toegekend, zonder onderbreking van het betaalproces. Zodoende wordt geen tijd verloren bij de afhandeling van de aankopen.

### Via de bankkaart

De SPLIT betaalfaciliteiten zijn ter beschikking van al wie een bankkaart heeft, voor zover de handelaar hiervoor zijn/haar toestemming geeft.

### In 2 of 3 keer

De SPLIT betaalmogelijkheid valt niet onder de regels van traditionele kredietverlening. De handelaar kan aan de klant toestaan om zijn betaling te spreiden over 2 of 3 termijnen en is hiermee volledig in regel met de wetgeving daaromtrent. Hierdoor kan de klant enerzijds meer producten of diensten kopen, en anderzijds opent dit de mogelijkheid tot een hechtere klantenbinding.



## S-TOKEN

Een performant, evolutief en veilig betaaltransactieplatform is het voor actoren in de financiële sector een sine qua non. Daarnaast is het echter van cruciaal belang om te waken over de veiligheid en beveiliging van hun financiële data zelf. Dit zowel tijdens intern gebruik en opslag als tijdens het uitwisselen van die data met externe partijen.

Kernzaken, die zich hierbij stellen, zijn:

- Het optimaal beveiligen van kritieke gegevens: front-office, back-office, core banking-systeem, (uitwisselingen met) toepassingen van derden.
- Het veilig kunnen ontwikkelen van nieuwe toepassingen rond de EMVCo normen: NFC, e-wallet HCE (Host Card Emulation), e-wallet SE (SIM Based Secure Element), tokens service provider.
- Het adequaat aanpakken van de concrete behoeften inzake naleving van de PCI DSS normen.

De technologie van S-TOKEN zorgt hiervoor.



### Onschadelijk maken en beveiligen van kritieke gegevens

Vervangen van sensibele data door onomkeerbare tokens zonder intrinsieke waarde en onbruikbaar in het geval van een hack.

### Verlagen van kosten en verhogen van de duurzaamheid van investeringen

Bewaren van dataformaten (bv. PAN bankkaarten) om de impact te beperken op de transactionele processen van de diverse aanwezige systemen.

### Vereenvoudigen van PCI DSS 3.0

Het verminderen van de draagwijdte van de certificering door het desensibiliseren van data, het vergemakkelijken van de naleving van de normen

en het versnellen van audits om zo aanzienlijke besparingen te genereren.

### Het beveiligen van nieuwe betaaltoepassingen

Ter beschikking stellen van de functionaliteiten van Tokens Service Provider om de opzet van nieuwe betaaltoepassingen conform de geldende normeringen mogelijk te maken: contactloos betalen, host card emulatie, 1-click betalingen, etc.

### Business intelligence

Het anonimiseren van transactiedata laat toe deze veilig en conform de wet te gebruiken in allerlei programma's ter ondersteuning van de groei van de bedrijfsactiviteiten, zoals Big Data toepassingen, statistische programma's, voorspellingsmodellen, promotiepakketten, etc.

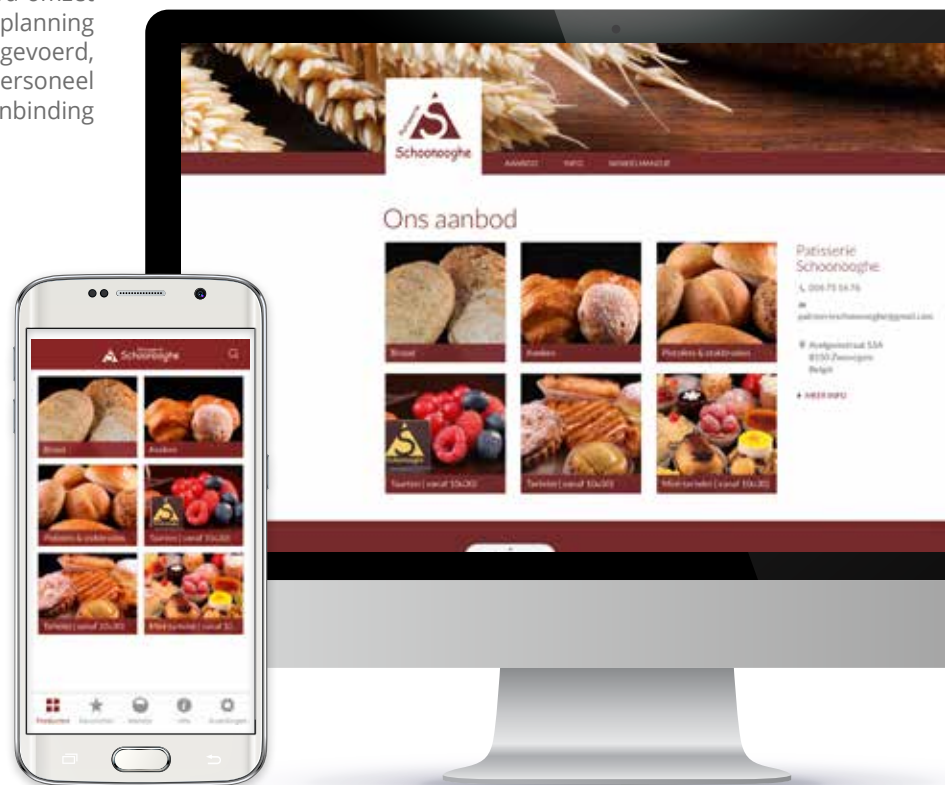




## EasyOrder

Met de EasyOrder m/e-shop en app beschikken fabrikanten, handelaars of dienstverleners in een handomdraai over een bijkomend verkoopskanaal in hun eigen look & feel. Hun klanten kunnen zowel online als via de gratis downloadbare, gepersonaliseerde app 24/7 hun bestellingen doorgeven en betalen.

Hierdoor kan op een eenvoudige manier extra omzet worden gegenereerd, kan de operationele planning eenvoudiger en proactiever worden uitgevoerd, verminderen de wachtrijen, kan de inzet van personeel worden geoptimaliseerd en kan de klantenbinding worden versterkt.



Dankzij de uitgebreide back-office beschikt de EasyOrder klant over de mogelijkheid om zelf zijn/haar assortiment te beheren: producten aanpassen, prijzen wijzigen, leveren of afhalen instellen, foto's en beschrijvingen toevoegen, etc. Alle aanpassingen worden meteen simultaan doorgevoerd in de apps en de webshop. Verder zijn er connecties voorzien naar een etiketprinter of kassasysteem.

Naast de talloze mogelijkheden om rapporten te genereren m.b.t. verkoopsstatistieken beschikt de applicatie over een klantenbeheermodule voor direct marketingdoeleinden.



## Keyware betaaltransacties: 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, Bancontact, EC) 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.

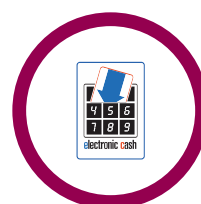
Een handelaar die een betaalterminal koopt of huurt, kan met het toestel zelf nog geen betalingsverrichtingen laten uitvoeren.

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 markt kan onderverdeeld worden in drie 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 en in Duitsland EC.

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 Bancontact-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 Bancontact zou maken.

## Kredietkaart



Kredietkaarten bestaan onder vele namen en vormen. De bekendste 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



In België krijgen meer dan 1,3 miljoen werknemers maaltijdcheques. Terwijl dit vroeger nog papieren cheques waren, worden vanaf 1 oktober 2015 nog enkel elektronische maaltijdcheques toegekend. Hiervoor werd een elektronische "pre-paid" kaart gedefinieerd, die door verschillende commerciële spelers wordt aangeboden. Naast de bekende internationale bedrijven Sodexo en Edenred worden deze kaarten eveneens aangeboden door lokale partijen zoals E-ve en Monizze.

De elektronische maaltijdcheque kan op de meest courante betaalterminals gelezen worden. Voor handelaars die echter geen betaalterminal hebben, worden ook goedkope kaartlezertjes op de markt gebracht. Vandaag aanvaardt zowat 39% van de sectorgerelateerde handelaars de elektronische maaltijdcheque.



## 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. Autorisaties 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, Bancontact, EC, ...) als kredietkaarttransacties (Visa, MasterCard, Amex, JCB, Diners Club, ...).

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



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



## Keyware betaalterminals: 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 hoofdcategorieën in: vaste, draagbare en mobiele toestellen.





# Werken bij Keyware



Hoewel Keyware een sterk geïnformatiseerde onderneming is die werd uitgebouwd op ondersteunende systemen en end-to-end bedrijfsprocessen, is het duidelijk dat het uiteindelijk succes wordt gerealiseerd 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. Dit vertaalt zich in een focus op meerwaardecreeatie op alle domeinen en voor elk van onze stakeholders.

## 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.

Feedback van klanten wordt geanalyseerd en actief opgenomen in de diverse werkgroepen en informatiesessies. Relevante marktinformatie en innovaties worden op actieve wijze aan de diverse teams meegegeven.

Op die manier kunnen onze klanten blijven genieten van een professionele en efficiënte assistentie.

## 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 steeds nieuwe mogelijkheden om hun job te verrijken. Actieve coaching en betrokkenheid zorgen voor een continue en positieve dynamiek.

## Informatiecultuur

Keyware-medewerkers worden op 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, gestroomlijnde processen, 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!

### Innovatie

Innovatie is een sleutelwoord binnen de Keyware-organisatie. Innovatie slaat niet alleen op de lancering van nieuwe betaaloplossingen, maar ook op werkprocessen, systemen, kantoortoepassingen, etc. Keywares innovatiecultuur stimuleert de medewerkers om het beste van zichzelf te geven en nodigt nieuwe medewerkers uit om actief te participeren in het succes van de onderneming.





**Transpa-  
rantie**

**Respect**

**Innovatie**

# Milieu

Wereldwijd groeit de aandacht voor de impact van de diverse economische actoren op het milieu. Ook binnen Europa is er een consensus m.b.t. strengere normen inzake milieuwetgeving.

Bovenop dergelijke normering kiest Keyware ervoor om een actieve rol te spelen in de strijd tegen de opwarming van de aarde en bewust om te gaan met haar impact op het milieu, deze bewustwording door te trekken in haar beleid en te vertalen naar concrete maatregelen.

Hiervoor heeft Keyware 3 actiedomeinen gedefinieerd:

## 1. Verminderen van onze eigen impact op het milieu

- **transport**  
Keyware streeft ernaar het woon- en werkgebied van haar medewerkers zo goed als mogelijk op elkaar af te stemmen. Hierbij worden commerciële afspraken en technische interventies maximaal gegroepeerd naar geografie. Daarnaast wordt volop geïnvesteerd in een groener wagenpark. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van conference calls of elektronische platformen teneinde onnodige verplaatsingen te vermijden.
- **elektriciteit**  
Ook het verminderen van het elektriciteitsverbruik is een streefdoel. Hieraan wordt vooral ook aandacht besteed bij het vervangen van oude toestellen, maar ook bij de keuze van een externe partner voor bijvoorbeeld datacenter activiteiten kan het een rol spelen.
- **afval**  
Keyware geeft aandacht aan de reductie van afval, het gebruik en type van verpakkingsmaterialen

en het duurzaam omgaan met materialen en toestellen. Terminals en onderdelen die niet meer bruikbaar zijn, worden volgens specifieke processen behandeld.

- **papierverbruik**  
Het verminderen van papiergebruik is een belangrijk aandachtspunt. Waar mogelijk wordt overgegaan tot elektronische communicatie en facturatie.

## 2. Verminderen van de impact van onze klanten op het milieu in hun relatie met Keyware

- **duurzaamheid toestellen**  
Keyware kiest ervoor om langetermijnovereenkomsten aan te gaan met haar klanten, en daarbij gebruik te maken van kwaliteitsvolle betaalterminals. Op deze manier draagt de productkeuze en het commercieel beleid bij aan milieubewust ondernemen.
- **elektronische correspondentie**  
Klanten kunnen Keyware via diverse elektronische forms bestellingen doorgeven of informatie aanvragen.

## 3. Onze stakeholders betrekken bij onze inspanningen





# In de kijker

## 2018 – Keyware trekt de Fintech-kaart

In 2017 startte Keyware met de transformatie van zuiver softwarebedrijf naar een aanbieder van Fintech-oplossingen. Terwijl het aandeel van verhuur en verkoop van betaalterminals afneemt, zorgen zowel de autorisatiediensten als de SaaS-toepassingen voor een toename van het zakencijfer.

In het licht van de verdere groei werden ook verschillende nieuwe samenwerkingsovereenkomsten getekend, zoals met Oonex, Worldline en BS PayOne.

BS PayOne en Keyware slaan de handen in elkaar



## Voorbeelden van enkele acties



### Sponsoring

#### KEYWARE BLIJFT KVO

In 2017 tekende Keyware een sponsorovereenkomst met Jupiler Pro League voetbalclub KV Oostende. Ook voor het seizoen 2018-2019 tekende Keyware present. Zowel op sportief als op managementvlak was dit seizoen voor KVO verre van eenvoudig : het werd een echt overgangsjaar inzake bestuur en organisatie, sportieve omkadering en concrete invulling van het KVO 2.0 concept van CEO Patrick Orlans. Intussen slaagde Keyware erin diverse commerciële en promotionele activiteiten op te zetten voor Keyware Terminals & Transactions en EasyOrder. Ook tal van klanten werden bij gelegenheid verwend tijdens de altijd bruisende thuismatches.

Keyware CEO Stéphane Vandervelde met KVO CEO Patrick Orlans



Keyware CFO Alain Hubert met KVO relatiebeheerder Jonas Lybeer





**3**  
**maand**  
**GRATIS\***

**Minder piekmomenten  
én meer omzet,  
maak van uw klanten  
échte fans!**

**Uw voordeel:**

- Zelfde omzet met minder personeel
- Extra bestellingen
- Geen commissies
- Persoonlijke begeleiding bij de opstart



**Bezoek ons op de KVO-fandag op 8 juli op de  
Zeedijk te Oostende en geef uw zaak een *boost!***

Voor filmpjes, referenties of meer info :

**[www.easyorderapp.com](http://www.easyorderapp.com)**

**0800 / 40 900**

**[info@easyorderapp.com](mailto:info@easyorderapp.com)**

\*bij ondertekening van de EasyOrder licentie





SCDOOR MET JOUW LOGO OP ONZE BANNERS IN DE VERSLUYS ARENA!  
Interesse? Bekijk de info op de achterkant.

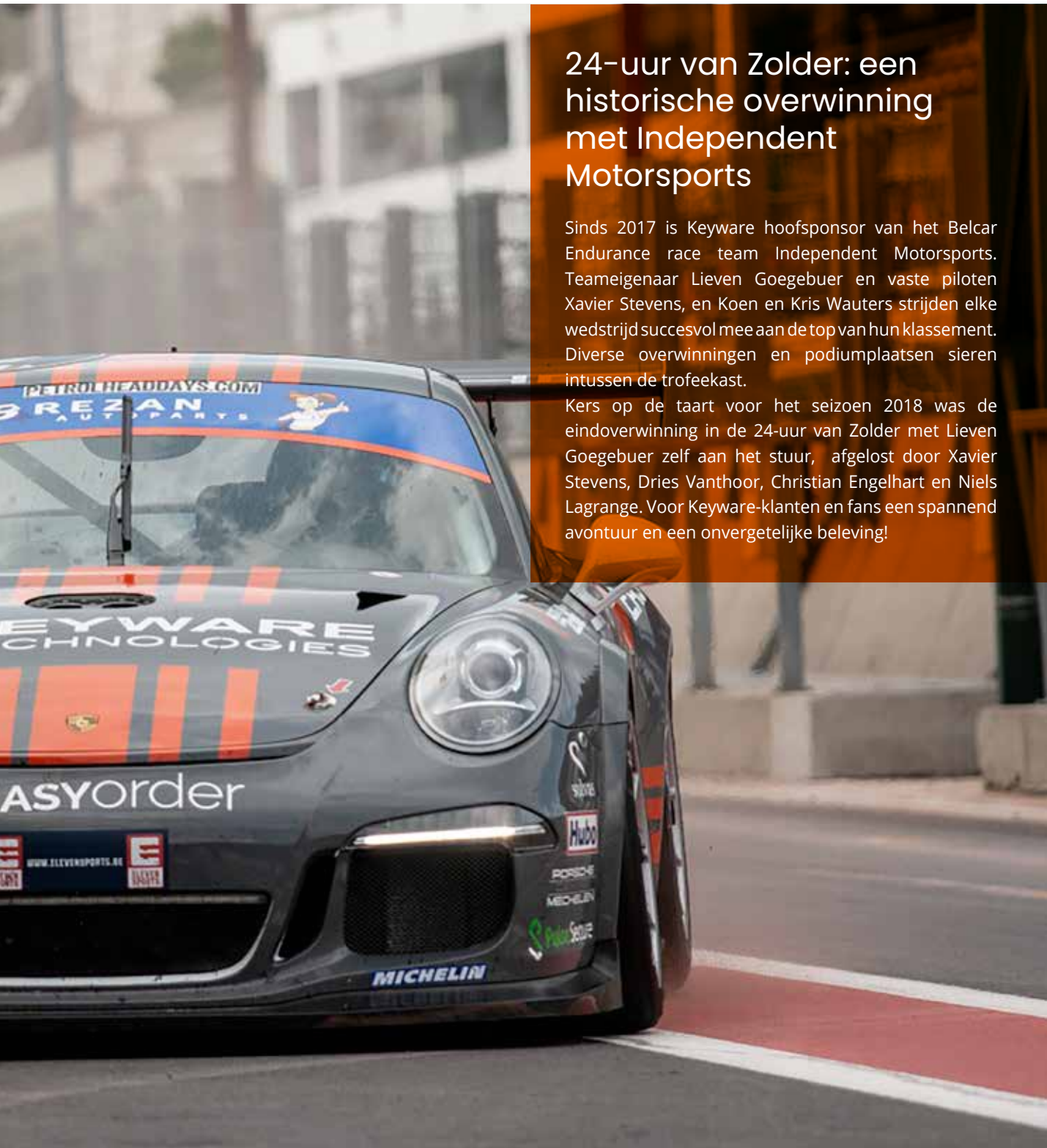


CCO Joris Maes geeft alvast enkele tactische richtlijnen



SINCE 2003 ENJOY RACING TO THE LIMIT





## 24-uur van Zolder: een historische overwinning met Independent Motorsports

Sinds 2017 is Keyware hoofdsponsor van het Belcar Endurance race team Independent Motorsports. Teameigenaar Lieven Goegebuer en vaste piloten Xavier Stevens, en Koen en Kris Wauters strijden elke wedstrijd succesvol mee aan de top van hun klassement. Diverse overwinningen en podiumplaatsen sieren intussen de trofeekast.

Kers op de taart voor het seizoen 2018 was de eindoverwinning in de 24-uur van Zolder met Lieven Goegebuer zelf aan het stuur, afgelost door Xavier Stevens, Dries Vanthoor, Christian Engelhart en Niels Lagrange. Voor Keyware-klanten en fans een spannend avontuur en een onvergetelijke beleving!

## Advertenties

**Keyware, votre premier partenaire de paiement**

**Demandez votre devis :**  
 0800/40 900  
 info@keyware.be  
 www.keyware.be  
 Keyware, Ikaroslaan 24,  
 B-1930 Zaventem

Savez-vous que 8 Belges sur 10 préfèrent de par carte qu'en liquide? Chez **Keyware** vous trouvez la solution idéale:

- ✓ Optimisez le paiement de vos services
- ✓ Choisissez parmi une large gamme de terminaux de paiement
- ✓ Profitez de nos prix avantageux et de notre service client
- ✓ Découvrez encore aujourd'hui la différence!

**Bien servi, vite payé !**

**KEYWARE**  
TERMINALS & TRANSACTIONS

Logos: American Express, Mastercard, VISA, etc.

**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 uitstekende prijzen én service
- ✓ Laat u vandaag nog verrassen door het verschil!

**Omdat uw centen belangrijk zijn!**

**KEYWARE**  
TERMINALS & TRANSACTIONS

Logos: American Express, Mastercard, VISA, etc.

**Exclusief aanbod!**



## Beleef de 24 uur van Zolder samen met Keyware!

Tijdens het weekend van 11-12 augustus 2018 neemt Keyware deel aan de 24 uur van Zolder. Piloten Xavier Stevens, Koen en Kris Wauters mikken met de Porsche 991 GT3 Cup opnieuw op een podiumplaats.

Ook u kan er bij zijn, samen met uw familie of klanten.

**Maak uw keuze uit de onderstaande formules:**

Inschrijven kan via antwoordstrook, of via [www.keyware.be/acties](http://www.keyware.be/acties)



- Zondag toegang tot de race, met catering 's middags en 's avonds, ontmoeting met het team en een teamposter  
€ 150+ btw/pp x..... personen
  - Weekend toegang tot de race, met catering 's middags en 's avonds, ontmoeting met het team en een teamposter  
€ 250 + btw/pp x..... personen
  - Uw logo in de VIP-ruimte, weekend toegang tot de race voor 10 personen, met catering 's middags en 's avonds, 4 flessen champagne, ontmoeting met het team en een sponsorbag € 4.500 + btw
  - Uw logo in de VIP-ruimte en op de Porsche, weekend toegang tot de race voor 25 personen, met catering 's middags en 's avonds, 10 flessen champagne, ontmoeting met het team en een sponsorbag € 10.000 + btw
  - Wenst u met uw genodigden zelf plaats te nemen a co-piloot tijdens een event op maat voor u georganiseerd op het circuit van Zolder of Francorchamps?
- Wij nemen contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.**

Bedrijfsnaam: .....  
Adres: .....  
Tel.: ..... Mail: .....



RE  
S &  
ONS



### Stuur voortaan per e-mail

Keyware NV biedt u de mogelijkheid om vanaf 01/04/2019 uw Keyware-rekeningen. Indien u hiervan gebruik wil maken, vul dan onderstaande formulier in en stuur ons deze terug per mail of per post. Indien u niet wilt wijzigen, blijft u uw facturen ontvangen per post.

### Actuellement, recevez votre facture par e-mail

Keyware SA vous offre la possibilité de recevoir vos factures Keyware par e-mail à partir du 01/04/2019. Si vous souhaitez en profiter, veuillez remplir le bulletin de réponse ci-dessous et nous le retourner par e-mail ou par courrier. Si vous ne souhaitez rien changer, vous continuerez à recevoir vos factures par courrier.

Remplir en MAJUSCULES s.v.p.

Stuur het volgende e-mail adres - A partir de maintenant, envoyez mes factures à l'adresse e-mail suivante : .....

Bedrijf - dienst / Société -service : .....

Rechtsmatig vertegenwoordigd door / Valablement représenté par :

Naam / Nom : ..... Voornaam / Prénom : .....

Straat / Rue : ..... Postcode / Code postale : .....

Gemeente / Commune : .....

Contractnummer (s) / N° (s) de contrat : .....

Datum / Date : .....

Handtekening / Signature : .....

Terug te sturen naar / A renvoyer à : Keyware Smart Card Division NV, Ikaroslaan 24, B-1930 Zaventem  
Of per mail / ou par e-mail : [info@keyware.com](mailto:info@keyware.com)

Keyware Smart Card Division NV/SA  
Ikaroslaan 24 - B-1930 Zaventem  
t 0800 40 900 - f +32 (0)2 947 16 88  
[terminal@keyware.com](mailto:terminal@keyware.com) - [www.keyware.be](http://www.keyware.be)



## Minder piekmomenten én meer omzet!

### Uw voordeel:

- Zelfde omzet met minder personeel
- Geen commissie maar vaste prijs per maand
- Persoonlijke begeleiding opstart



Voor filmpjes, referenties of meer info:

[www.easyorderapp.com](http://www.easyorderapp.com)

0800 / 40 900

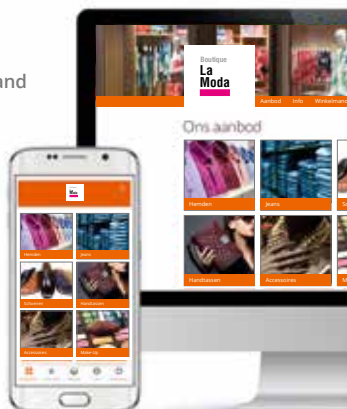
[info@easyorderapp.com](mailto:info@easyorderapp.com)



## Minder piekmomenten én meer omzet!

### Uw voordeel:

- Zelfde omzet met minder personeel
- Geen commissie maar vaste prijs per maand
- Persoonlijke begeleiding opstart



Voor filmpjes, referenties of meer info:

[www.easyorderapp.com](http://www.easyorderapp.com)

0800 / 40 900

[info@easyorderapp.com](mailto:info@easyorderapp.com)



## Minder piekmomenten én meer omzet!

### Uw voordeel:

- Zelfde omzet met minder personeel
- Geen commissie maar vaste prijs per maand
- Persoonlijke begeleiding opstart



Voor filmpjes, referenties of meer info:

[www.easyorderapp.com](http://www.easyorderapp.com)

0800 / 40 900

[info@easyorderapp.com](mailto:info@easyorderapp.com)

Specifieke acties





## Publicaties

Investment Guide



Persberichten



Testimonials





