

# **GEBRUIKERSGIDS** **NICKEL PUNT**

**WORD EEN NICKEL ~~VERDELER~~ IN 10 LESSEN**



## INTRODUCTIE

# EEN VRAAG? NEEM CONTACT OP MET DE SERVICELIJN



Per telefoon  
**02 891 29 70**



Per e-mail  
**pointofsale.be@nickel.eu**

Exclusieve service voor verdelers  
om u een minimume wachttijd en een persoonlijke ondersteuning te garanderen.

**Maandag - Vrijdag: 8u30 - 19u**

**U bent nu een Nickel verdeler**

**Uw login is :**

**PRO**

.... ..

.... ..

....

Nickel is een dienst aangeboden door Financière des Paiements Électroniques, SAS met maatschappelijk kapitaal van 770 440 euros, 753 886 092 RCS CRETEIL, ORIAS n° : 17001440, 1 Place des Marseillais 94220 Charenton-Le-Pont.  
FPE is als betalingsinstelling erkend door de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ("ACPR") onder het nummer 16598 en is actief in België via haar bijkantoor met maatschappelijke zetel te Koningsstraat 144-146 1000 Brussel,  
ingeschreven onder het ondernemingsnummer BTW BE0763.878.661 RPR Brussel en onder het nummer 964 bij de Nationale Bank van België. BE10 0019 0945 5104 Niet op de openbare weg gooien. Verantwoordelijke Uitgever: Emmanuel Legras  
Document voorbehouden aan Belgische Nickel verdeler, informatie geldig op 17/05/2022 - ref. BENL\_USERGUIDE\_POS\_2022

## INTRODUCTIE

# UW REGIOMANAGER ZAL U BEGELEIDEN



Uw regiomanager zal u helpen bij uw vergunningsaanvraag, tijdens de lancering en vervolgens tijdens de commerciële animatie van Nickel in uw zaak.

Hij / Zij zal regelmatig contact met u opnemen om de activiteiten te bespreken, om het reclamemateriaal van Nickel te installeren en het verstrekken van de vereiste aanvullende opleiding.

Uw regiomanager is:

In geval van nood, neem contact met hem / haar op:

<b>ALLES WETEN OVER NICKEL .....</b>	<b>1</b>
<b>LOGISTIEK EN FACTURATIE .....</b>	<b>2</b>
<b>OPENEN VAN EEN REKENING .....</b>	<b>3</b>
<b>LOPENDE TRANSACTIES .....</b>	<b>4</b>
<b>BEHEER VAN VERDELERSREKENING .....</b>	<b>5</b>
<b>MIJN NICKEL MATERIAAL .....</b>	<b>6</b>
<b>BEGELEIDEN VAN KLANTEN .....</b>	<b>7</b>
<b>IDENTITEITSDOCUMENTEN .....</b>	<b>8</b>
<b>REGLEMENTAIRE INFORMATIE .....</b>	<b>9</b>
<b>MIJN COMMERCIELE OPVOLGING .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCTIE

# SAMENVATTING (1/5)

1

ALLES WETEN OVER NICKEL

2

LOGISTIEK EN FACTURATIE

Nickel, een eenvoudig aanbod voor iedereen.....	11
Het standaard aanbod.....	12
Het gepersonaliseerd aanbod.....	13
Het Premium aanbod.....	14
Het Metal aanbod.....	15
Het gehele Nickel aanbod in een oogopslag.....	16
Hoe kunt u uw rekening zelfstandig beheren.....	18
Handelingen om uit het hoofd te kennen.....	19
De menu van mijn terminal.....	20

Presentatie van het Nickel pack.....	22
De levering van de Nickel packs.....	23
Het bestellen van Nickel packs.....	24
De ontvangst van uw Nickel packs.....	25
De facturatie van de Nickel packs.....	26

## INTRODUCTIE

# SAMENVATTING (2/5)

3

### OPENING VAN EEN REKENING

De Nickel inschrijving.....	28
Hoe de identiteit van een klant te controleren? .....	29
Verkoop van de packs met de Nickel terminal.....	30
Inschrijven op de Nickel totem in 5 minuten.....	31
Activering van een ingeschreven rekening op de totem.....	32
Pre-inschrijving op het internet.....	34
Activering van een ingeschreven rekening op het internet .....	35

4

### VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

Betaling met Nickel kaart .....	38
Contante storting.....	39
Geldopname.....	40
Nickel kaart vervanging.....	41
Het IBAN afdrukken.....	43

## INTRODUCTIE

# SAMENVATTING (3/5)

5

### BEHEER VAN MIJN VERDELERSREKENING

Met mijn verdelersrekening.....	45
Hoe geld opnemen werkt.....	46
De werking van een cash storting.....	47
Hoe kan ik mijn Nickel cash flow beheren?.....	48
Controleer mijn saldo op de Nickel terminal.....	49
Mijn activiteitenrapport bewerken op de Nickel terminal.....	50
Alles om uw boekhouding te vereenvoudigen.....	51
Mijn online verdelerszone.....	52
Verbinding maken met mijn online verdelerszone.....	53
Mijn transacties opvolgen.....	54
Verklaring en activiteitenverslag.....	55
Beheer van overschrijvingen en begunstigden.....	56
Mijn verkopers beheren.....	57
Mijn profiel beheren.....	58
Mijn openingsuren aanpassen.....	59

6

### MIJN NICKEL APPARatuur

Voer een afstandsinstelling uit op de Nickel terminal.....	61
Foutcodes op de Nickel terminal.....	62
Foutmeldingen op de Nickel terminal.....	63
Presentatie van de Nickel totem.....	64
Hoe zet je de Nickel totem aan?.....	65
Hoe zet ik de scanner aan?.....	66

## INTRODUCTIE

# SAMENVATTING (4/5)

7

### KLANTENONDERSTEUNING

De rol van de Nickel verdeler .....	68
De Nickel klantenzone .....	69
De toepassing van Nickel.....	70
SMS alerts .....	71
Het Nickel help centrum.....	72
Contact Nickel klantenservice .....	73
Beperkingen op het gebruik van een Nickel rekening.....	74
Klant geval 1: "ik kan geen storting doen".....	75
Klant geval 2: "ik kan geen geld afhalen".....	76
Klant geval 3: "de rekening van mijn klant is geblokkeerd" .....	77
Klant geval 4: "ik krijg het niet voor elkaar om een kaart te vervangen".....	78
Klant geval 5: "een klant vraagt om de heropening van zijn rekening" .....	79

8

### IDENTITEITSDOCUMENTEN

Hoe de identiteit van een klant controleren?.....	81
Aanvaarde identiteitsdocumenten.....	82
Geaccepteerde identiteitsdocumenten per land.....	83



INTRODUCTIE

# SAMENVATTING (5/5)

9

REGLEMENTAIRE INFORMATIE

10

MIJN COMMERCIELE FOLLOW-UP

Opleiding van uw personeel.....	95
Anti-witwas training en financiering van terrorisme.....	96

Opmerkingen.....	107
------------------	-----

# **1 ALLES WETEN OVER NICKEL**

## ALLES WETEN OVER NICKEL

# NICKEL, EEN EENVOUDIG AANBOD VOOR IEDEREEN

### 1 REKENING, 1 KAART IN 5 MINUTEN

Nickel biedt een rekening voor iedereen, zij die geen inkomen hebben, of zij die een groot inkomen hebben, de high rollers, de spaarders, zij die de eindjes aan elkaar moeten knopen of zij die het altijd breed hebben. Zonder inkomensvereisten of minimumstorting is het openen van een rekening nooit zo eenvoudig geweest.



**+7 000 VERDELERS**  
in Europa



**+2,8 MILJOEN KLANTEN**  
in Europa



**+90% TEVREDEN KLANTEN**



### DE ESSENTIE HOEFT NIET DUUR TE ZIJN

#### BETALEN EN BETAALD WORDEN

Een rekening die openstaat voor iedereen met een Mastercard® debet kaart.

#### ZONDER ONAANGENAME VERRASSINGEN

Geen verborgen kosten en geen roodstand. Er is een jaarlijkse bijdrage van € 20 en onze aanvullende tarieven kunnen in een paar regels gevonden worden.

#### BIJ U IN DE BUURT

U kunt u in de buurt binnen de 5 minuten bij Nickel aansluiten.



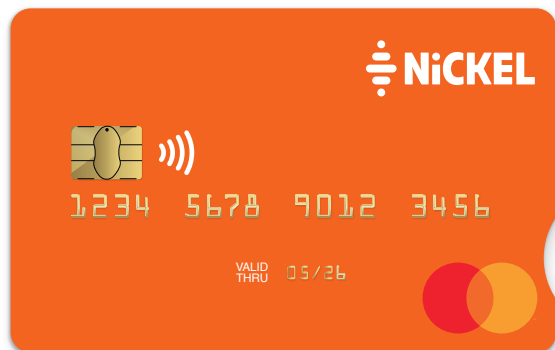
## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET STANDAARD AANBOD

### HET STANDAARD AANBOD, WAT IS DAT?

- Een Mastercard® die in bijna 200 landen wordt geaccepteerd: om eenvoudig te betalen en betaald te worden.
- Een Belgische IBAN op naam: om overschrijvingen, inkomsten en facturen via domiciliëring te verzenden en te ontvangen.
- Real-time rekeningbeheer: meldingen, sms-waarschuwingen, onmiddellijke blokkering en deblokkering van kaarten, interne overschrijvingen in minder dan een seconde.
- Contant geld storten bij Nickel Punten.
- Neem geld op bij Nickel Punten en geldautomaten.
- Een klantenzone en een mobiele app om uw rekening te beheren en uw uitgaven te volgen.

Bezoek [nickel.eu](https://nickel.eu) om meer te weten te komen over het standaard aanbod.



**EEN SIMPEL AANBOD  
VOOR IEDEREEN**  
**1 REKENING, 1 KAART  
OM TE BETALEN EN  
BETAALD TE WORDEN**



## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET MY NICKEL AANBOD

### DE MY NICKEL KAART, EN ALLE NICKEL VOORDELEN, IS:

- 5 kleuren om uit te kiezen (bordeauxrood, lavendel, zeegrijs, parelgrijs, wit).
- Een inkeping om visueel gehandicapten in staat te stellen de richting van de kaart te herkennen bij het inbrengen ervan in een terminal.
- Dit alles voor slechts € 10 extra bovenop de jaarlijkse bijdrage van € 20. Deze is slechts eenmaal te betalen per bestelde kaart!

Aanbieding uitsluitend online beschikbaar op [nickel.eu](https://nickel.eu) of Nickel app.



**MY NICKEL,  
EEN KAART  
DIE OP U LIJKT**



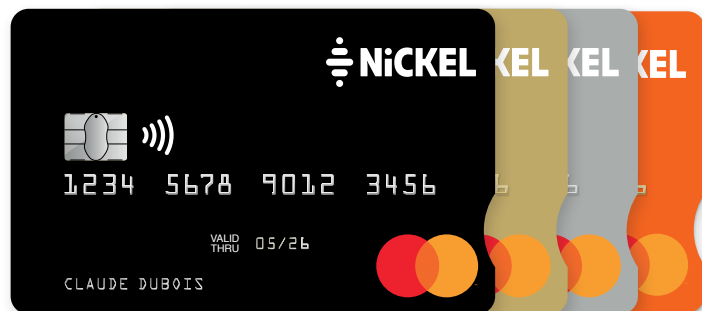
## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET PREMIUM AANBOD

### PREMIUM AANBOD, WAT IS DAT?

- Nickel Premium is voor iedereen toegankelijk tegen een eerlijke en transparante prijs.
- Een gepersonaliseerde kaart die bij u past: een Premium kaart met uw naam, een ontwerp naar keuze in 4 kleuren (zwart, goud, zilver of oranje).
- Gratis betalingen wereldwijd, € 1 opnames, Mastercard® wisselkoersen toegepast zonder extra kosten.
- Verzekering voor uw reizen (medische verzekering in het buitenland, annulering of uitstel van de reis) en uw online aankopen.
- Een Premium kaart voor € 50 per jaar (€ 20 Nickelgeld en nog eens € 30 voor toegang tot het hele universum van Nickel Premium).

Bezoek [nickel.eu](https://nickel.eu) om meer te weten te komen over het Premium aanbod van Nickel.



## NICKEL PREMIUM, DE NICKEL KAART DIE U ZELFS IN HET BUITENLAND BESCHERMT

€ 100

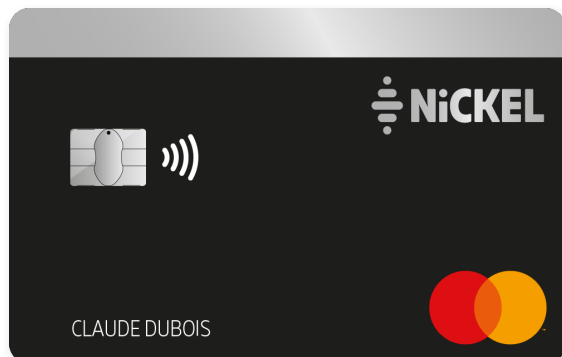
## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET METAL AANBOD

### WAT IS HET NICKEL METAL AANBOD?

- Een Mastercard® met een uniek ontwerp, volledig gemaakt van roestvrij staal en met een gewicht van 14 gram.
- Gratis betalingen en opnames in België en in het buitenland.
- Exclusieve reisverzekering (medische verzekering in het buitenland, annulering of uitstel van de reis) en dagverzekering.
- Een kaart met een hart: bij het abonneren op een Nickel Metal, doneert Nickel € 5 om een goed doel te steunen
- Een topkaart voor € 100 per jaar (€ 20 jaarlijkse vergoeding en €80 extra om toegang te krijgen tot het hele Nickel Metal universum).

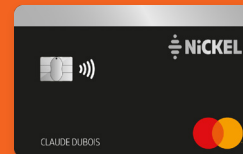
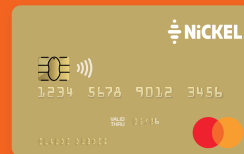
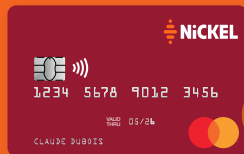
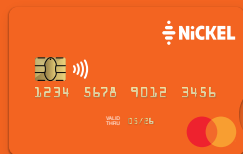
Bezoek [nickel.eu](https://nickel.eu) om meer te weten te komen over het Nickel Metal aanbod.



**NICKEL METAL,  
DE TOP VAN DE REEKS  
MET EXCLUSIEVE  
VERZEKERING**

ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET GEHELE NICKEL AANBOD IN EEN OOGOPSLAG (1/2)



NICKEL		MY NICKEL		NICKEL PREMIUM		NICKEL METAL	
Binnen 5 minuten in onze Nickel verkooppunten, de kaart waarmee je kunt betalen en betaald worden.		Je eigen gepersonaliseerde kaart		Exclusieve verzekering, bijstand en lage tarieven in het buitenland.		De top van de reeks met exclusieve verzekering, bijstand en zonder Nickel kosten.	
Kaart	<b>GRATIS</b> € 0 / maand	Kaart	€ 10 / 4 jaar dus €0,28 / maand	Kaart	€ 30 / jaar dus €2,50 / maand	Kaart	€ 80 / jaar dus €6,66 / maand
Jaarlijkse Nickel kosten	€ 20 / jaar	Jaarlijkse Nickel kosten	€ 20 / jaar	Jaarlijkse Nickel kosten	€ 20 / jaar	Jaarlijkse Nickel kosten	€ 20 / jaar
Totaal	€20 / jaar	Totaal	€ 23,33 / jaar	Totaal	€ 50 / jaar	Totaal	€ 100 / jaar



## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET GEHELE NICKEL AANBOD IN EEN OOGOPSLAG (2/2)



	NICKEL	MY NICKEL	NICKEL PREMIUM	NICKEL METAL
1 rekening, 1 debit Mastercard	✓	✓	✓	✓
Mastercard standaard verzekering	✓	✓	✓	✓
Afhalingen aan alle geldautomaten en bijbehorende Nickel verkooppunten in België	✓	✓	✓	✓
Stortingen in Nickel verkooppunten, direct herladen met kaart	✓	✓	✓	✓
Gratis kaartbetalingen in België met of zonder contact	✓	✓	✓	✓
Een gepersonaliseerde kaart met je naam	✗	✓	✓	✓
Exclusieve verzekering en bijstand voor het dagelijkse leven en voor je reizen	✗	✗	✓	✓
Gratis kaartbetalingen in het buitenland	✗	✗	✓	✓
Extra voordelige tarieven voor opnames in het buitenland	✗	✗	✓	✓
Provisievrije afhalingen in België en in het buitenland	✗	✗	✗	✓
Roestvrij stalen kaart met je naam	✗	✗	✗	✓
€ 5 van je lidmaatschapsgeld geschonken aan een goed doel	✗	✗	✗	✓

## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HOE KUNT U UW REKENING ZELFSTANDIG BEHEREN?



### DE KLANT KAN ZIJN REKENING ONLINE BEHEREN ...

- Zijn saldo en transacties raadplegen
- Zijn Nickel pincode opnieuw opvragen
- Zijn Nickel kaart stopzetten
- Zijn limieten aanpassen
- Wijzigen van zijn Nickel kaart voorkeuren (online aankopen, in het buitenland)
- Inschrijven voor de aanbiedingen My Nickel, Nickel Premium
- Begunstigden toevoegen
- Een overschrijving doen
- Zijn gegevens bijwerken (telefoon, e-mail, adres)
- Downloaden, delen en IBAN uitprinten
- Afschriften raadplegen

### ... EN HANDELINGEN UITVOEREN IN EEN NICKEL PUNT.

- Inschrijven aan de totem
- Kaart activeren
- Een geblokkeerde Nickel kaart vervangen
- Contant geld storten
- Contant geld afhalen
- Aankopen doen
- Nieuwe identiteitsdocumenten valideren  
(indien verschillend van de bij de inschrijving verstrekte gegevens)

ALLES WETEN OVER NICKEL

# HANDELINGEN OM UIT HET HOOFD TE KENNEN



## VERKOPEN VAN EEN PACK

Kost voor de klant: € 20  
Uw commissie: € 1



## OPENEN VAN EEN REKENING

Kost voor de klant: **kost van de pack**  
Uw commissie: € 2



## KAART VERVANGEN

Kost voor de klant: € 10  
Uw commissie: € 1



## CONTANTE STORTINGEN

Kost voor de klant: **2% van het bedrag**  
Uw commissie: **0,75% van het totale bedrag**



## GELDOPNAME

Kost voor de klant: **gratis**  
(€ 0,50 bij meer dan 3 afhalingen per maand)  
Uw commissie: € 0,25



## BETALEN MET DE KAART

Zonder kosten  
Zonder commissie

## ALLES WETEN OVER NICKEL

# HET MENU VAN MIJN TERMINAL

- Met uw Nickel terminal kunt u transacties voor uw klanten invoeren, zonder uw kassa te verlaten: het is het onmisbare instrument voor uw Nickel activiteit.
- De navigatie door de menu's gebeurt via het aanraakscherm van het toestel.



### 1 - NFC-SENSOR:

Vraag de klant om zijn Nickel kaart ongeveer 3 seconden en minstens 1cm bij dit gebied te houden om contactloos te betalen.

### 2 - MENU TOETS:

Vind alle Nickel functies voor uw klanten en voor u: lopende transacties, logistiek en beheer van uw verkooppunt

### 3 - CIJFERTOETSEN:

Voer het bedrag van de transactie in en valideer om een betaling, een storting of een opname te registreren.

### 4 - RODE TOETS:

Annuleer een actie en/of geef opties weer.

### 5 - RODE TOETS:

Valideer en ga naar de volgende stap.

# **2 LOGISTIEK EN FACTURATIE**



## LOGISTIEK EN FACTURATIE

# DE LEVERING VAN DE NICKEL PACKS

Nickel packs worden geleverd in verpakkingen van 25, tegen handtekening en stempel van uw verkooppunt. Alvorens de leveringsbon te ondertekenen:

- Kijk de staat van uw pakket na, de packs mogen niet beschadigd zijn
- Controleer dat het pakket wel 25 packs bevat.

**NICKEL**

**VENTE INTERDITE AVANT D'AVOIR ACCUSÉ  
RÉCEPTION DE CE COLIS**

**VERKOOP VERBODEN VOORDAT DE ONTVANGST  
VAN DIT PAKKET IS BEVESTIGD**

**1** Dans votre TPE, sélectionnez  
l'application Nickel  
selecteer de applicatie van Nickel  
in uw betaalterminal,

**2** Saisissez-y les chiffres du  
code-barres ci-contre  
Voer hiernaast de cijfers van de  
streepjescode in

**EN CAS DE PROBLÈME ASSISTANCE  
LIBRAIRE 02 891 29 70**

**BIJ PROBLEEM HULPLIJN  
KRANTENWINKELS 02 891 29 70**

Lot : CNABC123456789 - 0

Verpakkingsnummer : 2020110600000 **123456**

Hoeveelheid : 25

THE NICKEL STORE - VOORBEELDONTWERP - 1000000

### Ontvang uw pack op uw Nickel terminal:

- Ontvangst is noodzakelijk op de dag van levering.
- In de verpakking zit een paarse folder om u door dit proces te leiden
- Voer op uw Nickel terminal de laatste 6 cijfers in van het verpakkingsnummer dat hierboven in het vet is aangeduid (zie de gedetailleerde procedure op de volgende bladzijde).



In geval van niet-conforme levering, gelieve contact op te nemen met de servicelijn voor de verdelers op 02 891 29 70 om een volledige inventarisatie uit te voeren en overfacturatie te voorkomen.

## LOGISTIEK EN FACTURATIE

# HET BESTELLEN VAN NICKEL PACKS

### BELANGRIJK:

- Bestellen is alleen mogelijk als er **minder dan 25 packs** in voorraad zijn in uw verkooppunt.
- De leveringstermijn voor de packs is **7 werkdagen**: denk eraan een regelmatige voorraad bij te houden om eventuele voorraadtekorten te vermijden.
- De packs worden geleverd per 25 stuks.



1

In het menu van uw Nickel terminal kies je **STOCKBEHEER**.

2

Kies **BESTELLING**.

3

Kies **uw naam** in de lijst van verkopers en geef uw **verkoperscode** in en valideer.

4

Bevestig **het aantal packs** dat u in voorraad heeft.



Bevestig **het aantal te bestellen packs** en valideer.



Als er een verschil is tussen uw fysieke voorraad en onze inventaris, neem dan contact op met de servicelijn voor de Verdelers op 02 891 29 70 om uw voorraad te regulariseren en te voorkomen dat u te veel betaalt.

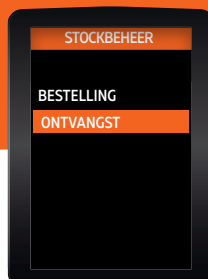
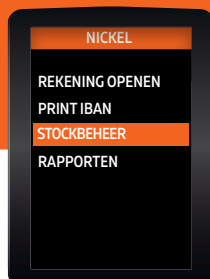


## LOGISTIEK EN FACTURATIE

# DE ONTVANGST VAN UW NICKEL PACKS

### BELANGERIJK

- Nickel packs moeten op de dag van levering in ontvangst worden genomen.
- Nickel packs worden binnen 7 werkdagen geleverd: vergeet niet om regelmatig een voorraad bij te houden om voorraadtekorten te voorkomen.



1

In het menu van uw terminal kies je **STOCKBEHEER**.

2

Kies **ONTVANGST**.

3

Kies **uw naam** in de lijst van verkopers en geef uw **verkoperscode** in en valideer.

4

Kies **PER PAKKET**.



Vul de **laatste 6 cijfers** in die op de parseerstrook in de verpakking staan.



Als er een verschil is tussen uw fysieke voorraad en onze inventaris, neem dan contact op met de servicelijn voor de verdelers op 02 891 29 70 om uw voorraad te regulariseren en te voorkomen dat u te veel betaalt.

## LOGISTIEK EN FACTURATIE

# DE FACTURATIE VAN DE NICKEL PACKS

De Nickel packs worden te koop aangeboden op basis van statiegeld: zij worden gefactureerd in de week na hun verkoop.

De Nickel packs vallen onder uw verantwoordelijkheid vanaf het moment dat zij in uw verkooppunt worden ontvangen tot het moment dat zij aan de klanten worden verkocht. In geval van verlies of beschadiging zijn wij genoodzaakt u de betreffende verpakking(en) te factureren.



1

### Verkoop een pack aan de klant

Registreer de verkoop op uw kassa en uw Nickel terminal en ontvang de € 20.



2

### Nickel stuurt u de factuur

Elke maandag ontvangt u de factuur voor de in de voorgaande week verkochte packs.



3

### Nickel brengt het bedrag in rekening.

Het bedrag van de factuur wordt op woensdag na verzending van de rekening afgeschreven van uw Nickel verdelersrekening.



Vergeet niet om uw Nickel verdelersrekening te financieren zodra u uw rekening ontvangt, rekening houdend met de overschrijvingstermijnen om ervoor te zorgen dat het bedrag van deze factuur kan worden gedebiteerd.

# **3 OPENING VAN EEN REKENING**

## OPENING VAN EEN REKENING

# DE NICKEL INSCHRIJVING

Het Nickel abonnement laat u toe om € 3 te verdienen dankzij de verkoop van het pack en de activatie van de rekening.



### INSCHRIJVING OP DE TOTEM

De klant schrijft zich in,  
in het verkooppunt op de Nickel totem.



### PRE-INSCHRIJVING OP INTERNET

De klant schrijft zich in op het internet vanaf zijn  
computer, smartphone of tablet op [nickel.eu](http://nickel.eu).

## OPENING VAN EEN REKENING

# HOE DE IDENTITEIT VAN EEN KLANT CONTROLEREN?

Bij het openen van rekeningen en het vervangen van kaarten, **MOET** u de identiteit van de klant verifiëren om elk risico van fraude en niet-naleving uit te sluiten. Door het abonnement te valideren en zo uw commissie te ontvangen, verbindt u zich ertoe deze controles strikt uit te voeren.

Om de identiteit van uw klant te verifiëren, volgt u de 3 onderstaande regels:



1

Het identiteitsdocument moet geldig en origineel zijn. Fotokopieën moeten worden geweigerd.



2

De persoon voor me is degene op het identiteitsbewijs volgens de foto op het document.



3

NAAM + VOORNAAM + GEBORTE DATUM op de Nickel terminal moet precies dezelfde zijn als op het identiteitsbewijs.



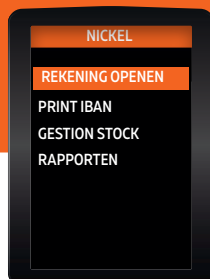
Bij twijfel over het openen van een rekening of het vervangen van een kaart, neem contact op met de servicelijn voor de verdelers op 02 891 29 70 die u zal helpen met de controles.

## OPENING VAN EEN REKENING

# VERKOOP VAN DE PACKS MET DE NICKEL TERMINAL

### BELANGERIJK:

- Voordat u een pack verkoopt, moet u ervoor zorgen dat uw klant zijn origineel geldig identiteitsbewijs en gsm bij zich heeft.
- Vraag uw klant of hij al een Nickel rekening heeft geopend. Als hij dat gedaan heeft, moet hij/zij vooraf contact opnemen met de klantenservice om te vragen of hij/zij een rekening moet heropenen of een kaart moet vervangen. Hij kan dit niet doen op de plaats van verkoop.



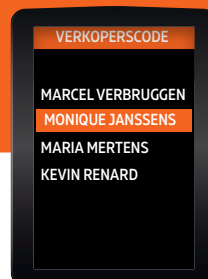
1

Neem een pack uit je voorraad. Ga dan naar het Nickel menu op uw terminal en selecteer **REKENING OPENEN**.



2

Kies dan **VERKOPEN PACK**.



3

Kies **uw naam** in de lijst van verkopers en geef uw **verkoperscode** in en valideer.



4

Voer de **laatste 4 cijfers** van de kaart op de achterkant van het pack in en bevestig.



Een ticket met de IBAN van de klant komt uit de Nickel terminal, geef deze aan de klant. **Scan het aan de kassa, ontvang € 20 van de klant en geef hem het pack.**



Uw klant kan zich nu inschrijven aan de totem van Nickel of online.

## OPENING VAN EEN REKENING

# INSCHRIJVEN OP DE NICKEL TOTEM IN 5 MINUTEN

### Vereisten:

- De klant kocht een Nickel pack (€ 20) met daarin zijn nieuwe Mastercard®.
- De klant moet in het bezit zijn van zijn of haar origineel geldig identiteitsbewijs en gsm.



1

De klant gaat naar de Nickel totem en selecteert **MIJN NICKEL REKENING OPENEN**.

2

Op het eerste scherm, voert hij de identificatie in onder de streepjescode op de achterkant van de Nickel kaart die hij net gekocht heeft.

3

Hij scant zijn identiteitsdocument, vult zijn persoonlijke gegevens in en ondertekent de algemene en tariefvoorwaarden.



**De inschrijving is voltooid.**  
De klant kan terugkeren naar de kassa om zijn Nickel rekening te activeren.



De klant schrijft zich alleen in op de totem, zonder de hulp van de verkoper.

## OPENING VAN EEN REKENING

# ACTIVERING VAN EEN INGESCHREVEN REKENING OP DE TOTEM (1/2)

### Vereisten:

- De klant kocht een Nickel pack (€ 20) met daarin zijn nieuwe Mastercard®.
- De klant heeft zijn abonnement op uw Nickel totem voltooid.



1

Voer de code van de kaart  
handmatig in op de Nickel  
terminal.

U kunt de code terugvinden op de  
achterkant van de kaart.



2

Kies **uw naam** in de lijst  
van verkopers en geef uw  
**verkoperscode** in en valideer.



3

Controleer of de informatie  
op het scherm van de Nickel  
terminal correct is met het  
identiteitsdocument van de  
klant: **NAAM, VOORNAAM** en  
**GEBORTE DATUM**.

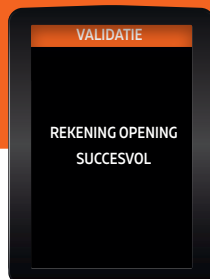


## OPENING VAN EEN REKENING

# ACTIVERING VAN EEN INGESCHREVEN REKENING OP DE TOTEM (2/2)

### BELANGRIJK: IDENTITEITSCONTROLE!

- De naam, voornaam en geboortedatum moeten strikt identiek zijn op de Nickel terminal en op het identiteitsdocument dat u door de klant wordt overhandigd.
- In geval van een fout zal de klant het inschrijvingsproces op het internet of aan de totem moeten herhalen.



4

Mogelijkheid voor de klant om een eerste storting te doen. Zo ja, het te storten bedrag invullen en valideren. Zo nee, kunt u direct het bedrag € 0,00 valideren.

5

Valideer het openen van de rekening en druk het ticket af.



### De rekening is succesvol geopend!

Geef de klant het IBAN dat door uw terminal wordt afgedrukt. De klant zal de pincode van hun kaart per sms ontvangen.



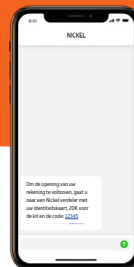
De eerste storting bij de activering van de Nickel kaart is gratis voor de klant en beperkt tot € 250. Maar u ontvangt wel de commissie zoals bij een normale storting (0,75% van het bedrag).

## OPENING VAN EEN REKENING

# PRE-INSCHRIJVING OP HET INTERNET

### Vereisten:

- De klant heeft een computer, smartphone of tablet.
- De klant is in het bezit van zijn of haar geldig origineel identiteitsbewijs en gsm.



1

De klant gaat naar [www.nickel.eu](http://www.nickel.eu) en klikt op **REKENING OPENEN**.

2

Zij registreren zich online door het formulier in te vullen, hun identiteitsbewijs te scannen, hun persoonlijke gegevens in te voeren en de algemene voorwaarden te ondertekenen.

3

Vervolgens ontvangt de klant zijn **5-cijferige activeringscode** per sms (15 dagen geldig).



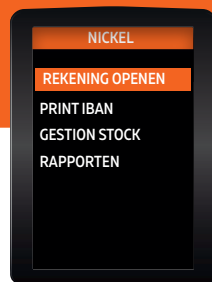
De klant kan nu naar uw Nickel Punt gaan om zijn pack te kopen en zijn rekening te activeren.

## OPENING VAN EEN REKENING

# ACTIVERING VAN EEN INGESCHREVEN REKENING OP HET INTERNET (1/2)

### Vereisten:

- De klant heeft zich online op voorhand ingeschreven op [www.nickel.eu](http://www.nickel.eu) en heeft zijn 5-cijferige activeringscode per sms ontvangen.
- De klant kocht een Nickel pack (€ 20) met daarin zijn nieuwe Mastercard®.



1

Kies in het Nickel menu van uw terminal **REKENING OPENEN**.



2

Kies daarna **PRE-INSCRIVING**.



3

Kies **uw naam** in de lijst van verkopers en geef uw **verkoperscode** in en valideer.



4

Voer de **5-cijferige activeringscode** in die de klant per sms heeft ontvangen.

## OPENING VAN EEN REKENING

# ACTIVERING VAN EEN INGESCHREVEN REKENING OP HET INTERNET (2/2)

### BELANGRIJK: IDENTITEITSCONTROLE!

- De naam, voornaam en geboortedatum moeten strikt identiek zijn op de terminal van Nickel en op het identiteitsbewijs dat u door de klant wordt overhandigd.
- In geval van een fout zal de klant het inschrijvingsproces op het internet of aan de totem moeten herhalen.



6

Verifieer de juistheid van de informatie die op het scherm van de Nickel terminal verschijnt met het identiteitsbewijs van de klant: **NAAM, VOORNAAM** en **GEBORTE DATUM**.

7

Mogelijkheid voor de klant om een eerste storting te doen. Zo ja, het te storten bedrag invullen en valideren. Zo nee, kunt u direct het bedrag € 0,00 valideren.

8

**Voer de code van de kaart handmatig in op de Nickel terminal.**

U kunt de code terugvinden op de achterkant van de kaart.

**De rekening is succesvol geopend!** Geef de klant het IBAN dat door uw betaalterminal wordt afgedrukt. De klant zal de pincode van zijn kaart per sms ontvangen.

# **4 VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN**

## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# BETALING MET NICKEL KAART

Waarom moet ik al mijn Nickel kaartbetalingen verzilveren met de Nickel terminal?

- Transacties met de terminal van Nickel kosten u niets: Nickel rekent u geen bankkosten of commissies aan, ongeacht het bedrag van de transactie.
- U kunt alle kaartbetalingen op de Nickel terminal aanvaarden vanaf € 0,01.



1 Voer op het beginscherm "BEDRAG € 0,00" het bedrag van de transactie in en bevestig.

2 Selecteer **BETALING**.

3 Steek de kaart van de klant in en laat hem zijn pincode intoetsen of plaats de kaart op de contactloze terminal.

Geef de klant het ticket dat uit de terminal komt om de transactie te bevestigen.



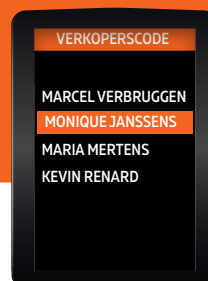
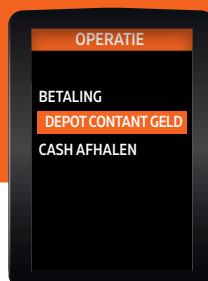
Contactloze betalingen zijn mogelijk op de Nickel terminal tot een bedrag van € 50.

## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# CONTANTE STORTING

### BELANGRIJK: Alvorens de transactie in te voeren

- Controleer de ontvangen eurobankbiljetten en -munten op hun echtheid.
- Tel de eurobiljetten en -munten die uw klant inlevert om het exacte bedrag te controleren.



1

Voer op het beginscherm "BEDRAG 0,00 EUR" het bedrag in dat uw klant wenst te storten en bevestig.

2

Selecteer **GELD STORTING**

3

Kies uw naam uit de lijst van verkopers, voer uw verkoperscode in en bevestig.

4

Steek de Nickel kaart van de klant in de Nickel terminal en laat hem zijn pincode invoeren.



Ontvang het gestorte bedrag van uw klant in uw kassa, geef hem zijn kaart terug en overhandig hem het bevestigingsbewijs van de Nickel terminal.



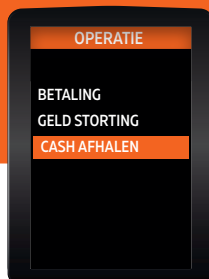
De contante storting is beperkt tot € 950 per kalendermaand per klant. Indien dit toegestane bedrag wordt overschreden, zal de transactie worden geweigerd met de boodschap "limiet bereikt".

## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# GELDOPNAME

### BELANGRIJK

- Wacht tot de transactie is gevalideerd op de Nickel terminal voordat u het geld aan uw klant geeft.
- Controleer in geval van twijfel systematisch uw transactieoverzicht.
- Wanneer u het geld overhandigt, tel dan het bedrag dat u overhandigt in het bijzijn van uw klant.



1 Op het beginscherm, "BEDRAG 0,00 EUR", voert u het bedrag in dat uw klant wenst af te halen en bevestig.

2 Selecteer **CASH AFHALEN.**

3 Kies uw naam uit de lijst van verkopers, voer uw verkoperscode in en bevestig.

4 Steek de Nickel kaart van de klant in de Nickel terminal, en laat hem/haar dan zijn/haar pincode invoeren.

Geef de klant zijn kaart terug, geef hem vervolgens het gevraagde geld en het bevestigingsticket van de Nickel terminal.



De eerste 3 geldopnames per maand in een Nickel Punt zijn gratis voor uw klanten. U ontvangt echter wel een commissie net als bij normale opnames (€ 0,25 per opname).

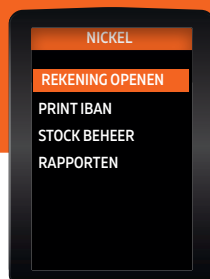


## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# NICKEL KAART VERVANGING (1/2)

### Vereist:

- De klant heeft zijn Mastercard® stopgezet op via de klantzone of bij de klantenservice en heeft zijn 5-cijferige omwisselcode per sms ontvangen.
- De klant heeft een nieuw Nickel pack (€ 20) gekocht met zijn Mastercard®.



1

In het Nickel menu van uw terminal, kies **REKENING OPENEN**.



2

Kies van **KAART VERVANGEN**.



3

Kies **uw naam** in de lijst van verkopers en geef uw **verkoperscode** in en valideer.



4

Voer op uw terminal de 5-cijferige code in die uw klant per sms heeft ontvangen.



Het is niet mogelijk om uw Nickel Premium kaart in een Nickel Punt te vervangen. In geval van vervanging ontvangt de klant zijn of haar nieuwe Nickel Premium kaart thuis per post.

## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# NICKEL KAART VERVANGING (2/2)

### BELANGRIJK: IDENTITEITSCONTROLE!

- De naam, voornaam en geboortedatum moeten exact dezelfde zijn op de Nickel terminal als op het identiteitsdocument dat u door de klant wordt overhandigd.



5

Controleer de informatie die op het scherm van de Nickel terminal wordt weergegeven met het identiteitsbewijs van de klant: **NAAM, VOORNAAM** en **GEBOortedatum**.

6

Voer de code van de kaart handmatig in op de Nickel terminal.

U kunt de code terugvinden op de achterkant van de kaart.



De kaartvervanging is geslaagd!

De klant ontvangt de pincode van zijn nieuwe kaart per sms.



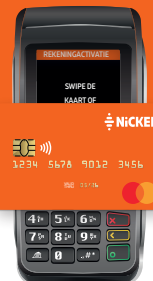
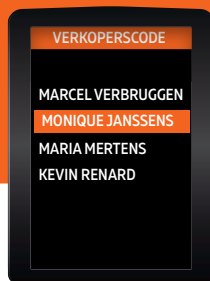
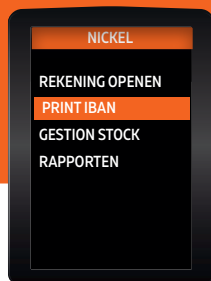
De klant heeft € 20 betaald voor de aankoop van zijn nieuwe pack, maar Nickel zal automatisch € 10 terugstorten op zijn rekening zodra zijn kaart geactiveerd is.

## VEELVOORKOMENDE HANDELINGEN

# HET IBAN AFDRUKKEN

Hoe kan de klant zijn IBAN (International Bank Account Number) verkrijgen?

- Het IBAN is voor alle klanten beschikbaar in hun klantenzone ([app.nickei.eu](http://app.nickei.eu)) of via de mobiele applicatie, die kan worden gedownload of afgedrukt.
- Voor klanten die geen toegang hebben tot internet, kunt u hun IBAN afdrukken: voor deze verrichting wordt € 1 aangerekend.



**1**  
Kies in het Nickel menu  
van uw terminal  
**PRINT IBAN.**

**2**  
Kies je naam in de lijst  
van verkopers, voer dan  
je verkoperscode in en  
valideer.

**3**  
**Voer de code van de  
kaart handmatig in op de  
Nickel terminal.**

U kunt de code terugvinden  
op de achterkant van de  
kaart.

**4**  
Controleer of de informatie  
op het scherm van de  
Nickel terminal correct is  
met het identiteitsbewijs  
van de klant: **NAAM,**  
**VOORNAAM** en  
**GEBOORTEDATUM.**

Geef uw klant zijn of haar  
kaart terug en geef hem  
of haar vervolgens het  
IBAN dat door uw Nickel  
terminal wordt afgedrukt.



Het IBAN bevat de gegevens van de klant voor het verrichten van overschrijvingen en automatische incasso's. U moet dus de identiteit controleren van de klant aan wie het wordt gegeven.

# **5 BEHEER VAN MIJN VERDELERSREKENING**

## BEHEER VAN MIJN VERDELERSREKENING

# MET MIJN VERDELERSREKENING

### BELANGRIJK:

- De Nickel verdelersrekening is uitsluitend bestemd voor de financiële stromen in verband met de Nickel transacties van uw klanten in uw verkooppunt (stortingen en opnames in contanten, aankoopbetalingen) en de betaling door Nickel van uw commissies in verband met deze transacties.
- U kunt deze rekening niet als een bedrijfsrekening gebruiken.

### TOEGESTANE TRANSACTIES



Maak uw Nickel verdelersrekening leeg via uw hoofdbedrijfsrekening.



Maak geld over van uw Nickel verdelersrekening naar uw hoofdbedrijfsrekening.

### NIET-TOEGESTANE TRANSACTIES



Ontvangen van een overschrijving van een klant naar uw Nickel verdelersrekening.



Een overschrijving maken van uw Nickel verdelersrekening naar de rekening van een klant.



Betaling van rekeningen door overschrijving of domiciliëring van uw Nickel verdelersrekening.

## BEHEER VAN EEN REKENING

# HOE GELD OPNEMEN WERKT

DE EERSTE 3 GELDOPNAMES PER  
MAAND ZIJN GRATIS VOOR DE KLANT

### Vereist:

- U hebt het nodige bedrag in uw kassa om de opname te doen.
- Het saldo van de Nickel rekening van de klant moet voldoende zijn om de opname (bedrag + kosten) uit te voeren.
- De klant heeft zijn wekelijkse opnamelimiet niet bereikt.



1

De klant vraagt u om een opname te doen

2

Voer het bedrag in op uw Nickel terminal en bevestig

3

Neem het geld uit je kassa, tel het voor de klant en overhandig het

De Nickel rekening van uw klant wordt gedebiteerd voor het bedrag van de opname en de bijbehorende kosten

**KOSTEN: - € 0,50€**

Uw Nickel verdelersrekening wordt gecrediteerd met het bedrag van de opname en uw commissie

**COMMISSIE: + € 0,25**



Vergeet niet deze transactie ook op te nemen in uw kasregister onder "diverse transacties".

## BEHEER VAN EEN REKENING

# DE WERKING OM GELD TE STORTEN

### Vereist:

- Uw Nickel verdelersrekening heeft het nodige saldo om de storting uit te voeren.
- De klant heeft de maandelijkse stortingslimiet van zijn Nickel rekening niet bereikt.



1

De klant geeft u zijn geld om een storting te doen

2

Voer het bedrag in op uw Nickel terminal en bevestig

3

Plaats het geld in uw kassa

Uw Nickel verdelersrekening wordt gedebiteerd met het stortingsbedrag en gecrediteerd met uw commissie

**COMMISSIE: +0,75% VAN HET BEDRAG**

De Nickel rekening van uw klant wordt gecrediteerd voor het stortingsbedrag en gedebiteerd voor de bijbehorende kosten.

**VERGOEDINGEN: -2% VAN HET BEDRAG**



Vergeet niet deze transactie ook op te nemen in uw kasregister onder "diverse transacties".

## BEHEER VAN EEN VERDELERSREKENING

# HOE KAN IK MIJN NICKEL CASH FLOW BEHEREN?

Vergeet niet uw Nickel verdelersrekening te vullen, zodat u een maximaal aantal stortingen kunt accepteren en de bijbehorende commissies kunt ontvangen:

- Door regelmatige overschrijvingen van uw hoofdbedrijfsrekening.
- Door een maximum aantal opnames (waarmee u ook kunt uitbetalen) en betalingen met een Nickel kaart te accepteren.



1

**Tip 1:**

**Anticipeer op het weekend.**

Denk eraan uw overschrijving op donderdagochtend te doen en maak een grotere overschrijving om het weekend door te komen.



2

**Tip 2:**

**Verhoog de overmakingen vóór de eerste van de maand.**

De stortingen komen tussen de eerste en de zevende van de maand, wanneer de salarissen en sociale en gezinsbijslagen worden betaald.



3

**Tip 3:**

**Plan voor de feestdagen van andere Nickel verkooppunten.**

Verhoog de overdrachten wanneer de andere Nickel verkooppunten rond uw zaak sluiten, want de klanten zullen dan naar u komen.



Wees voorzichtig. Overschrijvingen van uw hoofdbedrijfsrekening gebeuren niet onmiddellijk. Het duurt minstens 1 werkdag voor ze op uw Nickel verdelersrekening zijn bijgeschreven.

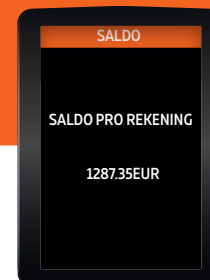
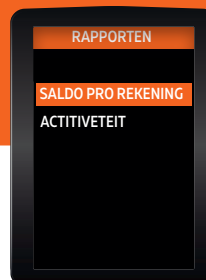
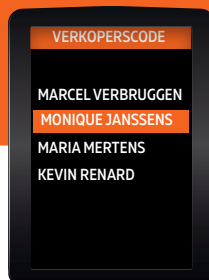
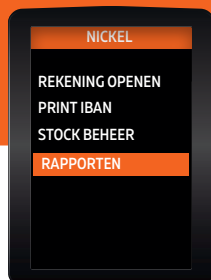


## BEHEER VAN EEN VERDELERSREKENING

# CONTROLEER MIJN SALDO OP DE NICKEL TERMINAL

Het saldo van uw Nickel verdelersrekening is belangrijk om u in staat te stellen stortingen van uw klanten te aanvaarden.

Door dit saldo regelmatig te controleren, kunt u anticiperen op nieuwe overschrijvingen van uw hoofdbedrijfsrekening naar uw Nickel verdelersrekening (gemiddelde vertraging: 24 tot 48 uur, afhankelijk van uw bank).



1

Kies **RAPPORTEN** in het Nickel menu van uw Nickel terminal.

2

Selecteer **SALDO PRO REKENING**.

3

Kies je naam uit de lijst van verkopers, voer dan je verkoperscode in en valideer.



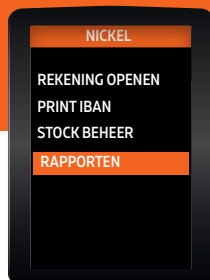
Het saldo van uw Nickel verdelersrekening wordt weergegeven op het scherm van de Nickel terminal.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENING

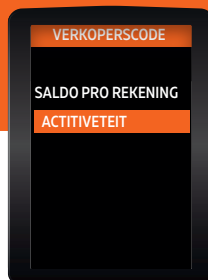
# MIJN ACTIVITEITENRAPPORT BEWERKEN OP DE NICKEL TERMINAL

Het activiteitenverslag toont het aantal en het bedrag van de ontvangen commissies voor elk type transactie voor een gekozen periode.

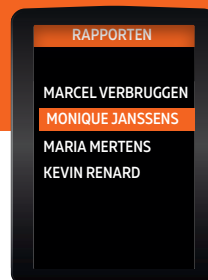
Hiermee kunt u controleren of de Nickel transacties die tijdens deze periode op uw Nickel terminal zijn ingevoerd, overeenkomen met de Nickel transacties die in uw kasregister worden geregistreerd en op uw kasregister worden vermeld.



**1**  
In het Nickel menu van uw terminal kies je **RAPPORTEN**.



**2**  
Kies **ACTIVITEIT**.



**3**  
Kies uw naam uit de lijst van verkopers, voer vervolgens uw verkoperscode in en valideer.



**4**  
Selecteer de gewenste periode voor uw activiteitenrapport.

  
Het rapport wordt afgedrukt door de Nickel terminal.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENING

# ALLES OM UW BOEKHOUDING TE VEREENVOUDIGEN

Om uw boekhouding te vereenvoudigen, worden elke maand twee documenten gepubliceerd op uw online verdelerszone: het rekeningoverzicht en het activiteitenverslag.

- Het **maandelijkse rekeningoverzicht** is een samenvatting van de financiële transacties van de afgelopen maand op uw Nickel verdelersrekening. Het is het referentiedocument voor uw boekhouding, maar het kan soms veel tijd in beslag nemen om het te lezen.
- Het **activiteitenrapport** vereenvoudigt uw boekhouding. Op dit document vindt u een overzicht van de debet- en creditbedragen van de maand op uw Nickel rekening, en details voor elk type transactie om de maandelijkse registratie van uw commissies te vereenvoudigen.

### BALANS

---

<b>SALDO AAN HET BEGIN VAN DE PERIODE</b>		496,63 €
-------------------------------------------	--	----------

---

#### DEBIT

Inkomende transfers	4 300,00 €
Contant opnames	1 132,24 €
Commissies	80,91 €
Betalingen op de Nickel terminal	152,47 €

#### CREDIT

Uitgaande transfers	30,00 €
Automatische incasso's	0,00 €
Stortingen in contanten	5 511,01 €
Gefactureerde packs	380,00 €

---

<b>SALDO AAN HET EINDE VAN DE PERIODE</b>		241,24 €
-------------------------------------------	--	----------

---

Uw gedetailleerd activiteitenverslag toont alle debiteringen en crediteringen op uw Nickel verdelersrekening gedurende de maand. Het duurt maar vijf minuten om je Nickel boekhouding te doen.



De lijn "Commissies" toont het bedrag van uw inkomen met Nickel deze maand.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENING

# MIJN ONLINE VERDELERSZONE

De webruimte voor verdelers is uw bevoorrechte instrument voor het beheer van uw activiteiten in Nickel. U vindt er alle functies die u nodig hebt om alle aspecten van uw bedrijf gemakkelijk en onafhankelijk te beheren.

Hieronder vindt u een lijst van alle bewerkingen die u met een paar muisklikken vanuit uw online verdelersportaal kunt uitvoeren:



- Mijn transacties volgen
- Mijn boekhoudkundige documenten raadplegen
- Mijn overschrijvingen beheren
- Mijn verkoperslijst updaten
- Mijn gegevens wijzigen
- Mijn openingsuren wijzigen

Details over al deze functies vindt u op de volgende pagina's.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# VERBINDING MAKEN MET MIJN ONLINE VERDELERSZONE

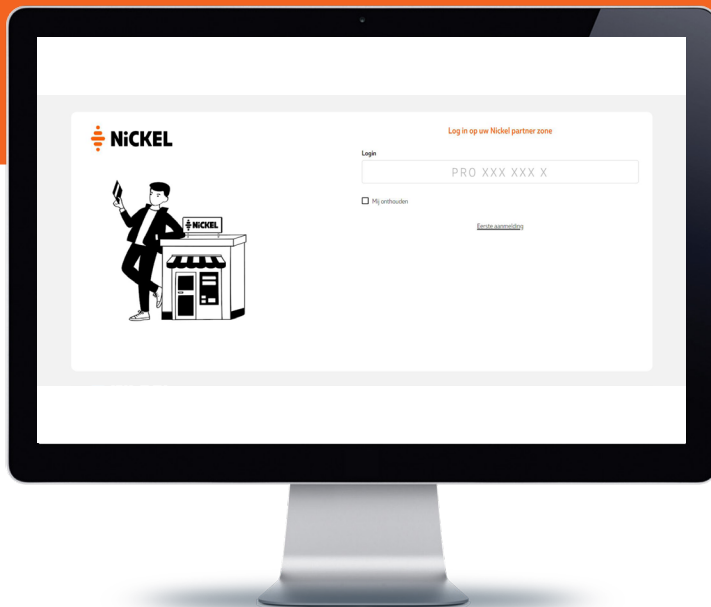
Om voor de eerste keer verbinding te maken met de webruimte van uw Nickel verdeler, gebruikt u uw PRO Nickel identificatie die u van de Nickel sectorbeheerder hebt gekregen.

PRO

.... ..

.... ..

....



### Om verbinding te maken met uw verdelerswebruimte :

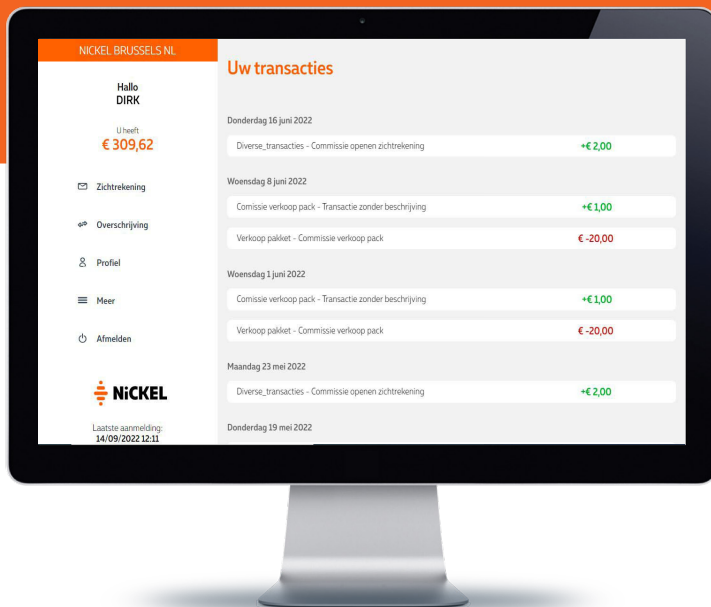
- Voer uw 7-cijferige PRO-identificatie in en bevestig.
- U ontvangt een verificatiecode per sms.
- Voer de per sms ontvangen code in zoals aangegeven.
- Maak uw 6-cijferig wachtwoord.

De volgende keer dat u inlogt, hoeft u alleen maar in te voeren uw PRO ID en dan uw wachtwoord.

## BEHEER VAN EEN VERDELERSREKENINGEN

# MIJN TRANSACTIES VOLGEN

Dankzij uw online verdelerszone kunt u de details van de transacties die op uw Nickel verdelersrekening hebben plaatsgevonden, raadplegen en volgen: Nickel transacties (rekeningopeningen, kaartvervangingen, IBAN-afdrukken, stortingen, opnames en betalingen met een Nickel kaart), en uw Nickel packs facturen.



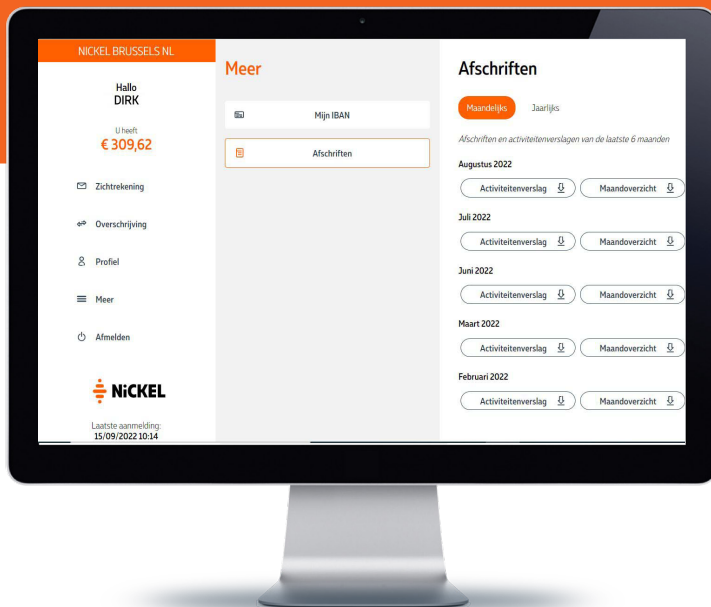
### Om uw transacties te raadplegen:

- U vindt al uw transacties terug onder "**zichtrekening**" in het menu van je online verdelerszone. Na log in wordt dit menu standaard weergegeven.
- Al uw transacties worden weergegeven van de meest recente tot de oudste.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# VERKLARING EN ACTIVITEITENVERSLAG

Dankzij de webruimte van uw verdeler kunt u ook de activiteit van uw Nickel precies volgen dankzij het overzichts- en activiteitenverslag.



### Om uw activiteitenverslagen en afschriften te verkrijgen :

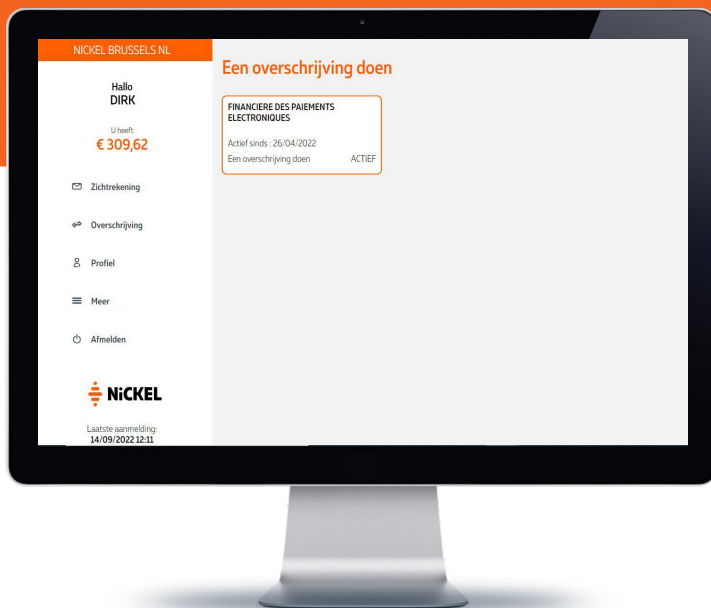
- In het zijmenu, klik op "Meer".
- Klik dan op "afschriften".
- Daar krijgt u een lijst te zien van al uw afschriften en activiteitenverslagen, van de meest recente tot de oudste.
- Selecteer de gewenste maand en vervolgens het gewenste document (rekeningafschrijf of activiteitenverslag).
- U kunt uw documenten online bekijken, downloaden of afdrukken.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# BEHEER VAN OVERSCHRIJVINGEN EN BEGUNSTIGDEN

In overeenstemming met onze bedrijfsnormen moet de Nickel-distributeursrekening uitsluitend gebruikt worden voor uw Nickel activiteiten. **Deze rekening kan dus slechts één begunstigde hebben: de rekening van uw onderneming.**

De Nickel-verdelersrekening kan niet gebruikt worden voor domiciliëringen, betaling van facturen of ontvangst van overschrijvingen van rekeningen van derden.



Om een overschrijving te maken van uw Nickel distributeursrekening naar uw bedrijfsrekening:

- In het hoofdmenu, klik op "**overschrijving**".
- Selecteer de begunstigde rekening.
- Voer het te verzenden bedrag en de gewenste mededeling in en klik op "**Volgende**".

De hulplijn voor verdelers is verantwoordelijk voor de registratie van het IBAN van uw bedrijfsrekening voordat u met uw Nickel activiteit begint. Indien u deze begunstigde rekening wenst te wijzigen, gelieve contact op te nemen met de Nickel hulplijn op 02 891 29 70.

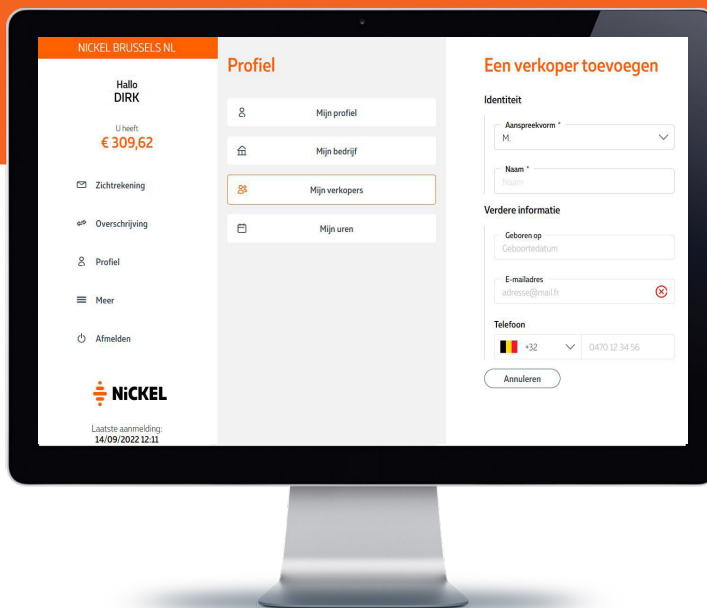


## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# MIJN VERKOPERS BEHEREN

Eender wie Nickel-transacties verricht, moet de jaarlijkse opleiding inzake de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML/CFT) hebben gevolgd.

Vanuit de online verdelerszone kunt u een verkoper toevoegen. Elke nieuwe verkoper moet de initiële AML/CFT-opleiding volgen en deze vervolgens elk jaar opnieuw afleggen om in uw verkooppunt Nickel transacties te mogen verrichten.



### Om een nieuwe verkoper toe te voegen :

- In het hoofdmenu, klik op "**Profiel**".
- Klik dan op "**Mijn verkopers**".
- De lijst van uw verkopers verschijnt. Klik op de knop "**Een verkoper toevoegen**".
- Vul de identiteit en contactgegevens van uw verkoper in.
- Klik op de knop "**Volgende**". Uw nieuwe verkoper wordt automatisch ingeschreven voor de training.

Moest u de gegevens van een verkoper willen aanpassen of verwijderen, gelieve de hulplijn voor verdelers te contacteren op 02 891 29 70.

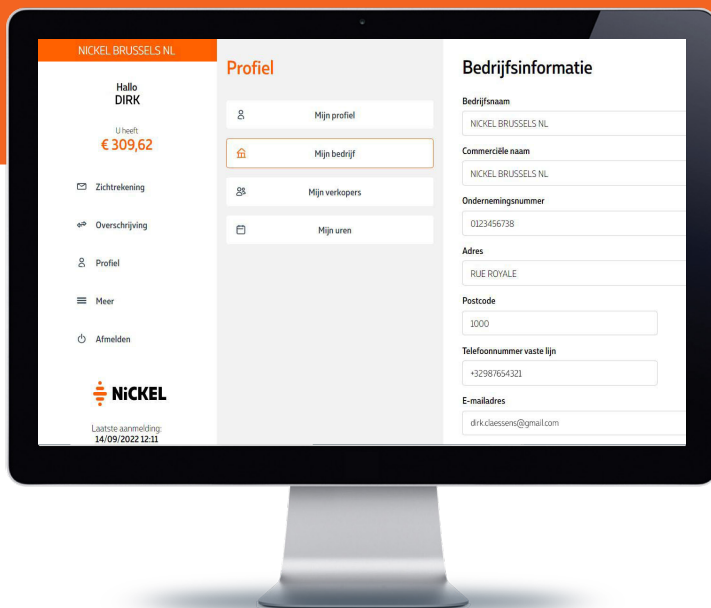
## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# MIJN PROFIEL BEHEREN

Door op uw webruimte in te loggen, kunt u uw profielgegevens op een zeer eenvoudige manier raadplegen en wijzigen.

Het is van belang dat u uw mobiele telefoonnummer en uw e-mailadres in deze ruimte up-to-date houdt, om alle nodige informatie over uw Nickel-verdelersrekening te blijven ontvangen.

Om de andere informatie in uw profiel te wijzigen (manager, adres verkooppunt, ECB-nummer), neemt contact op ons hulplijn op 02 891 29 70.



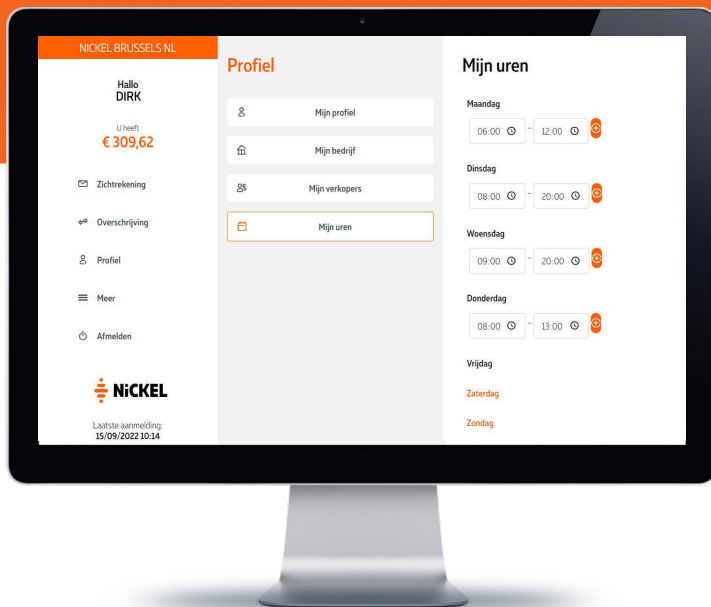
Om uw telefoonnummer te wijzigen, gelieve de hulplijn voor verdelers te contacteren op 02 891 29 70.

U zal vervolgens een e-mail ontvangen met een code om deze wijziging van gegevens te verifiëren en goed te keuren.

## BEHEER VAN VERDELERSREKENINGEN

# MIJN OPENINGSUREN AANPASSEN

Wijzig uw openingsuren in de verderlerswebruimte zodat de klanten duidelijk weten wanneer ze Nickel transacties bij u kunnen verrichten. Deze uren worden dan op onze website en in onze communicaties toegevoegd.



### Om uw openingsuren te wijzigen :

- In het hoofdmenu, klik op "**Profiel**".
- Klik dan op "**Mijn uren**".
- Klik op het **STYLO** icoontje rechts bovenaan om de openingsuren te wijzigen.
- Voor elke dag van de week geef aan of u **open** of **gesloten** bent.
- Voor de openingsdagen gelieve de openingsuren aan te geven. Moest op de middag gesloten zijn, voeg dan een tweede openingsperiode toe met het "+" knopje.
- Zodra u klaar bent met het invoeren van uw gegevens, druk op "**Bevestigen**".

# **6 MIJN NICKEL APPARATUUR**

## MIJN NICKEL APPARATUUR

# MAAK EEN AFSTANDSINSTELLING OP DE TERMINAL

### De rol van instellingen op afstand:

Met configuratie op afstand kunt u de laatste updates voor uw Nickel terminal verkrijgen. Het stelt u ook in staat om opnieuw verbinding te maken met de Nickel server als u uw verbinding verliest.



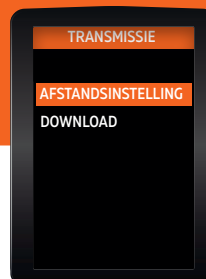
1

In het menu "BEDRAG 0,00 EUR" drukt u op de toets **PARAMS** links onderaan op het scherm.



2

Selecteer de regel **TRANSMISSIE**.



3

Selecteer vervolgens de regel **AFSTANDSINSTELLING**.



De teleparameterisatie duurt ongeveer een minuut. Wanneer het klaar is, verschijnt de boodschap **AFSTANDSINSTELLING GESLAAGD** op het scherm.



Ondervindt u een probleem met uw Nickel terminal? Met configuratie op afstand kunt u de meeste problemen oplossen. Als het probleem aanhoudt, neem dan contact op met de servicelijn voor verdelers.

## MIJN APPARATUUR IS IN ORDE

# FOUTCODES OP DE NICKEL TERMINAL

Een foutcode betekent dat de uitgevoerde handeling niet kon worden voltooid als gevolg van een technische afwijking.  
Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat de operatie is geannuleerd!

### FOUT 7

Een foutcode 7 geeft aan dat onze computerservers een vertraging ondervinden die met gevolgen voor het openen van rekeningen en/of alle handelingen.

- Indien de foutcode een storting, opname of betaling betreft, kunt u uw als de foutcode betrekking heeft op een storting, opname of betaling, kunt u op uw transactieoverzicht (terminal of webruimte van de geldautomaat) nagaan of de transactie is gevalideerd. Zo niet, neem dan contact op met de servicelijn voor verdelers op 02 891 29 70.
- Indien de foutcode betrekking heeft op een rekeningopening of een kaartvervangning neem contact op met uw de servicelijn voor verdelers op 02 891 29 70.

### FOUT 25

Een foutcode 25 geeft aan dat een of meer verkopers in het verkooppunt niet opleiding hebben gevolgd of de jaarlijkse herinnering inzake antiwitwasopleiding niet hebben voltooid. Uw verkooppersoneel moet hun trainingsherinnering voltooien op de Nickel terminal of online om Nickel producten en diensten te verkopen.

### FOUT 63102

Een foutcode 63102 betekent dat u uw kaartpakket niet op uw Nickel terminal hebt ontvangen kaart op uw Nickel terminal.

- In dit geval ontvangt u deze partij dozen met behulp van de paarse strook in het pakket.

### FOUT 71202

Een foutcode 71202 geeft aan dat de klant zijn contactgegevens (telefoon, e-mail adres, enz. heeft gewijzigd. adres,...) minder dan 24 uur geleden.

- Om veiligheidsredenen moet de klant na deze wijziging 24 uur wachten alvorens een veranderen voordat u de kaart vervangt. De operatie kan alleen worden uitgevoerd de operatie kan pas worden uitgevoerd als deze periode is verstreken.

### FOUT 10

Een foutcode 10 verschijnt op de Nickel terminal wanneer er een verbingsprobleem is. Het is mogelijk dat deze fout te wijten is aan een tijdelijke onderbreking van uw netwerkverbinding. Als je het woord "Eth" ziet in de linkerbovenhoek van je Nickel terminal scherm, is het werkt normaal.

Als dit niet het geval is:

- Schakel uw terminal uit door de stekker uit het stopcontact te halen en vervolgens weer in het stopcontact te steken.
- Indien u geen toegang krijgt tot de verbinding, drukt u tegelijkertijd op de GELE en de DOT toets, waardoor de verbinding opnieuw wordt opgestart.
- Als de terminal nog steeds losgekoppeld is, controleer dan of de netwerkkabel (RJ45) goed is aangesloten op de doos, op de schakelaar of op de PLC.
- Als "Eth" nog steeds niet verschijnt, neem dan contact op met de servicelijn voor verdelers op 02 891 29 70.

### FOUT 72520

Een foutcode 72520 geeft aan dat er een onregelmatigheid is op de rekening van de klant (Nickel Premium kaart bestelling in uitvoering, gedeeltelijk tegengewerkte kaart, enz.) In dit geval, de kaartvervangning onmogelijk is.

- U kunt uw klant uitnodigen om telefonisch contact op te nemen met onze speciale klantenservice op 02 891 29 80.

### FOUT 74204

Een foutcode 74204 geeft aan dat er een blokkade is op de rekening van de klant.

- In dat geval wordt de klant verzocht telefonisch contact op te nemen met onze toegewijde klantendienst op 02 891 29 80.

## MIJN APPARATUUR

# FOUTMELDINGEN OP DE NICKEL TERMINAL

Foutmeldingen verschijnen op de Nickel terminal wanneer een transactie onmogelijk is door een afwijking op de Nickel rekening van de klant of uw Nickel verdelersrekening. Om te weten te komen wat u moet doen, zoekt u de overeenkomstige foutmelding in de onderstaande lijst.

### AFWIJING VAN ONS SYSTEEM

Het aantal resterende Nickel packs dat op het moment van uw bestelling wordt opgegeven, komt niet overeen met uw werkelijke voorraad.

Neem in geval van een voorraadverschil contact op met de servicelijn voor verdelers op 02 891 29 70 om uw voorraad te regulariseren en overfacturatie te voorkomen.

### REEDS GEBRUIKT DOCUMENTNUMMER

Dit bericht geeft aan dat het identiteitsdocument reeds is gebruikt voor het openen van een Nickel rekening.

Het is niet mogelijk twee Nickel rekeningen op dezelfde naam te hebben. Als een klant al een rekening heeft, kunnen zij vragen deze te heropenen door de klantenservice te bellen op 02 891 29 80.

### VEREIST DOCUMENT

Dit bericht geeft aan dat de informatie met betrekking tot het identiteitsdocument niet correct was geregistreerd door de klant bij de inschrijving aan de totem of op het internet.

De klant zal het inschrijvingsproces op het internet of aan de totem van Nickel opnieuw moeten starten, waarbij hij gegarandeerd moet zijn dat zijn identiteitsdocumenten correct zijn. De Nickel terminal zorgt ervoor dat hun identiteitsbewijs leesbaar is.

### ONBEHEERD DOCUMENT

Dit bericht verschijnt wanneer een Nickel rekening wordt geactiveerd via het Internet. Het wijst erop dat de informatie in verband met het identiteitsdocument niet correct is geregistreerd.

De klant moet het inschrijvingsproces opnieuw starten op het internet of bij de Nickel terminal. De Nickel terminal zorgt ervoor dat hun identiteitsbewijs leesbaar is.

### LIMIET BEREIKT

Dit bericht geeft aan dat de klant de limiet van zijn Nickel rekening heeft bereikt (maandelijkse limiet voor stortingen en betalingen, maandelijkse limiet voor opnames). De klant kan LIMIET per sms naar 0460 21 39 26 sturen om zijn/haar rekening op te vragen in in real time.

Indien de limiet bereikt is, zal hij/zij moeten wachten op de reactivering van deze limiet om de betrokken transactie opnieuw te kunnen uitvoeren, of om een verhoging te vragen of een verzoek doen voor een limietverhoging vanuit zijn/haar klantenzone op [app.nickel.eu](http://app.nickel.eu).

### SALDO ONTOEREIKEND

Dit bericht geeft aan dat u niet over het nodige geld beschikt op uw Nickel verdelersrekening om deze storting te aanvaarden.

In dat geval nodigen wij u uit uw Nickel verdelersrekening te financieren.

### MISLUKTE KAARTVERVANGING

Dit bericht geeft aan dat de vervangingscode onjuist is.

In dat geval wordt de klant verzocht telefonisch contact op te nemen met onze toegewijde klantendienst op 02 891 29 80.

## MIJN NICKEL APPARATUUR

# PRESENTATIE VAN DE NICKEL TOTEM

De Nickel terminal wordt ter beschikking gesteld van uw klanten.

- Deze bevindt zich in uw winkel en stelt hen in staat zich zelfstandig te registreren zonder uw klantenstroom aan de kassa te verstoren.
- Uw klanten zullen antwoorden vinden op al hun vragen over de kosten en het gebruik van een Nickel rekening in het MENU-gedeelte van de terminal.



Om te profiteren van de laatste updates van de Nickel totem en de prestaties ervan te verbeteren, moet u deze regelmatig opnieuw opstarten. Het downloaden en installeren van de nieuwe functies zal dan automatisch worden gestart.



## MIJN NICKEL APPARATUUR

# HOE ZET JE DE NICKEL TOTEM AAN?

Om uw Nickel totem aan te zetten, houdt u de aan/uit-knop op de tablet ingedrukt (3 seconden) tot het logo verschijnt. Er zijn twee soorten aansluitingen, elk met een andere plaats voor de aan/uit-knop (zie onderstaande illustraties).



### □ Totem 1 :

De aan/uit-knop bevindt zich aan de achterkant van de Nickel totem. Het bevindt zich rechtsboven op de tablet, achter het voorpaneel.

De metalen structuur van de totem laat een deel van de tablet zichtbaar, waar u de drie knoppen op de tablet.

Houd de rechtse knop ingedrukt om de Nickel totem in te schakelen.



### □ Totem 2 :

Aan de achterkant van de Nickel totem ziet u een grote opening aan de linkerkant van de metalen structuur.

Steek je vinger in deze opening en zoek naar de aan/uit-knop op de rand van het scherm van de Nickel totem.

Houd deze toets ingedrukt om de Nickel totem aan te zetten.

## MIJN NICKEL APPARATUUR

# HOE ZET IK DE SCANNER AAN?

Wanneer u uw terminal opnieuw opstart, kan het gebeuren dat de scanner niet automatisch aangaat. Om de start te forceren, drukt u op de schakelaar. U kunt zien waar deze schakelaar zich bevindt door het deksel op te tillen en de onderstaande illustraties te gebruiken.



### Scanner 1 :

Ga tegenover de Nickel totem staan en open de scanner deksel.

Als u een zwarte band aan de rechterkant van de scanner ziet, hebt u een "Avision" model.

U ziet twee openingen aan de onderkant van de scanner. Steek een dun voorwerp (tandenstoker, paperclip) in de rechter opening om de scanner aan te zetten.



### Scanner 2 :

Ga voor de Nickel totem staan en open de scanner deksel.

Als u een witte band aan de linkerkant van de scanner ziet, hebt u een "Plustek" model.

Ga dan aan de achterkant van de Nickel totem staan: u ziet aan de onderkant van het frame een opening waar de draden uit komen.

Vlakbij is er een tweede opening, daar zit de scannerschakelaar in.

# **7 KLANTENONDERSTEUNING**

## KLANTENONDERSTEUNING

# DE ROL VAN DE NICKEL VERDELER



## REKENINGOPENING

Uw rol is om de identiteit van de klant te verifiëren en hun Nickel kaart activeren.



## DAGELIJKSE WERKZAAMHEDEN

Uw rol bestaat uit betalingen, stortingen, opnames en kaartvervangingen uit te voeren en om IBAN-afdrukken te maken.

Als Nickel verdeler mag u op geen enkele manier klanten helpen in het beheer van hun rekening. Om het beroepsgeheim te respecteren, mogen alleen onze adviseurs die bevoegd en opgeleid zijn om klanten bij te staan, hun helpen.

De Nickel rekening is strikt persoonlijk en moet door de houder alleen worden beheerd. Om dit te doen, heeft Nickel vijf tools opgezet om de rekening eenvoudig en onafhankelijk te beheren.



### DE NICKEL KLANTENZONE

Beheer uw Nickel rekening online op [app.nickel.eu](https://app.nickel.eu).



### DE NICKEL APP

Beheer uw rekening met uw smartphone. De mobiele toepassing kan gedownload worden via de App Store en Play Store.



### SMS ALERTS

Vraag uw Nickel rekening in real time aan door het juiste sleutelwoord te sturen naar: **0460 21 39 26**.



### HET HULPCENTRUM

Antwoorden op de meest gestelde vragen van onze klanten kunt u terugvinden op: [support.nickel.eu](https://support.nickel.eu).



### KLANTENDIENST

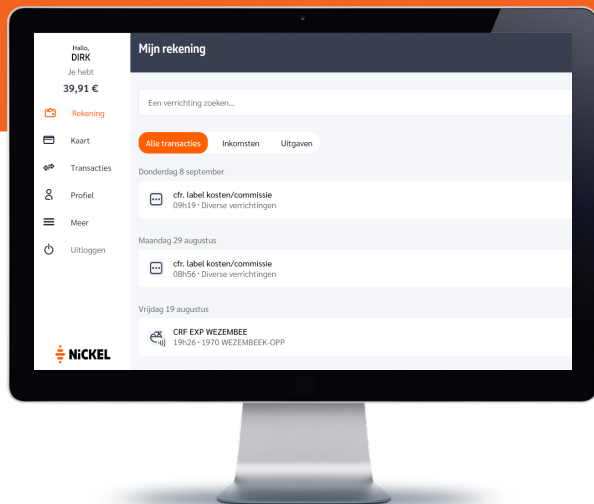
Om een adviseur te bereiken per telefoon, e-mail of op sociale netwerken, ga naar [nickel.eu/contact](https://nickel.eu/contact).

## KLANTENONDERSTEUNING

# DE NICKEL KLANTENZONE

Alle diensten van Nickel zijn online beschikbaar in de klantzone.

Wilt u uw rekening raadplegen, geld storten of gewoon een transactie volgen? Nickel klanten kunnen gemakkelijk alles online in hun klantenruimte op het internet doen. Eenvoudig en snel, alles is mogelijk op afstand.



### De beschikbare functies zijn:

- Controleren van rekeningsaldo en transacties
- Beheer van kaartlimieten
- Verzending van uw pincode per sms
- Overschrijvingen invoeren
- Begunstigden voor overdracht toevoegen
- Uw IBAN downloaden, delen en afdrukken
- Uw contactgegevens wijzigen

### HOE KRIJG IK TOEGANG TOT DE NICKEL KLANTENZONE?

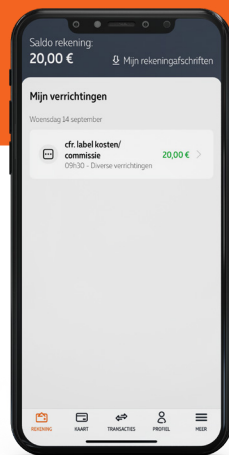
Ga naar [app.nickel.eu](https://app.nickel.eu) op het internet. De klant kan verbinding maken met zijn 10-cijferige identificatiecode (die zich op de achterkant van de Nickel kaart bevindt) en zijn 6-cijferige vertrouwelijke toegangscode.

## KLANTENONDERSTEUNING

# DE NICKEL APP

Alle diensten van Nickel zijn beschikbaar in de mobiele applicatie van Nickel op smartphones en tablets.

Klanten kunnen hun rekening controleren, geld storten of gewoon een transactie volgen. Ze kunnen gemakkelijk al hun transacties online vanuit hun mobiele applicatie verrichten. Eenvoudig en snel, alles is mogelijk op afstand.



### De beschikbare functies zijn:

- Controleren van rekeningsaldo en transacties
- Beheer van kaartlimieten
- Verzending van uw PIN-code per sms
- Overschrijvingen invoeren
- Begunstigden voor overdracht toevoegen
- Uw IBAN downloaden, delen en afdrukken
- Uw contactgegevens wijzigen

### HOE DOWNLOAD IK DE NICKEL APP?

Download de mobiele applicatie Nickel in de App Store of Play Store. Klanten kunnen inloggen met hun 10-cijferige identificatiecode (te vinden op de achterkant van de Nickel kaart) en hun 6-cijferige vertrouwelijke toegangscode.

## KLANTENONDERSTEUNING

# SMS ALERTS

Heeft uw klant geen toegang tot het internet?

Met sms-waarschuwingen kunt u uw rekening in real time opvragen en onmiddellijk informatie ontvangen op uw gsm.

Om uw rekening in real time te raadplegen  
kan uw klant een van de volgende trefwoorden per sms sturen naar:

**+32 460 21 39 26**

De sleutelwoorden voor sms-waarschuwingen zijn:

- **SALDO:** ..... geeft de klant de mogelijkheid om het saldo van zijn Nickel rekening rechtstreeks te ontvangen.
- **IBAN:** ..... ontvang een bewijs van je Nickel rekening met je IBAN & BIC.
- **REKENINGAFSCHRIJVEN:**.. ontvang de laatste 5 transacties en het saldo rechtstreeks.
- **LIMIET:**..... controleer de status van uw huidige betalings, stortings en opnamelimieten.
- **STORTING:** ..... controleer de status van uw cash geldstorting limiet en uw rekeningsaldo.
- **GELDOPNAME:** ..... controleer de status van uw geldopnamelimiet en rekeningsaldo.
- **REKENING:**..... om na te gaan of hun Nickel rekening actief of geblokkeerd is.
- **LOGIN:**..... vindt u het identificatienummer van uw Nickel kaart in geval van verlies of diefstal (om veiligheidsredenen wordt het identificatienummer per e-mail naar de klant gestuurd).

### HOEVEEL KOSTEN SMS ALERTS?

Nickel sms alerts zijn gratis tot een limiet van 60 sms'en per jaar.  
Zodra deze 60 sms'en zijn opgebruikt, wordt er € 1 aangerekend voor 10 sms'en.

## KLANTENONDERSTEUNING

# HET NICKEL HELP CENTRUM

In het helpcentrum van Nickel op Internet kan de klant talrijke artikelen vinden over het dagelijks beheer van zijn rekening.

Het is een soort encyclopedie voor Nickel klanten, een vereenvoudigde en gemakkelijk toegankelijke "WikiNickel", die talrijke artikelen bevat die door onze teams zijn geschreven. Alle onderwerpen komen aan bod om een duidelijk en eenvoudig antwoord te vinden op de vragen die klanten hebben.

Deze artikelen zijn ingedeeld in 8 categorieën:

### HET ANTWOORD OP UW VRAAG VINDEN

Zoeken op



Een rekening openen



Gebruik van de klantenzone



Informatie over de regelgeving



Uw Nickel Premium kaart



Overschrijvingen en domiciliëringen



Dagelijks beheer van de rekeningen



De kaart



Voor de krantenwinkel eigenaar



### HOE KRIJG IK TOEGANG TOT HET HELP CENTRUM?

Ga naar [support.nickel.eu](https://support.nickel.eu)  
of rechtstreeks vanuit de mobiele Nickel applicatie door te klikken op het menu Help Centrum.



KLANTENONDERSTEUNING

# CONTACT NICKEL KLANTENSERVICE



Per telefoon  
**02 891 29 80**



Per e-mail  
**[nickel.eu/contact](mailto:nickel.eu/contact)**

Maandag t/m vrijdag: 8u30 - 19u00



**Hebben uw klanten een snelle reactie nodig?**  
Onze community managers beantwoorden ze op sociale netwerken.

## KLANTENONDERSTEUNING

# BEPERKINGEN OP HET GEBRUIK VAN EEN NICKEL REKENING

Limieten worden gebruikt om de veiligheid van Nickel rekeningen te versterken door de uitgaven voor elke transactie gedurende een bepaalde periode te beperken. Het is mogelijk deze limieten te raadplegen en te verhogen in het tabblad CARD van de klantenzone en de Nickel toepassing.

Handelingen	Periode	Klassieke Nickel rekening
Betalingen per kaart	<b>Maandelijks</b> 30 kalenderdagen (elke 1e van de maand)	<b>€1 500 per maand (standaard)</b> €3 000 per maand €5 000 per maand
Cash stortingen	<b>Maandelijks</b> 30 kalenderdagen (elke 1e van de maand)	<b>€950 per maand</b> €250 binnen 15 dagen na accountactivering
Geldopname	<b>Wekelijks</b> 7 kalenderdagen (elke maandag)	<b>€300 per week (standaard)</b> €500 per week €1 000 per week
Inkomende transfers	-	<b>Er is geen maximum voor inkomende transfers.</b> Je kunt zoveel geld innen op je rekening als je wilt.
Uitgaande transfers	<b>Maandelijks</b> 30 kalenderdagen (elke 1e van de maand)	<b>€30 000 per maand</b>



Om het saldo van de limieten te controleren, kan uw klant het trefwoord LIMIET sms'en naar 0460 21 39 26

# KLANT GEVAL 1: "IK KAN GEEN STORTING DOEN"

Een klant komt geld storten op zijn rekening, maar ik kan het niet doen. Hoe kan ik hem helpen? Hier zijn 3 mogelijkheden:



## De klant heeft zijn maandelijkse stortingslimiet bereikt

De aanbetaling van de klant kan niet hoger zijn dan het resterende saldo van de maandelijkse limiet. Om het saldo van hun stortingslimiet te controleren kan de klant het sleutelwoord STORTING sms'en met zijn gsm op 0460 21 39 26.

Als de betalingslimiet van uw klant bereikt is, zal hij/zij moeten wachten tot het saldo van zijn/haar limiet op nul wordt gezet op de eerste dag van de volgende maand alvorens een storting te doen.

## U hebt niet genoeg geld op uw Nickel verdelers-rekening om deze storting te aanvaarden

Het is mogelijk dat het saldo op uw Nickel verdelers-rekening te laag is om deze storting te aanvaarden. Om uw saldo te controleren, gaat u naar het menu van uw Nickel terminal, kiest u vervolgens RAPPORTEN en vervolgens SALDO PRO REKENING.

Als het saldo op uw rekening ontoereikend is, maakt u een overschrijving van uw hoofd-bedrijfsrekening. De klant zal moeten terugkomen zodra uw Nickel verdelersrekening is gefinancierd.

## De Nickel rekening van uw klant is geblokkeerd

Uw klant kan de status van zijn Nickel rekening controleren door met zijn gsm het trefwoord REKENING te sturen naar 0460 21 39 26.

Als de rekening wordt geblokkeerd, ontvangt de klant de reden per sms. In dit geval wordt de klant verzocht contact op te nemen met de klantendienst van Nickel per telefoon op 02 891 29 80 of via het contactformulier op [support.nickel.eu](http://support.nickel.eu).

## KLANTENONDERSTEUNING

# KLANT GEVAL 2: "IK KAN GEEN GELD AFHALEN"

Een klant komt geld afhalen van zijn rekening, maar ik kan het niet afhalen. Hoe kan ik hem helpen? Hier zijn 3 mogelijkheden:



### Het saldo van de Nickel rekening van uw klant is onvoldoende om de opname te verrichten

Een geldopname wordt geweigerd als het saldo op de Nickel rekening van uw klant onvoldoende is (dit saldo moet groter zijn dan of gelijk aan het bedrag van de opname + €1 opnamekosten).

Om hun saldo te controleren, kunnen zij het sleutelwoord SALDO sms'en naar 0460 21 39 26.

### De klant heeft zijn wekelijkse opnelimiet bereikt

De opname door de klant kan dus het resterende saldo van de weeklimiet niet overschrijden. Om de balans te controleren van hun opnamebeperking kan uw klant met zijn gsm het trefwoord GELDOPNAME sturen naar 0460 21 39 26.

Als de limiet van uw klant bereikt is, kan hij/zij deze direct vanuit zijn/haar Nickel klantenzone verhogen, of wachten tot de limiet weer op nul wordt gezet wat automatisch gebeurt op de eerste dag van de volgende week.

### De Nickel rekening van uw klant is geblokkeerd

Uw klant kan de status van zijn Nickel rekening controleren door met zijn gsm het trefwoord REKENING te sturen naar 0460 21 39 26.

Als de rekening wordt geblokkeerd, ontvangt de klant de reden per sms. In dit geval wordt de klant verzocht contact op te nemen met de klantendienst van Nickel per telefoon op 02 891 29 80 of via het contactformulier op [support.nickel.eu](http://support.nickel.eu).

## KLANTENONDERSTEUNING

# KLANT GEVAL 3: "DE REKENING VAN MIJN KLANT IS GEBLOKKEERD"

Uw klant heeft een e-mail van Nickel ontvangen waarin hem wordt meegedeeld dat zijn Nickel rekening is geblokkeerd, de reden voor de blokkering en de acties die hij moet ondernemen. Hier zijn 3 mogelijke gevallen:



### Slechte kwaliteit van de scan op het moment van inschrijving

Als de scan van het identiteitsdocument op het moment van inschrijving niet kwalitatief was, kan Nickel de klant blokkeren tot een nieuwe scan is uitgevoerd.

Uw klant moet dan een nieuwe scan of foto, van goede kwaliteit, van zijn identiteitsbewijs opsturen via het contactformulier [support.nickel.eu](mailto:support.nickel.eu).

### Onbetaalde jaarlijkse bijdrage

Elk jaar, op de verjaardag van de opening van de Nickel rekening, wordt de jaarlijkse vergoeding afgetrokken van de rekening van de klant. Indien het saldo van de rekening deze heffing niet toelaat, zal de rekening van uw klant worden geblokkeerd.

Zij zullen dan hun rekening met € 20 moeten financieren door contant geld bij u te storten of door een overschrijving. Hun bijdrage zal dan automatisch worden gebiteerd en de rekening wordt only 1 point.

### Elke andere reden (compliance, FATCA, ATD inbeslagname, enz.)

Aangezien u geen toegang hebt tot de rekening van de klant, wegens het beroepsgeheim, zult u uw klant niet altijd kunnen helpen.

Er is nauwkeurige informatie per e-mail verzonden: vraag hen om deze te bekijken om de situatie van hun Nickel rekening op te volgen.

## KLANTENONDERSTEUNING

# KLANT GEVAL 4: "IK KRIJG HET NIET VOOR ELKAAR OM EEN KAART TE VERVANGEN"

Een klant is gekomen om zijn Nickel kaart te vervangen, maar ik kan deze niet omruilen. Hoe kan ik hem helpen? Hier zijn 3 mogelijkheden:



### Uw klant heeft een nieuw telefoonnummer

Als uw klant zijn gsm-nummer heeft gewijzigd, zal hij zijn vervangingscode niet per sms ontvangen. Hij/zij dient deze wijziging eerst te melden in zijn/haar klantzone op het internet of in de Nickel app, door te gaan naar het tabblad "mijn profiel" van de "PLUS" sectie.

Pas dan, na ontvangst van de vervangingscode op zijn nieuwe gsm-nummer, kan hij verder gaan met het vervangen van de kaart.

### Uw klant heeft onlangs zijn gegevens gewijzigd

Vervanging van de Nickel kaart is niet mogelijk indien de klant zijn telefoonnummer heeft gewijzigd in de laatste 24 uur. Dit geval wordt op uw Nickel terminal aangegeven door de foutcode 71204 tijdens de transactie.

Om veiligheidsredenen moet de klant wachten tot deze periode is verstreken alvorens de kaart te vervangen.

### De Nickel rekening van uw klant is geblokkeerd

Uw klant kan de status van zijn Nickel rekening controleren door met zijn gsm het trefwoord REKENING te sturen naar 0460 21 39 26.

Als de rekening wordt geblokkeerd, ontvangt de klant de reden per sms. In dit geval wordt de klant verzocht contact op te nemen met de klantendienst van Nickel per telefoon op 02 891 29 80 of via het contactformulier op [support.nickel.eu](http://support.nickel.eu).

## KLANTENONDERSTEUNING

# KLANT GEVAL 5: "EEN KLANT VRAAGT OM DE HEROPENING VAN ZIJN REKENING"

Bij de activering wordt de opening van een rekening geweigerd omdat de klant in het verleden reeds een Nickel rekening heeft gehad. Dit is alles wat u moet weten over het heropenen van een rekening:



### Is het mogelijk om twee Nickel rekeningen te hebben?

Het is niet mogelijk twee Nickel rekeningen op dezelfde naam te hebben. Indien een klant reeds een rekening heeft geopend, kan hij verzoeken deze te heropenen door te bellen naar de klantendienst op het nummer 02 891 29 80 of door gebruik te maken van het daartoe bestemde formulier op het internet ([support.nickel.eu/hc/nl-be](https://support.nickel.eu/hc/nl-be)).

### Hoe kan ik mijn rekening heropenen?

Om de heropening van een rekening aan te vragen, neemt u telefonisch contact op met de klantendienst op het nummer 02 891 29 80 of via ons contactformulier op het internet op [nickel.eu/contact](https://nickel.eu/contact).

De klantendienst kan de klant dan meedelen of hij al dan niet in aanmerking komt om zijn rekening te heropenen, en zal als het nodig is zijn persoonlijke gegevens bijwerken. De adviseur stuurt dan, indien nodig, een e-mail naar uw klant met het verzoek om de nodige bewijsstukken (identiteitsbewijs, bewijs van adres, FACTA-formulier, enz.) op te sturen.

Na ontvangst van de gevraagde elementen en na analyse van de aanvraag door een adviseur van Nickel, zal de klant op de hoogte worden gebracht van de heropening van hun Nickel rekening per e-mail.

# **8 IDENTITEITSDOCUMENTEN**



## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# HOE DE IDENTITEIT VAN EEN KLANT CONTROLEREN?

Bij het openen van rekeningen en het vervangen van kaarten, **MOET** u de identiteit van de klant verifiëren om elk risico van fraude en niet-naleving uit te sluiten. Door het abonnement te valideren en zo uw commissie te ontvangen, verbindt u zich ertoe deze controles strikt uit te voeren.

Om de identiteit van uw klant te verifiëren, volgt u de 3 onderstaande regels:



1

Het identiteitsdocument moet geldig en origineel zijn. Fotokopieën moeten worden geweigerd.



2

De persoon voor me is degene op het identiteitsbewijs volgens de foto op het document.



3

NAAM + VOORNAAM + GEBORTE DATUM op de Nickel totem moet precies dezelfde zijn als op het identiteitsbewijs.

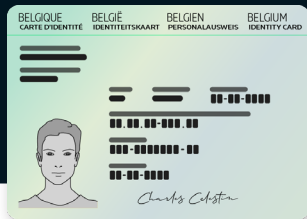


Bij twijfel over het openen van een rekening of het vervangen van een kaart, neem contact op met de servicelijn voor de verdelers op 02 891 29 70 die u zal helpen met de controles.

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# AANVAARDE IDENTITEITSDOCUMENTEN

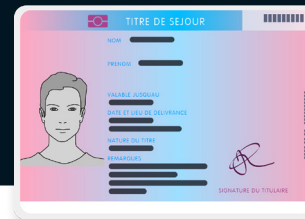
De documenten die worden aanvaard voor de opening van een Nickel rekening zijn:



Identiteitskaarten van Europese landen  
Europese Unie of EVA-landen.



Paspoorten van de meeste landen  
landen van de wereld.



Belgische verblijfsvergunningen, andere  
verblijfsvergunningen, of verblijfskaarten.

- Alle documenten moeten voorzien zijn van een MRZ-strip (de optische strip onderaan het identiteitsdocument, met de chevrons).
- Fotokopieën van identiteitsdocumenten worden niet aanvaard.
- Rijbewijzen worden niet aanvaard.



Bij twijfel over het openen van een rekening of het vervangen van een kaart, neem contact op met de servicelijn voor de verdelers op 02 891 29 70 die u zal helpen met de controles.

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Per land vindt u hier de lijst van documenten die worden aanvaard om een Nickel rekening te openen of te vernieuwen:

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Afghanistan	Azië	JA		✓	
Albanië	Europa	JA		✓	
Algerije	Afrika	JA		✓	
Andorra	Europa	JA		✓	
Angola	Afrika	JA		✓	
Antigua en Barbuda	Noord-Amerika	JA		✓	
Argentinië	Zuid-Amerika	JA		✓	
Armenië	Azië	JA		✓	
Australië	Oceanië	JA		✓	
Azerbeidzjan	Azië	JA		✓	
Bahama's	Noord-Amerika	JA		✓	
Bahrein	Azië	JA		✓	
Bangladesh	Azië	JA		✓	
Barbados	Noord-Amerika	JA		✓	
België	Europa	JA	✓	✓	✓
Belize	Noord-Amerika	JA		✓	
Benin	Afrika	JA		✓	

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Bhutan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Bolivia	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Bosnië en Herzegovina	Europa	<b>JA</b>		✓	
Botswana	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Brazilië	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Brunei Darussalam	Azië	<b>JA</b>		✓	
Bulgarije	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Burkina Faso	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Burundi	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Cabo Verde (Rep. van)	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Cambodja	Azië	<b>JA</b>		✓	
Canada	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Centraal-Afrikaanse Rep.	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Chili	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
China	Azië	<b>JA</b>		✓	
Colombia	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Comoren	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Congo	Afrika	<b>JA</b>		✓	

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Cookeilanden	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Costa Rica	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Cuba	Noord-Amerika	<b>NEE</b>			
Cyprus	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
D. Volksrepubliek Korea	Azië	<b>NEE</b>			
Denemarken	Europa	<b>JA</b>		✓	
Djibouti	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Dominica	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Dominicaanse Republiek	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Duitsland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Ecuador	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Egypte	Afrika	<b>JA</b>		✓	
El Salvador	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Equatoriaal-Guinea	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Eritrea	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Estland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Eswatini	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Ethiopië	Afrika	<b>JA</b>		✓	

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Fiji	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Filippijnen	Azië	<b>JA</b>		✓	
Finland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Frankrijk	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Gabon	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Gambia (Republiek)	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Georgië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Ghana	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Grenada	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Griekenland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Guatemala	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Guinee	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Guinee-Bissau	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Guyana	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Haïti	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Honduras	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Hongarije	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Ierland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
IJsland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
India	Azië	<b>JA</b>		✓	
Indonesië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Irak	Azië	<b>JA</b>		✓	
Iran (Islamitische Rep.)	Azië	<b>NEE</b>			
Israël	Azië	<b>JA</b>		✓	
Italië	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Ivoorkust	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Jamaica	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Japan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Jemen	Azië	<b>JA</b>		✓	
Jordanië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Kameroen	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Kazachstan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Kenia	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Kiribati	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Koeweit	Azië	<b>JA</b>		✓	
Kroatië	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	

**IDENTITEITSDOCUMENTEN**

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Kyrgyzstan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Laos	Azië	<b>JA</b>		✓	
Lesotho	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Letland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Libanon	Azië	<b>JA</b>		✓	
Liberia	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Libië	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Liechtenstein	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Litouwen	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Luxemburg	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Madagaskar	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Malawi	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Malediven	Azië	<b>JA</b>		✓	
Maleisië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Mali	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Malta	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Marokko	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Marshalleilanden	Oceanië	<b>JA</b>		✓	



**IDENTITEITSDOCUMENTEN**

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Mauritanië	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Mauritius	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Mexico	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Micronesië (F.S. van)	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Monaco	Europa	<b>JA</b>		✓	
Mongolië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Montenegro	Europa	<b>JA</b>		✓	
Mozambique	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Myanmar	Azië	<b>JA</b>		✓	
Namibië	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Nauru	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Nederland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Nepal	Azië	<b>JA</b>		✓	
Nicaragua	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Nieuw Zeeland	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Niger	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Nigeria	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Niue	Oceanië	<b>JA</b>		✓	

**IDENTITEITSDOCUMENTEN**

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Noord-Macedonië	Europa	<b>JA</b>		✓	
Noorwegen	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Oeganda	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Oekraïne	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Oezbekistan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Oman	Azië	<b>JA</b>		✓	
Oostenrijk	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Oost-Timor	Azië	<b>JA</b>		✓	
<b>Pakistan</b>	<b>Azië</b>	<b>NEE</b>			
Palau	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Palestina	Azië	<b>JA</b>		✓	
Panama	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Papoea-Nieuw-Guinea	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Paraguay	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Peru	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Polen	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Portugal	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Qatar	Azië	<b>JA</b>		✓	

## IDENTITEITSDOCUMENTEN

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Accepté (O/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Rep. Congo	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Republiek Korea	Azië	<b>JA</b>		✓	
Republiek Moldavië	Europa	<b>JA</b>		✓	
Roemenië	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Russische Federatie	Azië	<b>JA</b>		✓	
Rwanda	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Saint Kitts en Nevis	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Saint Lucia	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Saint Vincent en de Gr.	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Salomonseilanden	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Samoa	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
San Marino	Europa	<b>JA</b>		✓	
Sao Tomé en Príncipe	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Saoedi-Arabië	Azië	<b>JA</b>		✓	
Senegal	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Servië	Europa	<b>JA</b>		✓	
Seychellen	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Sierra Leone	Afrika	<b>JA</b>		✓	

**IDENTITEITSDOCUMENTEN**

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Singapore	Azië	<b>JA</b>		✓	
Slovenië	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Slowakije	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Soedan	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Somalië	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Spanje	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Sri Lanka	Azië	<b>JA</b>		✓	
Suriname	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
<b>Syrische Arabische Rep.</b>	<b>Azië</b>	<b>NEE</b>			
Tadzjikistan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Thailand	Azië	<b>JA</b>		✓	
Togo	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Tonga	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Trinidad en Tobago	Noord-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Tsjaad	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Tsjechische Republiek	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Tunesië	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Turkije	Azië	<b>JA</b>		✓	

**IDENTITEITSDOCUMENTEN**

# GEACCEPTEERDE IDENTITEITSDOCUMENTEN PER LAND

Land	Continent	Geaccepteerd (J/N)	Identiteitskaart	Paspoort	Verblijfsvergunning
Turkmenistan	Azië	<b>JA</b>		✓	
Tuvalu	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Uruguay	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Vanuatu	Oceanië	<b>JA</b>		✓	
Vaticaanstad	Europa	<b>JA</b>		✓	
Venezuela	Zuid-Amerika	<b>JA</b>		✓	
Verenigd Koninkrijk	Europa	<b>JA</b>		✓	
Verenigd Rep. Tanzania	Afrika	<b>JA</b>		✓	
V. Arabische Emiraten	Azië	<b>JA</b>		✓	
<b>V. Staten van Amerika</b>	<b>Noord-Amerika</b>	<b>NEE</b>			
Vietnam	Azië	<b>JA</b>		✓	
Wit-Rusland	Europa	<b>JA</b>		✓	
Zambia	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Zimbabwe	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Zuid-Afrika	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Zuid-Soedan	Afrika	<b>JA</b>		✓	
Zweden	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	
Zwitserland	Europa	<b>JA</b>	✓	✓	

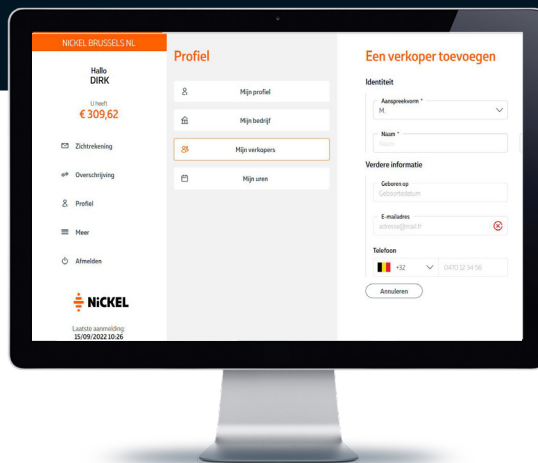
# **9 REGLEMENTAIRE INFORMATIE**

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# OPLEIDING VAN UW PERSONEEL

Al het verkooppersoneel in uw verkooppunt **MOET** worden opgeleid voor anti-witwaspraktijken en anti-terrorismedinanciering en de strijd tegen vals geld.

- De opleiding kan worden gevolgd op het internet op [partner-training.nickel.eu](https://partner-training.nickel.eu).
- Deze training moet alleen worden gedaan, zonder de hulp van een ander.
- Vernieuwing van deze opleiding is elk jaar verplicht. Een maand voor de uiterste termijn voor verlenging wordt u per e-mail op de hoogte gebracht.
- Als uw training is verlopen, zal uw Nickel terminal worden geblokkeerd. U zult geen Nickel transacties kunnen uitvoeren zolang het niet vernieuwd is.



Registreer uw verkooppersoneel voor training in uw online verdelerszone onder de rubriek "EEN VERKOPER TOEVOEGEN OF VERWIJDEREN". Eenmaal geregistreerd, zal uw verkooppersoneel zijn of haar opleiding kunnen volgen op het internet of op de Nickel totem. Hij/zij zal zijn/haar geldig identiteitsbewijs moeten meebrengen om zijn/haar inschrijving te bevestigen.

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (1/10)

## 1 INLEIDING

### 1.1 Waarom deze initiële opleiding en zijn jaarlijkse herhaling?

De financiële sector is een belangrijke vector voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme. Het voorkomen van witwassen van geld en de financiering van terrorisme is een wettelijke verplichting, maar past ook in het kader van een beroepsethiek.

De Financière des Paiements Electroniques FPE (hierna Nickel genoemd) is een betalingsinstelling die in Frankrijk een vergunning gekregen heeft van de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). De Nickel verkooppunten bieden betalingsdiensten aan en krijgen in dit kader ook een vergunning na hun registratie bij het ACPR.

In België zijn het de artikelen 71-74 van de wet van 11 maart 2018, betreffende het statuut van en het toezicht op de betalingsinstellingen en de instellingen voor elektronisch geld, de toegang tot de activiteit van het aanbieden van betalingsdiensten en tot de activiteit van vrijgave van elektronisch geld, en de toegang tot betalingssystemen, die de voorwaarden bepalen voor het aanstellen van een agent door de aanbieder van betalingsdiensten.

Nickel is volledig verantwoordelijk ten opzichte van derden voor de acties van alle vertegenwoordigers die in de naam van Nickel optreden. Nickel moet er dan ook op toezien dat ze allemaal voldoen aan de wettelijke bepalingen met betrekking tot de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Uzelf, als vertegenwoordiger of werknemer van een Nickel verkooppunt, deelt deze verantwoordelijkheden met ons. Daarom leiden wij onze vertegenwoordigers op in anti witwaspraktijken en antiterrorismedinanciering.

### 1.2 Wat gaat u leren tijdens deze opleiding?

Als vertegenwoordiger die Nickel betalingsdiensten aanbiedt, en die als eerste in contact komt met klanten, moet u:

- De voornaamste principes van de strijd tegen witwassen van geld en financiering van terrorisme kennen en weten waarom u hier een rol in heeft,
- Volledig geïnformeerd zijn over de risico's die u loopt,
- Het belang en het doel van de controles die u moet uitvoeren begrijpen en weten hoe deze uit te voeren, met name een persoon kunnen identificeren en frauduleuze transacties vermijden,
- Weten hoe te handelen bij twijfel.

U moet ook de belangrijkste elementen van de Gedragscode van Nickel en de huidige anticorruptieregels kennen. Tot slot moet u ook weten hoe te handelen in bepaalde situaties en met wie u contact moet opnemen.

## 2 STRIJD TEGEN HET WITWASSEN VAN GELD EN DE FINANCIERING VAN TERRORISME

### 2.1 Waarom strijden tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML/CFT)?

#### 2.1.1 Algemene context

Volgens het UNODC (United Nations Office on Drugs and Crime) vertegenwoordigt witwassen van geld jaarlijks tussen de 2 en 5% van het mondiale BBP. Dit betekent voor de duidelijkheid dat er elk jaar tussen 715 miljoen 1,87 miljard euro wordt witgewassen.

Om de wereldwijde plaag van witwassen van geld en financiering van terrorisme efficiënter te bestrijden, hebben landen zich op internationaal niveau verenigd en gemeenschappelijke principes aangenomen.

Sinds 1988 hebben de VN, het Bazels Comité, en andere instellingen waaronder het Financial Action Task Force, de "FATF", fundamentele principes vastgelegd voor de strijd tegen



# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (2/10)

witwassen van geld.

In België is het de wet van 18 september 2017 die het wettelijk kader vastlegt voor het voorkomen van witwassen van geld en de financiering van terrorisme en de beperking van het gebruik van cash geld. Deze wet werd onlangs aangevuld met de wet van 20 juli 2020, voor de omzetting van de verplichtingen die zijn vastgelegd in de 5e Europese richtlijn.

## 2.2 AML/CFT: de verplichtingen van Nickel en haar vertegenwoordigers

### 2.2.1. Wat is het witwassen van geld?

De term "witwassen" vindt zijn oorsprong bij de wasserijen die in de jaren 30 gebruikt werden door de mafia, met name door Al Capone, om een legale dekmantel te hebben voor geld dat illegaal verkregen werd. De methodes die "witwassers" gebruiken zijn uiteenlopend en houden geen rekening met landsgrenzen. Ze kunnen onderverdeeld worden in drie fases:

- Een eerste fase van investering, waarbij de illegale geldsommen in het financiële systeem gebracht worden;
- Een tweede fase van conversie, waarbij het geld van zijn oorsprong weggehaald wordt door een reeks van transformaties en investeringen (overschrijvingen, abnormaal ingewikkelde constructies, investeringen in verzekeringen, enz.)
- Een derde fase van integratie, waarbij het geld opnieuw gebruikt wordt voor legitieme economische activiteiten (vastgoed, financiële investeringen, overname van bedrijven, enz.)

Criminelen zijn genoodzaakt gebruik te maken van het financiële systeem om geld van illegale activiteiten opnieuw in de legale economie te pompen. Om de herkomst van deze fondsen te verbergen, aanvaarden de witwassers soms operaties die weinig of niet winstgevend zijn. Ze maken gebruik van steeds meer geavanceerde en innoverende financiële en juridische technieken, hetgeen een voortdurende waakzaamheid vereist.

Een concreet voorbeeld:

- De heer X zal weddenschappen gebruiken om zijn geld wit te wassen door ervoor

te zorgen dat hij geen argwaan wekt: hij zet grote sommen in op weddenschappen met een laag risico. Zijn volledige inzet plaatst hij op eenzelfde paard. Zijn afzonderlijke inzetten bedragen niet meer dan € 2000, waardoor hij onder de limiet blijft waarboven zijn identiteit gecontroleerd zou worden, wat erop wijst dat hij baat zou kunnen hebben bij een handlanger om zijn paardenweddenschappen te verrichten > **Details van de investeringsmethode**

- Meneer X wedt enkel met cash op paarden. De oorsprong van zijn cash geld kan niet geïdentificeerd worden > **Inzet**
- Meneer X zet zijn winst op zijn rekening en zet hem niet opnieuw in > **Conversie**
- Meneer X zet een deel van zijn gokwinsten om in de aankoop van vastgoed, waarvan hij als verhuurder profiteert > **Integratie**

### 2.2.2 Wat is financiering van terrorisme?

Financiering van terrorisme betekent de financiering van terroristische daden, terroristen en terroristische organisaties. De activiteit van financiering van terrorisme kan bewust en met overtuiging worden uitgevoerd (opzettelijk) of door zwakheid, nalatigheid of onder dwang (ontvoering en afpersing voor losgeld).

Deelnemen aan de uitvoering van een transactie, al dan niet vrijwillig, die als doel de financiering van terrorisme heeft, wordt bijgevolg beschouwd als een daad van financiering van terrorisme.

Voor de financiering van terrorisme worden illegale middelen gebruikt, maar soms ook legale middelen die, bijvoorbeeld, van sociale uitkeringen komen.

Een concreet voorbeeld:

"Een persoon die ervoor bekend staat betrokken te zijn geweest bij terroristische daden komt in uw verkooppunt om een grote som geld te storten. Hij lijkt de limieten die bij Nickel gelden niet te kennen en dringt er enkele ogenblikken op aan dat u zijn storting aanvaardt, alvorens u beleefd te bedanken. Deze persoon is ook onderworpen aan een bevrozing van

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (3/10)

tegoeden (deze informatie is openbaar).

Deze persoon is bij de autoriteiten bekend voor daden die verband hebben met terrorisme en u weet nu dat hij in het bezit is van een grote som geld terwijl zijn tegoeden bevroren zijn. De bron van dit geld is niet bekend.

Als u hem herkent, is dit een rode vlag en moet u dit onmiddellijk aan Nickel melden."

Wat specifiek is aan de financiering van terrorisme is de moeilijkheid om dit op te sporen vanuit financiële bewegingen die vaak kleine bedragen betreffen.

Er bestaat geen definitieve internationale consensus over de term "terrorisme", maar het kan op zijn minst gedefinieerd worden aan de hand van de definitie die in 2004 door de High-Level Panel en de secretaris-generaal van de VN voorgesteld werd als: "iedere daad die gepleegd wordt met de bedoeling de dood of ernstig lichamelijk letsel te veroorzaken onder burgers of niet-strijders, en die door zijn aard of context als doel heeft een bevolking te intimideren of een regering of een internationale organisatie te dwingen een handeling uit te voeren of zich daarvan te onthouden. Deze definitie wordt gebruikt en aangehouden door de Financial Action Task Force (FATF), de Europese Unie en de Franse autoriteiten voor hun aanbevelingen voor de bestrijding van de financiering van terrorisme.

In België bevat artikel 3 van de Wet tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten van 18 september 2017 UI, de beginselen voor de bestrijding van de financiering van terrorisme.

### 2.2.3 Verplichtingen voor tegenwoordigers die betalingsdiensten aanbieden in het kader van AML/CFT

#### > Identificatie en identiteit verifiëren

U bent verplicht de identiteit van Nickel klanten te verifiëren. U mag NOOIT opzettelijk personen adviseren, helpen of begeleiden die de wetten en procedures tegen witwassen en financiering van terrorisme trachten te omzeilen of te overtreden.

Indien u dit doet, bent u medeplichtig en riskeert u dezelfde straf als de fraudeurs en

witwassers van geld.

#### > Melding van verdenkingen door vertegenwoordigers en melding van verdenkingen door Nickel

De begrippen witwassen van geld en financiering van terrorisme zijn duidelijk gedefinieerd, maar het is belangrijk te preciseren dat uw verplichtingen niet inhouden dat u zelf een daad van witwassen van geld of financiering van terrorisme moet vaststellen.

Uw verplichting bestaat enkel uit het melden van een verdenking aan Nickel.

Een verdenking heeft betrekking op bedragen of transacties waarvan Nickel (of zijn vertegenwoordiger) weet, vermoedt of goede redenen heeft om te vermoeden dat:

- Ze voortkomen uit een strafbaar feit dat bestraft werd met een vrijheidsstraf hoger dan de duur vastgesteld door de wet, of
- Ze betrokken zijn bij de financiering van terrorisme, of
- Ze afkomstig zijn van fiscale fraude.

Overeenkomstig met artikel 47, § 1, van de Belgische wet over voorkoming van het witwassen van geld, moeten financiële instellingen en hun tussenpersonen aan de CFI melden wanneer zij weten, verdenken of grondige redenen hebben om te vermoeden dat geld van hun klanten, ongeacht het bedrag, verband houden met het witwassen van geld of de financiering van terrorisme:

- geld van hun klanten, ongeacht het bedrag;
- transacties die door hun klanten worden uitgevoerd of gevraagd; of
- feiten, inclusief pogingen tot transacties, waarvan zij op de hoogte zijn.

#### 2.3 De verschillende gevallen van twijfel

U kan twijfels/verdenkingen hebben in verschillende situaties, bijvoorbeeld:

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (4/10)

### > Bij de inschrijving:

- U heeft deze persoon al een rekening weten aanvragen met een ander identiteitsbewijs
- U heeft twijfels over de authenticiteit van het voorgelegde identiteitsdocument
- Er komen verschillende personen samen om een rekening te openen

### > Bij een transactie:

- U begrijpt dat de klant zijn Nickel rekening gebruikt voor een professionele activiteit die niet overeenkomt met de Algemene Voorwaarden van Nickel
- Iemand wil meer geld storten dan de toegelaten 950 euro per maand en dit ondanks uw uitleg over de limieten voor geldstortingen. Deze persoon vraagt u zelfs om hem "een dienst te bewijzen".

### > In het geval dat een klant atypische vragen stelt of vreemd gedrag vertoont:

- "Ik doe je een dienst, ik heb cash om op al deze rekeningen te storten (toont de kaarten), oke? Het is niet nodig om dit aan Nickel te zeggen".
- "Ik ga rekeningen openen voor vrienden die niet kunnen komen, is dat goed voor u?"
- "Worden de rekeningen gecontroleerd, kan ik er veel geld op storten?"

### > Indien u een vermoeden heeft over een klant of een verdachte situatie meemaakt:

- Stuur een mail met zoveel mogelijk details, of [melden.verdenking@nickel.eu](mailto:melden.verdenking@nickel.eu)
- Neem telefonisch contact op met de Helpdesk Verkooppunten: **(+32) 2 891 29 70**

Opgelet: Meldingen van verdenkingen zijn vertrouwelijk! Het is verboden de klant of een met hem verbonden persoon (in het bijzonder zijn wettelijke vertegenwoordiger), of de uitvoerder van één van de transacties, of derden andere dan Nickel, op de hoogte te brengen van het bestaan en de inhoud van uw verdenkingen.

Uw aanvraag zal vervolgens volledig door Nickel behandeld worden: Analyse van de situatie, en indien nodig melding van de verdenking aan de autoriteiten.

### > Wat gebeurt er nadat de verdenking aan Nickel gemeld is?

Nickel heeft de verplichting de verdenking met betrekking tot witwassen van geld of financiering van terrorisme te melden aan de bevoegde autoriteit van het land. Concreet stelt Nickel zijn verdenking vast op basis van bij de klant ingewonnen informatie, documenten of andere middelen.

Onze teams die toegewijd zijn aan de strijd tegen fraude, witwassen van geld en financiering van terrorisme nemen dus de verantwoordelijkheid uw verdenkingen gedetailleerd te analyseren. Deze worden grondig onderzocht en zo nodig wordt bij de bevoegde autoriteiten aangifte van verdenking gedaan.

### 2.4 De risico's voor Nickel en het verkooppunt - Gevolgen indien de verplichtingen m.b.t. AML/CFT niet gerespecteerd worden

Indien het witwassen van geld niet doeltreffend bestreden wordt, kan het zware economische, sociale en politieke gevolgen hebben, en onze instellingen verzwakken. Het is dus zeer belangrijk voor u en voor Nickel.

In het kader van onze activiteiten en als vertegenwoordiger die betalingsdiensten aanbiedt wordt u aan enkele risico's blootgesteld:

#### 2.4.1 Risico van niet-naleving:

Indien u uw verplichtingen op vlak van AML/CFT niet naleeft;

Bijvoorbeeld: iemand die geen toestemming heeft helpen een Nickel zichtrekening te openen, klanten helpen geld van drugshandel of diefstal te storten...

U kunt gestraft worden met een gevangenisstraf en een boete

De Belgische wet voorziet de volgende sancties in geval van witwassen van geld (of de vergemakkelijking daarvan):

- Een gevangenisstraf van 15 dagen tot 5 jaar en/of een boete van 25.000 tot 100.000 euro

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (5/10)

- Een gevangenisstraf van 8 dagen tot 3 jaar en/of een boete van 25.000 tot 50.000 euro voor poging tot witwassen van geld

Iedereen die geholpen heeft met of op de hoogte was van een poging tot witwassen van geld riskeert dezelfde sancties als de witwassers:

Indien u op de hoogte bent van een poging tot witwassen van geld in uw winkel en u meldt dit niet, riskeert u een celstraf en een boete.

U mag nooit opzettelijk personen adviseren, bijstaan of begeleiden die de wetten en procedures tegen witwassen en financiering van terrorisme trachten te omzeilen of te overtreden.

Indien u dit wel doet, dan riskeert u veroordeeld te worden als medeplichtige voor het witwassen van geld en dezelfde straf te krijgen als de witwassers.

### 2.4.2 Juridisch risico

Opzegging van het contract door Nickel, mogelijke schadevergoeding

### 2.4.3 Reputatie risico:

Voor uw bedrijf en al uw werknemers, verlies van klanten

### 2.4.4 Voorbeeld:

Op een ochtend luiden de grote titels van het Nieuwsblad als volgt: "Vertegenwoordiger en zijn klanten verdacht van oplichting van meer dan € 200.000 via nationale loterij rekeningen" Het artikel verklaart dat er een onderzoek lopende is voor "georganiseerd witwassen" en de manier van werken van de krantenwinkel en zijn klanten worden in detail beschreven.

De gevolgen van dit artikel en deze zaak zijn verschrikkelijk:

- Verschillende banken hebben een klacht ingediend. Als de vertegenwoordiger schuldig

wordt bevonden, riskeert hij gevangenisstraf en een boete,

- Indien het om een vertegenwoordiger van Nickel gaat, zal de ernst van de feiten leiden tot een verlies van vertrouwen bij onze gemeenschappelijke klanten en het imago van Nickel aantasten,
- Het imago en de reputatie van het verkooppunt worden geschaad.

## 3 HOE WITWASSEN VAN GELD EN FINANCIERING VAN TERRORISME TEGENGAAN?

### 3.1 Nieuwe klanten: identiteit van de klant en de Algemene Voorwaarden van Nickel

Om de voorgaande verplichtingen te respecteren moet u enkele fundamentele regels onthouden:

- Verplichte en actuele kennis van klanten
- Constante waakzaamheid gedurende de relatie met de klant
- Melden van verdenkingen.

#### 3.1.1 Waarom moeten Nickel en zijn vertegenwoordigers ervoor zorgen dat ze hun klanten kennen?

Nickel moet zijn klanten perfect identificeren en kennen, zonder daarbij opdringerig te zijn. Dit is het "Know your Customer" of "KYC" principe.

Het is om aan deze KYC verplichtingen te voldoen dan we een minimum aan informatie verzamelen bij de inschrijving, op de totem of via internet:

- Voorna(a)m(en) en achternaam
- Geboortedatum en -plaats
- Adres
- Burgerlijke staat, arbeidssituatie en -beroep, inkomen, vermogenssituatie en -waarde.

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (6/10)

Aan de hand van deze informatie en het bankgedrag van individuele personen kunnen wij klantprofielen opstellen.

Een ongewone en vreemde transactie, d.w.z. die niet overeenkomt met het profiel van de klant, zal manueel door Nickel gecontroleerd worden om na te gaan of hij al dan niet toegelaten is.

In geval van een bevestigd vermoeden door de Nickel teams, toegewijd aan de strijd tegen witwassen van geld en financiering van terrorisme, zal dit door Nickel aangegeven worden bij de bevoegde autoriteiten, zoals het CFI in België.

## 3.1.2 Wat betekent dit voor de Nickel vertegenwoordiger?

Door Nickel vertegenwoordiger te worden, aanvaardt u een zeer belangrijke opdracht: de identiteit van de klant nauwgezet verifiëren bij het openen van een rekening en het vervangen van een kaart.

U bent de enige die in contact komt met de klant.

Door de inschrijving van een klant te bevestigen en zo uw commissie te ontvangen, garandeert u ons dat u zijn identiteit heeft geverifieerd.

Niemand kan dit in uw plaats doen.

## 3.2 Hoe de identiteit van onze klant verifiëren?

Het identiteit van uw klant verifiëren is heel eenvoudig, volg deze 3 regels:

- De identiteitskaart is origineel en geldig.
- De persoon voor mij is dezelfde persoon als op het identiteitsbewijs.
- De naam + voornaam + geboortedatum op de Nickel totem zijn EXACT dezelfde als op het identiteitsbewijs.

## 3.2.1 Regel nr. 1: het identiteitsdocument

Volgende identiteitsdocumenten worden aanvaard:

- Identiteitskaarten van landen van de Europese Unie en de EVA.
- Paspoorten van bijna alle landen ter wereld.
- Belgische verblijfsvergunning.

De details over aanvaarde identiteitsdocumenten kan u terugvinden in het hoofdstuk 8 van uw Nickel Verkooppunt Gebruikershandleiding.

De klant moet u een geldig origineel document voorleggen. Een ontvangstbewijs wordt niet aanvaard.

Legt de klant een kopie van zijn identiteitskaart voor? Fotokopieën worden geweigerd. Hij/zij moet dus terug komen met het originele identiteitsbewijs om de kaart te verkrijgen.

## 3.2.2 Regel nr. 2 : De persoon voor mij is dezelfde persoon als op het identiteitsbewijs.

Het openen van een rekening mag niet aanvaard worden in volgende gevallen:

- De persoon die de opening van de Nickel rekening vraagt is duidelijk niet de persoon op het identiteitsbewijs.
- De persoon is niet makkelijk herkenbaar, bijvoorbeeld wanneer deze een hoed of zonnebril draagt of moeilijk herkenbaar is. U heeft het recht hem of haar te vragen de accessoires af te nemen om de controle te kunnen uitvoeren, of om de opening van de rekening te weigeren.
- De foto op het identiteitsbewijs is losgemaakt, beschadigd of ontbreekt.
- Het identiteitsbewijs is doorgehaald, gewijzigd of onleesbaar.
- Er komen veel personen samen om slechts één rekening te openen.

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (7/10)

## 3.2.3 Regel nr. 3: De naam + voornaam + geboortedatum op de Nickel totem zijn exact dezelfde als op het identiteitsbewijs

Nickel controleert het vermogen van haar klanten niet, wat betekent dat ook mensen die een bankverbod hebben gekregen, een Nickel rekening kunnen openen.

Anderzijds zullen mensen die op lijsten van beperking van de overheid staan niet toegestaan zijn een Nickel rekening te hebben (personen die in verband worden gebracht met terrorisme, criminaliteit, aangewezen door nationale autoriteiten...).

Wees gerust, we vragen u niet om politieagent noch om douanier te zijn!

De enige controles die u moet doen is het vergelijken van de achternaam, voornaam en geboortedatum van de klant op de totem en de identiteitskaart.

Deze moeten **EXACT HETZELFDE** zijn op de totem en op het identiteitsbewijs.

## 3.3 Wat doen als er een fout is op de Nickel totem?

U mag de activatie van een rekening niet aanvaarden in volgende gevallen:

- Schrijffout in de achternaam, zelfs voor één letter,
- Schrijffout in de voornaam, zelfs voor één letter,
- Schrijffout in de geboortedatum, zelfs voor een fout in één cijfer of een omwisseling,
- Afwezigheid van een koppelteken, een spatie tussen twee namen, ...
- Fout tussen de eerste en tweede naam en een samengestelde naam.

In geval van een fout moet de klant terugkeren naar de Nickel totem of naar de website en de inschrijvingsprocedure opnieuw beginnen, waarbij hij goed moet letten op de spelling van zijn voor- en achternaam, en zijn geboortedatum, precies zoals die op zijn identiteitskaart voorkomt.

Een rekening openen zonder de identiteit van de klant te verifiëren of aanvaarden dat de identiteit vals is, heeft ernstige gevolgen: u loopt het risico een rekening te openen voor een

persoon met slechte bedoelingen.

## 3.3 Sancties in geval van fouten

Elke rekening die geopend is met een fotokopie, een fout in de voornaam, achternaam of geboortedatum zal leiden tot de annulering van de overeenkomstige commissie.

In geval van te veel fouten kan ook worden besloten uw vergunning voor Nickel in te trekken.

Ter herinnering: u kan gestraft worden met dezelfde straffen als fraudeurs, witwassers en andere criminelen.

## 3.4 Bestaande klanten: verplichting tot voortdurende waakzaamheid & valsemunterij

De verplichting tot waakzaamheid uit zich gedurende de volledige relatie met de klant via de transacties waar de vertegenwoordigers aan deelnemen: cash storting en opname.

Concreet moet u na de inschrijving de identiteit controleren van elke persoon die u vraagt om een IBAN af te drukken of om geld op te nemen of te storten. Dit is om ervoor te zorgen dat u de gevraagde dienst aan de juiste persoon levert.

Als Nickel vertegenwoordiger, maar ook als economische speler die betrokken is bij de verwerking en levering van bankbiljetten en munten aan het publiek, bent u verplicht om:

- U te verzekeren van de echtheid van de biljetten en munten die u ontvangt en in omloop brengt.
- Zorgen voor de opsporing van vervalsingen.

Hiervoor moet u alle eurobiljetten en munten die u ontvangen heeft en waarvan u weet of sterk vermoedt dat ze vals zijn uit de omloop halen en aan de bevoegde nationale autoriteiten overhandigen.

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (8/10)

### 3.4.1 Hoe reageren ten opzichte van valsemunterij?

#### > Wat u moet doen:

- Bewaar het bankbiljet en lever het in bij de bevoegde autoriteit
- Noteer de herkomst van het bankbiljet en de identiteit van de persoon die het aan u heeft gegeven. Als het bankbiljet echt is, wordt het hem/haar teruggegeven.
- Maak gebruik van uw bewakingscamera om u te helpen.

#### > Wat u niet moet doen:

- Geef het valse biljet nooit terug aan de vorige eigenaar.
- Geef het valse biljet nooit aan iemand anders alsof je het niet gezien hebt.

Indien nodig kan de Servicelijn voor verdelers u helpen met de situatie, telefonisch op (+32) 2 891 29 70

### 3.4.2 Hoe een vals bankbiljet identificeren?

Biljetten van € 20, € 50 en € 100 worden het meest vervalst. Daarom worden regelmatig nieuwe biljetten uitgegeven met versterkte echtheidskenmerken die moeilijker te vervalsen zijn.

De V.K.K. methode voor het detecteren van valse biljetten :

- Voelen
- Kijken
- Kantelen

Bij twijfel over deze methode of om het werk gemakkelijker te maken, kunt u ook een detector voor vals geld gebruiken.

De VKK methode in detail:

#### > Voelen

- Papier: voel aan het biljet. Het papier moet stevig aanvoelen en een beetje knisperen.
- Reliëf: op bepaalde plaatsen zijn er patronen in reliëf aangebracht. Raak de bankbiljetten met uw vingertoppen aan of kras er lichtjes met uw vingernagel op.

#### > Kijken

- Het watermerk: Een onscherpe afbeelding wordt zichtbaar met een portret, de waarde van het bankbiljet en het belangrijkste motief.
- Het portretvenster: het venster aan de bovenkant van het hologram wordt doorzichtig en toont een portret aan beide zijden van het bankbiljet.

#### > Kantelen

- Het portret hologram: het hologram, d.w.z. de zilverkleurige streep aan de rechterzijde van het bankbiljet, toont een portret, het euroteken (€), het belangrijkste motief en de waarde van het bankbiljet.
- Het portretvenster: het venster toont lijnen in de kleuren van de regenboog rond het cijfer dat de waarde van het biljet aangeeft.
- Smaragdgroen nummer: het glanzende nummer in de linker benedenhoek geeft een lichteffect dat op en neer beweegt. Het nummer verandert ook van kleur, van smaragdgroen naar diepblauw.

De Belgische wet voorziet administratieve sancties in geval van namaak: boetes voor niet-naleving van de desbetreffende verplichtingen kunnen variëren van 250 euro tot 50.000 euro voor de betrokken vestiging.

## 4 GEDRAGSCODE

De gedragscode die door Nickel opgesteld is en beschikbaar is op de Nickel website, is een belangrijk onderdeel van ons risicobeheersysteem. Een vertegenwoordiger is

## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (9/10)

aan dezelfde regels onderworpen als alle werknemers van Nickel. Onze handelingen worden dus grotendeels gedictieerd door de gedragscode van Nickel, die op zijn beurt in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving. De volgende regels zijn hier een toepassing van:

### 4.1 Beroepsgeheim

Als vertegenwoordiger bent u net zoals een werknemer van Nickel gebonden aan een beroepsgeheim.

Het beroepsgeheim geldt in alle omstandigheden. Informatie die u in het kader van uw Nickel activiteiten verkrijgt, mag in geen geval aan derden worden doorgegeven.

Bijvoorbeeld, een vertegenwoordiger die een publiek figuur registreert mag in geen geval de contactgegevens van deze persoon doorgeven.

### 4.2 Gedrag ten opzichte van klanten

Geen discriminatie, respecteer alle klanten op dezelfde manier, of het nu gaat om vaste klanten of eenmalige klanten.

Ook geen positieve discriminatie: als een vriend of een vaste klant een Nickel rekening komt openen of een transactie komt uitvoeren, moet hij aan dezelfde waakzaamheid worden onderworpen als de andere klanten.

Alle controles moeten nauwgezet uitgevoerd worden, onze procedures en de wet respecteren.

Mededelingen aan klanten, met inbegrip van informatie over tarieven, moeten nauwkeurig, duidelijk en actueel zijn. Wij aanvaarden geen misleidende of bedrieglijke mededelingen.

Als manager van uw winkel blijft u echter de baas.

Als een Nickel klant dreigend, beledigend of gewelddadig wordt, vraag hem of haar dan uw zaak te verlaten, zelfs als dat betekent dat u de politie moet inschakelen.

Wij tolereren geen bedreigingen, beledigingen of geweld tegen een vertegenwoordiger van Nickel. Indien dit gebeurt, neem dan contact op met de Helpdesk Verkooppunten:

### 4.3 Gedrag ten opzichte van Nickel

Wij zijn partners en in dit verband zijn de volgende regels van toepassing:

- Nickel en haar medewerkers in elke omstandigheid respecteren
- Nickel waarschuwen als u getuige bent van een situatie die tegen de regels van de beroepsethiek die door Nickel gedictieerd zijn ingaat.

Bijvoorbeeld, een werknemer van Nickel dringt er sterk op aan dat u illegaal iemand aanneemt die hij of zij kent, tegen een vergoeding.

U moet dit voorstel weigeren en het ethische waarschuwings kanaal van Nickel gebruiken. Het email adres voor ethische waarschuwingen is [whistleblowing.be@nickel.eu](mailto:whistleblowing.be@nickel.eu)

### 4.4 Geinformeerd zijn, waarschuwen, en zo phishing voorkomen:

#### 4.4.1 Wat is phishing?

Phishing is een oplichting waarbij men toegangsgegevens van klanten of uzelf tracht te bemachtigen. De oplichters doen zich voor als Nickel medewerkers. Ze sturen je een e-mail die je naar een valse website brengt om je te misleiden.

De valse website nodigt u vervolgens uit om uw toegangsgegevens in te voeren: opgelet, dit is phishing.

Op deze manier verzamelen oplichters uw codes voor frauduleus gebruik van uw rekening: ze kunnen begunstigen toevoegen en met uw geld een uitgaande overschrijving doen.

#### 4.4.2 Allen alert tegenover phishing

Elk Nickel verkooppunt heeft een Nickel verkopersaccount, om transacties uit te voeren en



## REGLEMENTAIRE INFORMATIE

# ANTI-WITWAS TRAINING EN FINANCIERING VAN TERRORISME (10/10)

commissies te ontvangen. De informatie over dit account is persoonlijk en vertrouwelijk. Alleen de manager heeft toegang tot dit account, en hij of zij mag de enige zijn die het wachtwoord kent.

Wees voorzichtig als u per telefoon of e-mail wordt benaderd door iemand die beweert van Nickel te zijn. Geef in geen enkel geval uw wachtwoorden of de codes die u per sms ontvangt. Wij rekenen op uw waakzaamheid!

In geval van verdenkingen:

- Wijzig de toegangscode van uw Online Nickel verdelerszone
- Neem contact op met de Helpdesk Verkooppunten

## 5 ANTI-CORRUPTIE

### 5.1 Wat is een corrupte daad?

Een corrupte handeling is het aanbieden, geven, vragen of ontvangen van een beloning (of een belofte van een beloning) van welke aard ook, die invloed kan hebben op de normale uitoefening van een functie of op het gedrag van de houder van de betrokken functie (openbaar of particulier), om een onrechtmatig voordeel te verkrijgen.

### 5.2 Enkele sleutelbegrippen

- "Actieve corruptie": de beloning wordt aangeboden of gegeven door de omkoper
- "Passieve corruptie": de beloning wordt gevraagd of aangenomen door de omgekochte persoon
- De beloning kan direct (bv. door overhandiging van contant geld) of indirect (bv. met behulp van een Nickel vertegenwoordiger) gegeven worden.
- Een beloning kan een geldwaarde hebben of een niet-geldelijke waarde; bijvoorbeeld, geld geven, een cadeau geven of een dienst bewijzen, een liefdadigheidsschenking, de belofte of het aanbod van werk, het verstrekken van vertrouwelijke of bevoorrechte

informatie, faciliterende betalingen, smeergeld

In België kan de straf voor omkoping (actief of passief) gaan van 6 maanden tot 3 jaar gevangenisstraf en/of een boete van 100 tot 50.000 euro (artikel 504, 504bis, 504ter van het Strafwetboek).

Overeenkomstig met haarzijn verplichtingen heeft Nickel een systeem opgezet om corruptie te voorkomen en op te sporen, zowel in België als in het buitenland, zowel door bemiddeling van een vertegenwoordiger als van een werknemer.

# **10 MIJN COMMERCIELE FOLLOW-UP**





# ~~VRAGEN~~ ANTWOORDEN



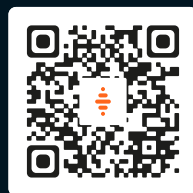
Voor uw klanten  
**02 891 29 80**



Voor de verdelers  
**02 891 29 70**

Een rekening openen

Ga naar een **Nickel totem** of [nickel.eu](https://nickel.eu)



Scan mij