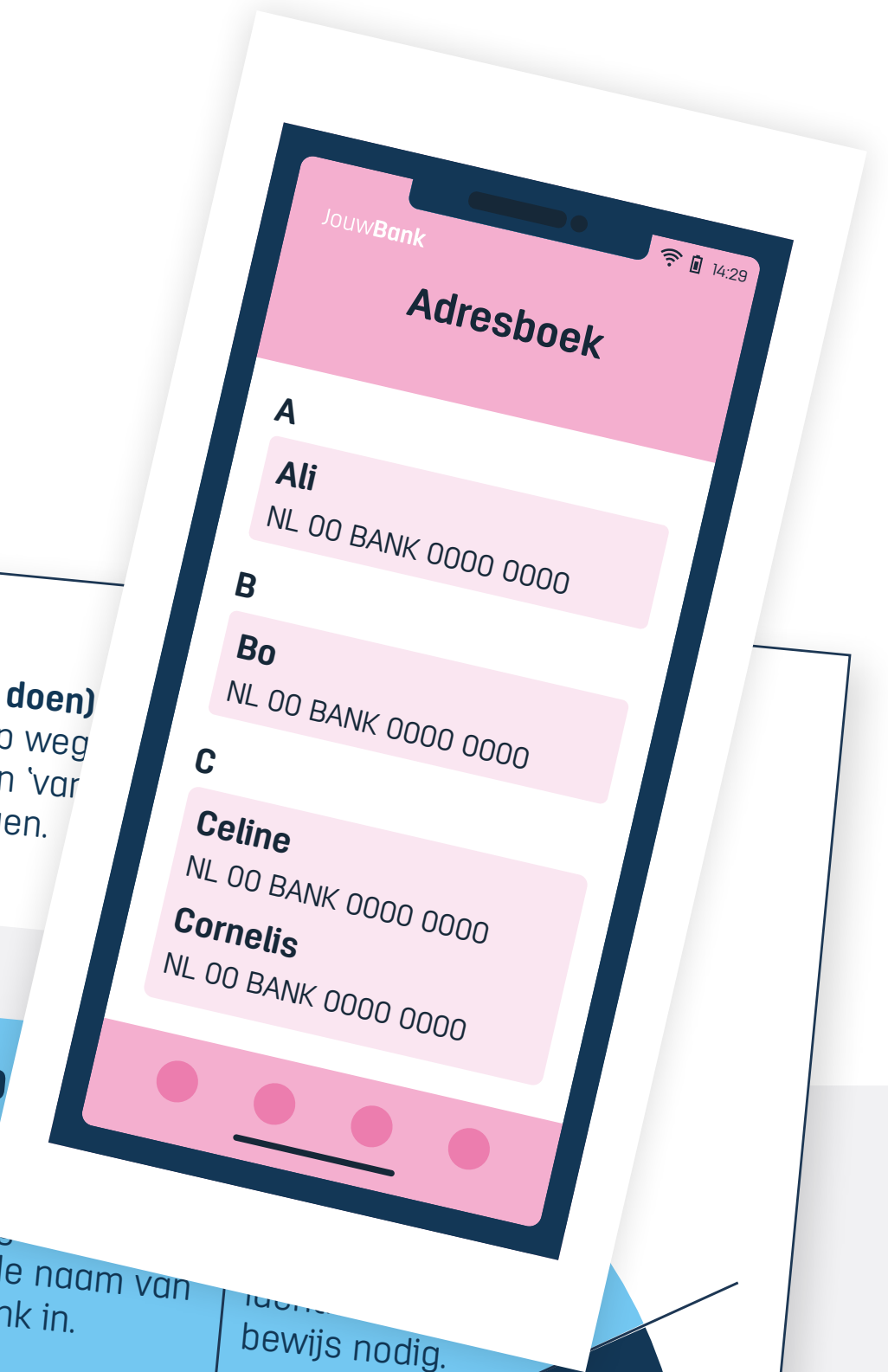
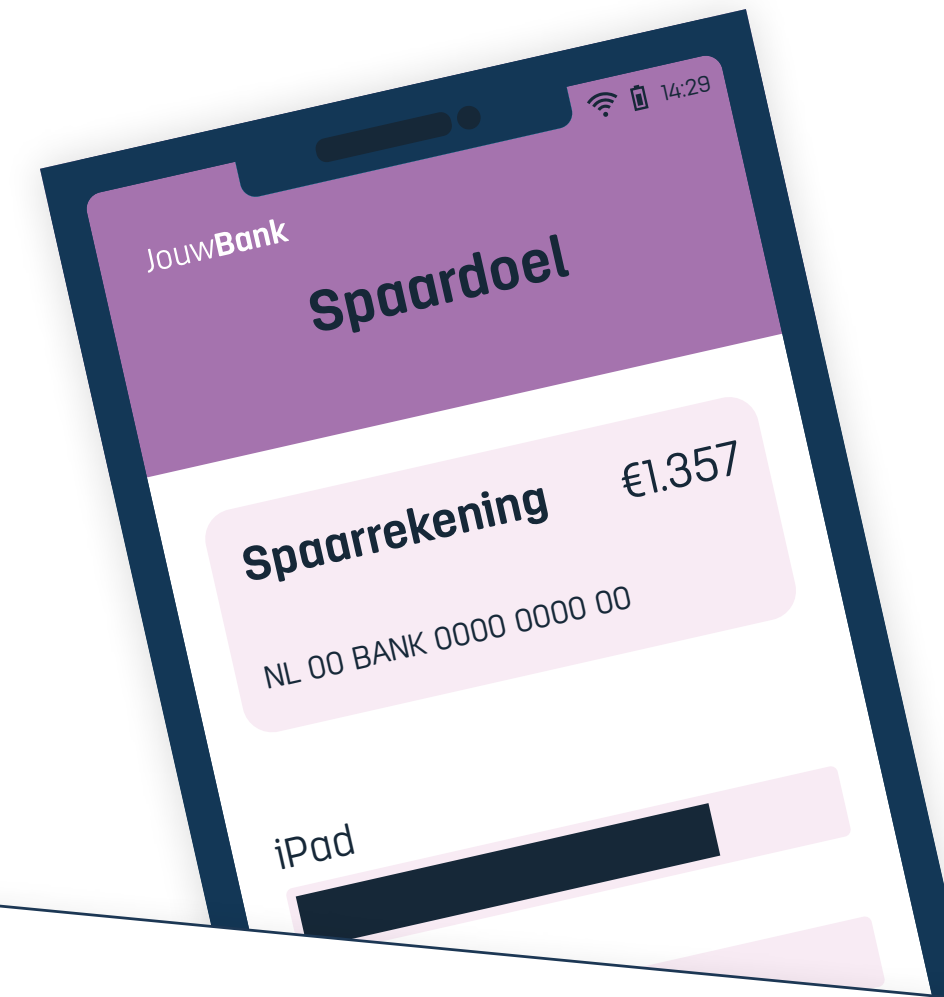
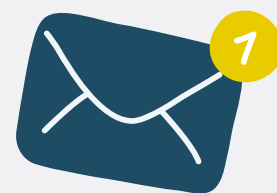


Toolkit Digitaal bankieren

Hulpmiddelen voor de eerste stap naar zelfstandig internet- en mobiel bankieren



MUZUS



Bankieren vanaf de bank

Wilt u beginnen (of meer doen)
Dit stappenplan helpt u op weg u straks officieel bankieren 'var onderweg om hulp te vragen.

Start
Stap voor stap digitaal bankieren!

Aanvragen
Vraag 'Digitaal Bankieren' aan op de website van uw bank of bij het kantoor van uw bank.

Instructies
U ontvangt van uw bank instructies hoe u kunt inloggen.

App downloaden
Ga naar de app store of play store of pl type de naam van uw bank in.

...
bewijs nodig.

Wat doet u als uw bank vraagt naar uw inloggegevens?
U hangt op. De bank vraagt u dit nooit.

HOERA!
U heeft toegang tot digitaal bankieren.

Limiet
Een groot bedrag betalen? Controleer uw limiet en pas zondig aan.

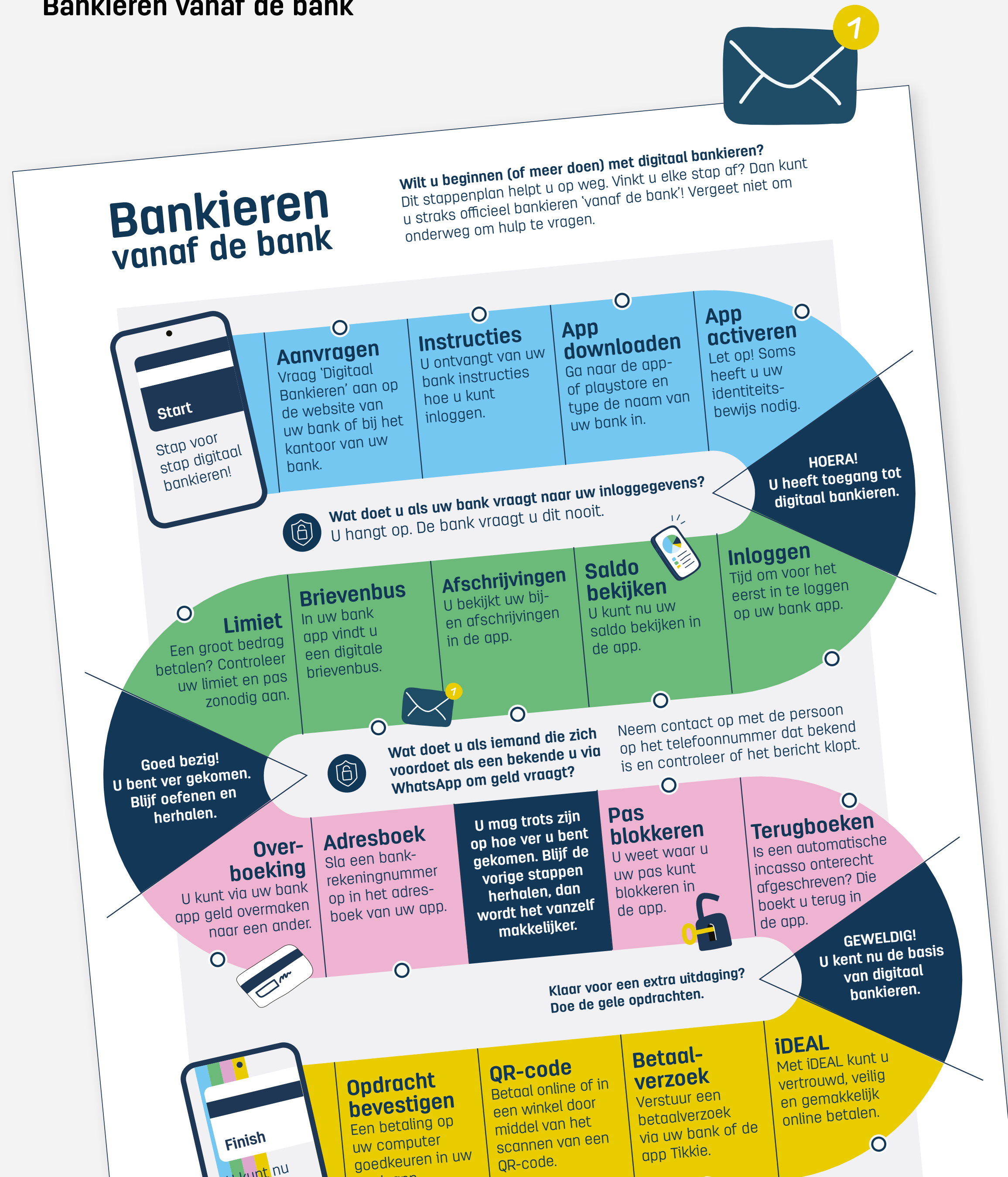
Brievenbus
In uw bank app vindt u een digitale brievenbus.

Afschrijvingen
U bekijkt uw bij- en afschrijvingen in de app.

Saldo bekijken
U kunt nu uw saldo bekijken in de app.

Inloggen
Tijd om voor het eerst in te loggen op uw bank app.

Goed bezig!
U bent ver gekomen



Instructies

Achtergrond informatie

Het betalingsverkeer digitaliseert snel, waardoor steeds meer bankzaken via internet- of mobiel bankieren geregeld kunnen worden. Helaas ervaart een grote groep mensen hierbij angst of geeft de uitvoer ervan uit handen aan iemand in hun sociale omgeving. Ze stellen zich terughoudend op ten opzichte van het aanleren van deze nieuwe digitale vaardigheden.

In opdracht van Betaalvereniging Nederland, Netwerk Digitale Inclusie 55+ Rotterdam en Alliantie Digitaal Samenleven heeft Muzus, een ontwerp- en onderzoeksbureau, onderzoek gedaan naar het wegnemen van angst voor internet- of mobiel bankieren bij Digistarters*. Muzus heeft onderzocht wat Digistarters (de)motiveert en wat zij nodig hebben om meer zelfvertrouwen te creëren bij (de start van) online bankieren. Uit het onderzoek blijkt dat Digistarters vaak wel graag zelf aan de slag willen, maar niet altijd weten hoe en waar zij moeten beginnen. Op basis hiervan zijn middelen ontwikkeld die hulpverleners kunnen gebruiken om Digistarters te helpen voor wie de stap naar de bank nog te groot is.

Instructies

Doel van de hulpmiddelen

Voor jullie aan de slag gaan, eerst nog even dit!

Deze hulpmiddelen hebben als doel de allereerste stap te maken richting zelfstandig internet- en mobiel bankieren. Ze wekken interesse op, creëren ruimte voor het stellen of beantwoorden van vragen en bieden inzicht en overzicht.

De focus van de hulpmiddelen ligt op mobiel bankieren, maar de meeste mogelijkheden in de mobiel bankieren app gelden ook voor internetbankieren.

Begrijpen	Stimuleer het stellen van vragen.
Begrijpen	Geef toelichting bij moeilijke, Engelse en nieuwe woorden.
Interesseren	Leg nadruk op de mogelijkheden (bijv. ingebouwde veiligheidsfunctie).
Activeren	Identificeer een startpunt door deze op de routekaart aan te wijzen.
Onderzoeken	Verwijs door wanneer er interesse gewekt is.

Instructies

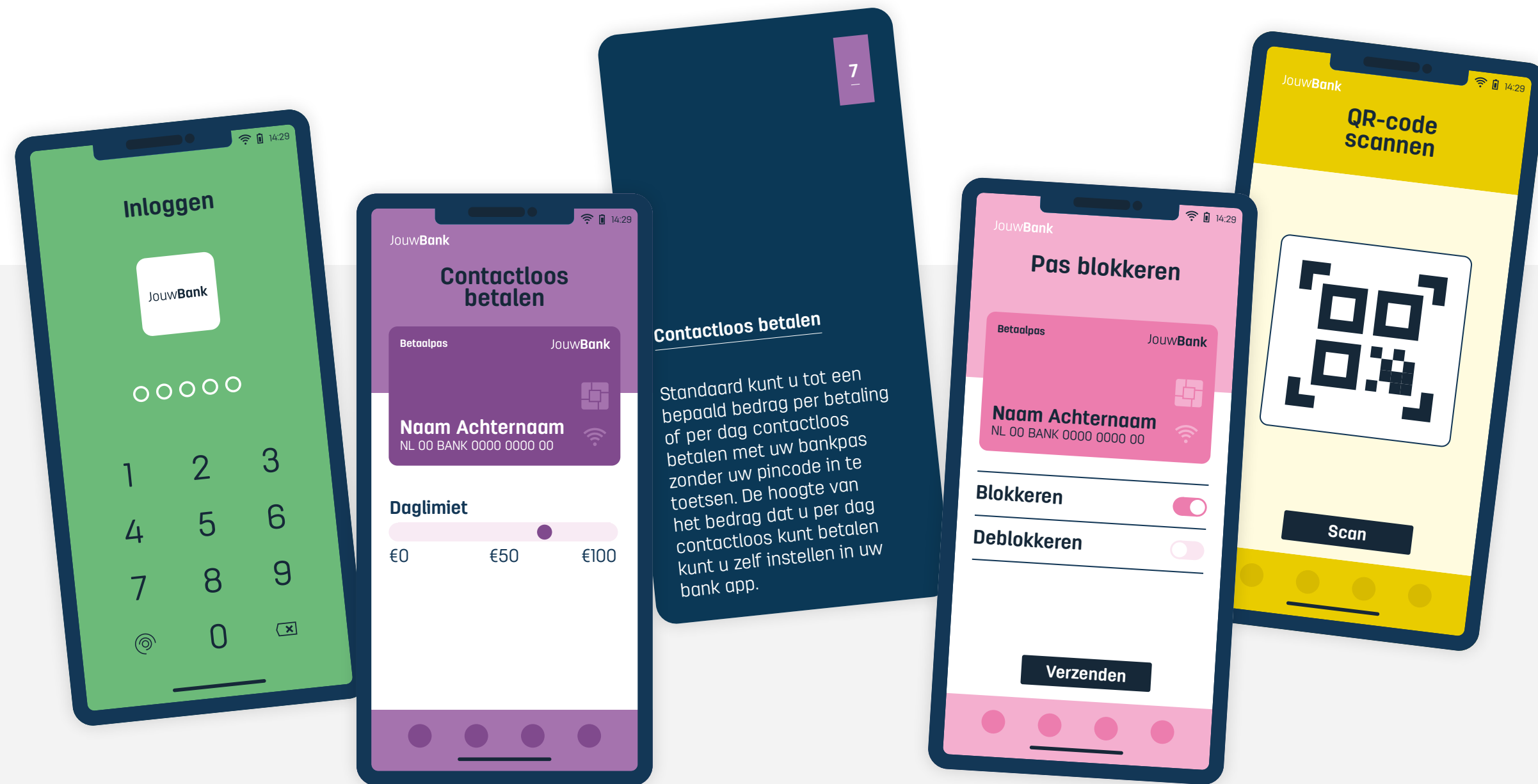
Algemene richtlijnen bij het inzetten van de materialen

Door de richtlijnen links in gedachten te houden speelt u als hulpverlener in op de verschillende leerbehoeftes die in het voorafgaande onderzoek zijn gevonden.

***Wat is een digistarter?**

Een Digistarter is iemand die startend is in de digitale wereld maar hierin al wel de eerste stappen heeft gezet of iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden.

Aan de slag



Mobiel bankieren handelingen



Stappenplan bankieren vanaf de bank



Aan de slag met Bankieren vanaf de bank

Het stappenplan 'Bankieren vanaf de bank' helpt bij het achterhalen van het startpunt en het formuleren van een hulpvraag. Het brengt de route naar zelfstandig digitaal bankieren in kaart en begint met de noodzakelijke stappen. De stappen daarna bieden stap voor stap meer uitdaging, de route eindigt met optionele stappen. Onderweg wordt de nadruk gelegd op het belang van veilig online bankieren, om hulp vragen en handelingen blijven herhalen.

Stap 1

Laat de deelnemer de route bestuderen.

Stap 2

Deelnemer kruist stappen af die eventueel al gedaan zijn.

Stap 3

Bepaal samen de volgende stap en wie of wat daarbij nodig is.

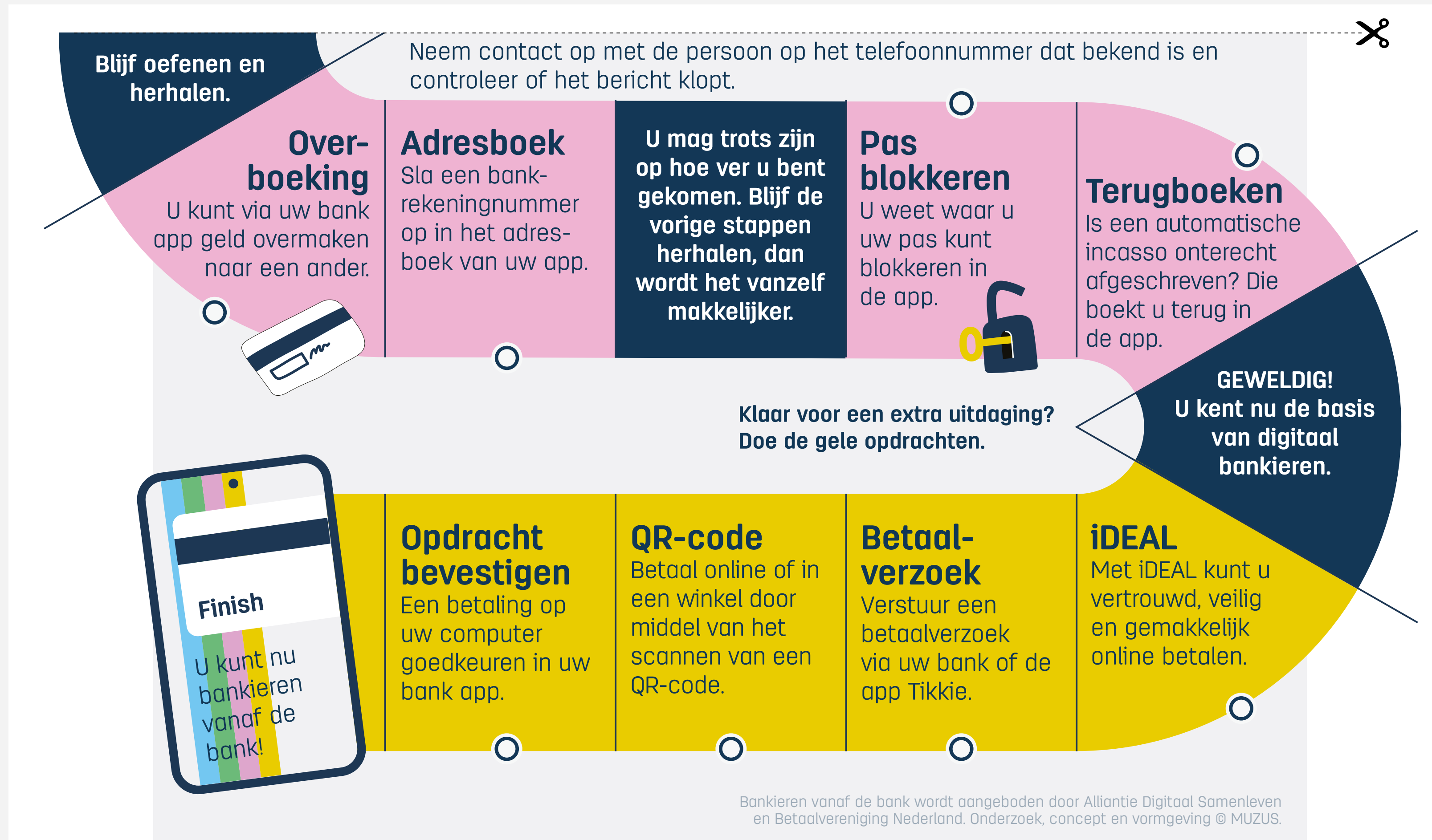
Tip! Vertel Digistarters dat ze de uitleg mogen filmen met hun eigen telefoon. Zo kunnen ze uw uitleg thuis nog eens rustig terugkijken.

Bankieren vanaf de bank

Wilt u beginnen (of meer doen) met digitaal bankieren?

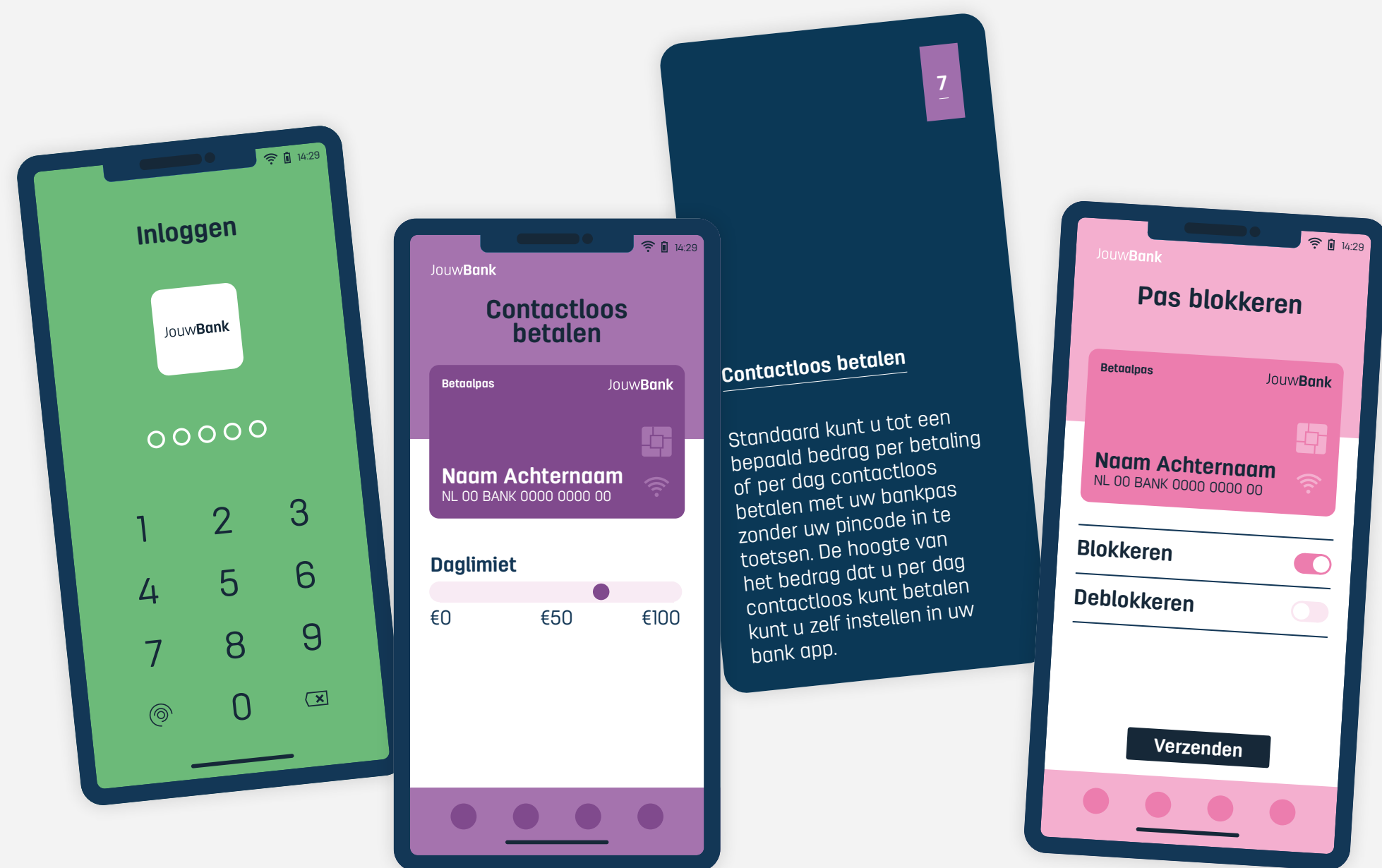
Dit stappenplan helpt u op weg. Vinkt u elke stap af? Dan kunt u straks officieel bankieren 'vanaf de bank'! Vergeet niet om onderweg om hulp te vragen.





Altijd iets nieuws te leren! Nu kan het echte werk beginnen, herhalen is het sleutelwoord. Daarnaast verandert digitaal bankieren snel, dus er is vaak weer iets nieuws te leren. Uw bank houdt u hierover op de hoogte via de digitale brievenbus.

Wilt u meer weten? Ga dan naar www.toegankelijkbankieren.nl of www.digitaalsamenleven.nl. U kunt ook contact opnemen met uw bank.



Aan de slag met Mobiel bankieren handelingen

De kaarten '**Mobiel bankieren handelingen**' geven een blik in de wereld van mobiel bankieren. De kaarten laten Digistarters en hulpverleners gezamenlijk 'in de applicatie kijken' zonder daarbij privacygevoelige informatie nodig te hebben. Daarnaast krijgt men meer inzicht in de diverse functionaliteiten zonder de angst om verkeerd te klikken. Op elke kaart is een versimpelde versie van een handeling te vinden.

Stap 1

Blader samen met de deelnemer door de kaarten.

Stap 2

Laat de deelnemer 3-5 kaarten kiezen om over in gesprek te gaan.

Stap 3

Bespreek waarom de deelnemer deze kaarten heeft gekozen en ga erover in gesprek.

Tip! Heeft de deelnemer moeite met kiezen? Stel een vervolgvraag; 'Wat wilt u graag leren?' 'Wat vindt u moeilijk en/of spannend?' 'Wat heeft u nog nooit eerder gezien?'

Kaarten

Wilt u beginnen (of meer doen) met digitaal bankieren?

Deze set kaarten geeft u een blik in de wereld van mobiel bankieren. De kaarten laten een versimpelde versie zien van een handeling. Zo kunt u rustig de mogelijkheden bekijken voor u zelf aan de slag gaat. De meeste mogelijkheden in de mobiel bankieren app gelden ook voor internetbankieren.

Wilt u meer weten? Ga dan naar www.toegankelijkbankieren.nl of www.digitaalsamenleven.nl. U kunt ook contact opnemen met uw bank.



Mobiel bankieren
kun je leren

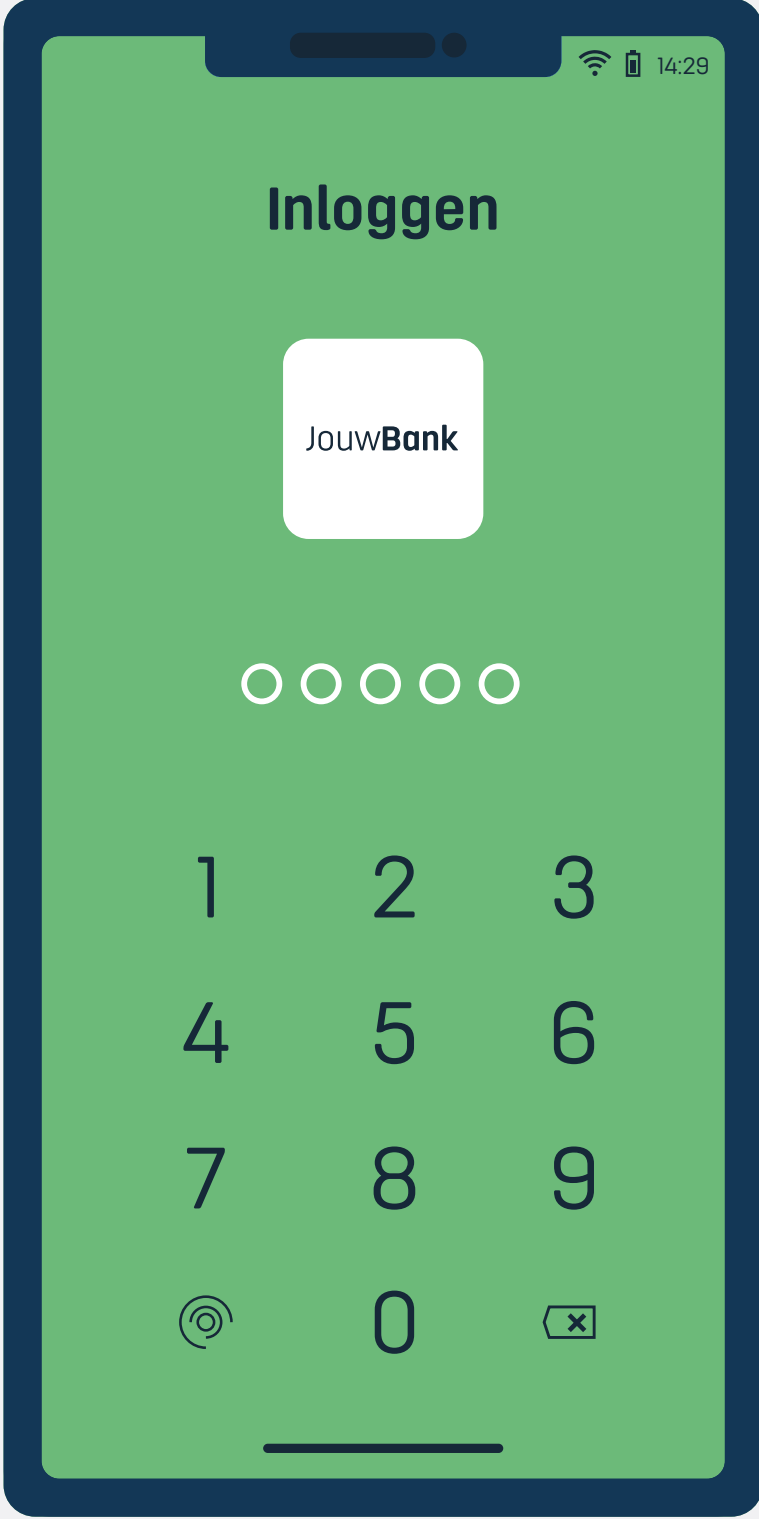
JouwBank

Kaartenset

Deze set kaarten geeft u een blik in de wereld van mobiel bankieren.

Kaarten

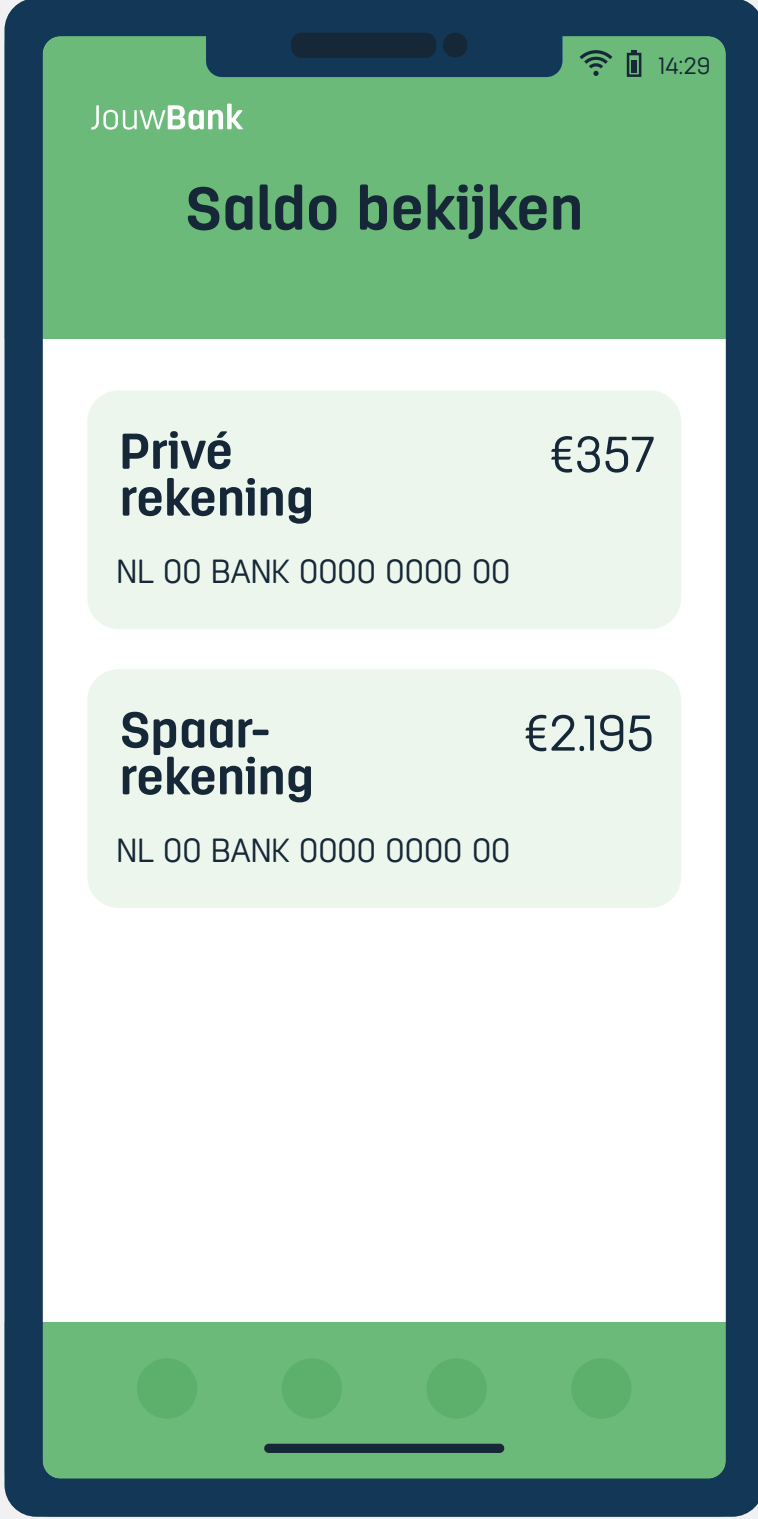
1



Inloggen bankieren app

Met uw zelfgekozen 5-cijferige code, gezichtsherkenning of vingerafdruk inloggen op uw bank app.

2



Saldo bekijken

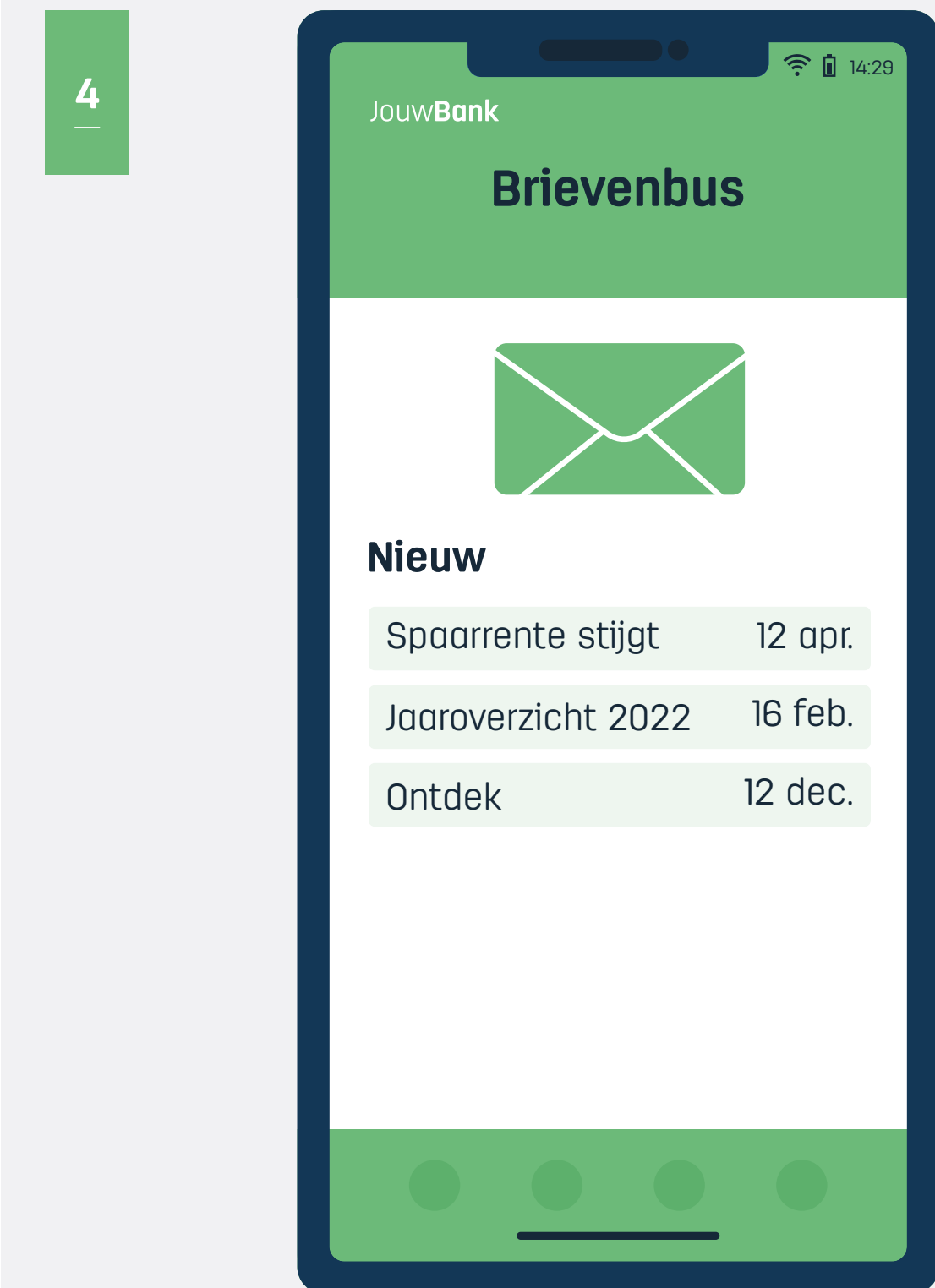
Het saldo van uw rekeningen inzien wanneer u wilt.

Kaarten



Af- en bijschrijvingen

Af- en bijschrijvingen van uw rekeningen inzien wanneer u wilt.

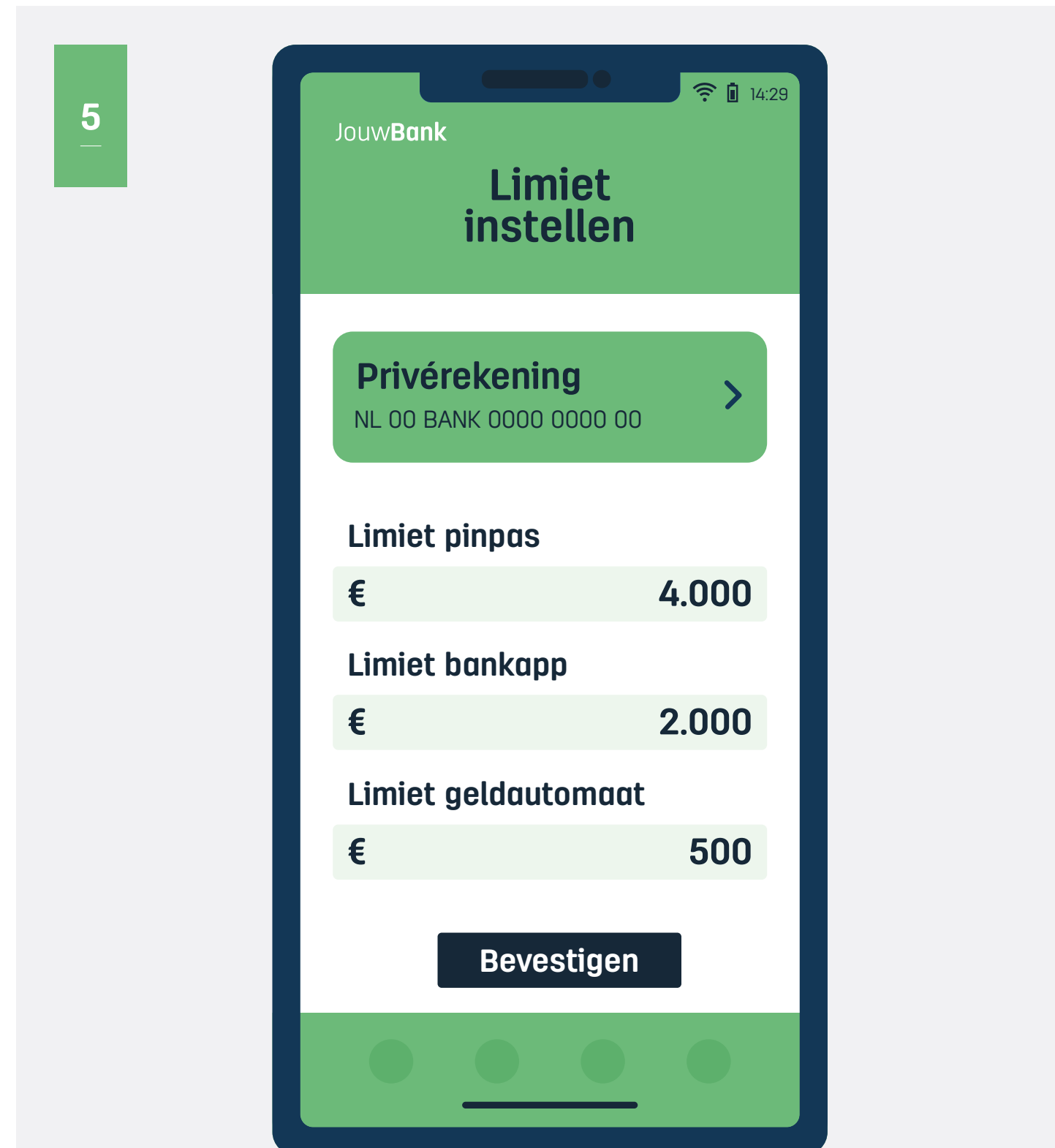


Brievenbus

In uw bank app vindt u een digitale brievenbus met berichten van uw bank.

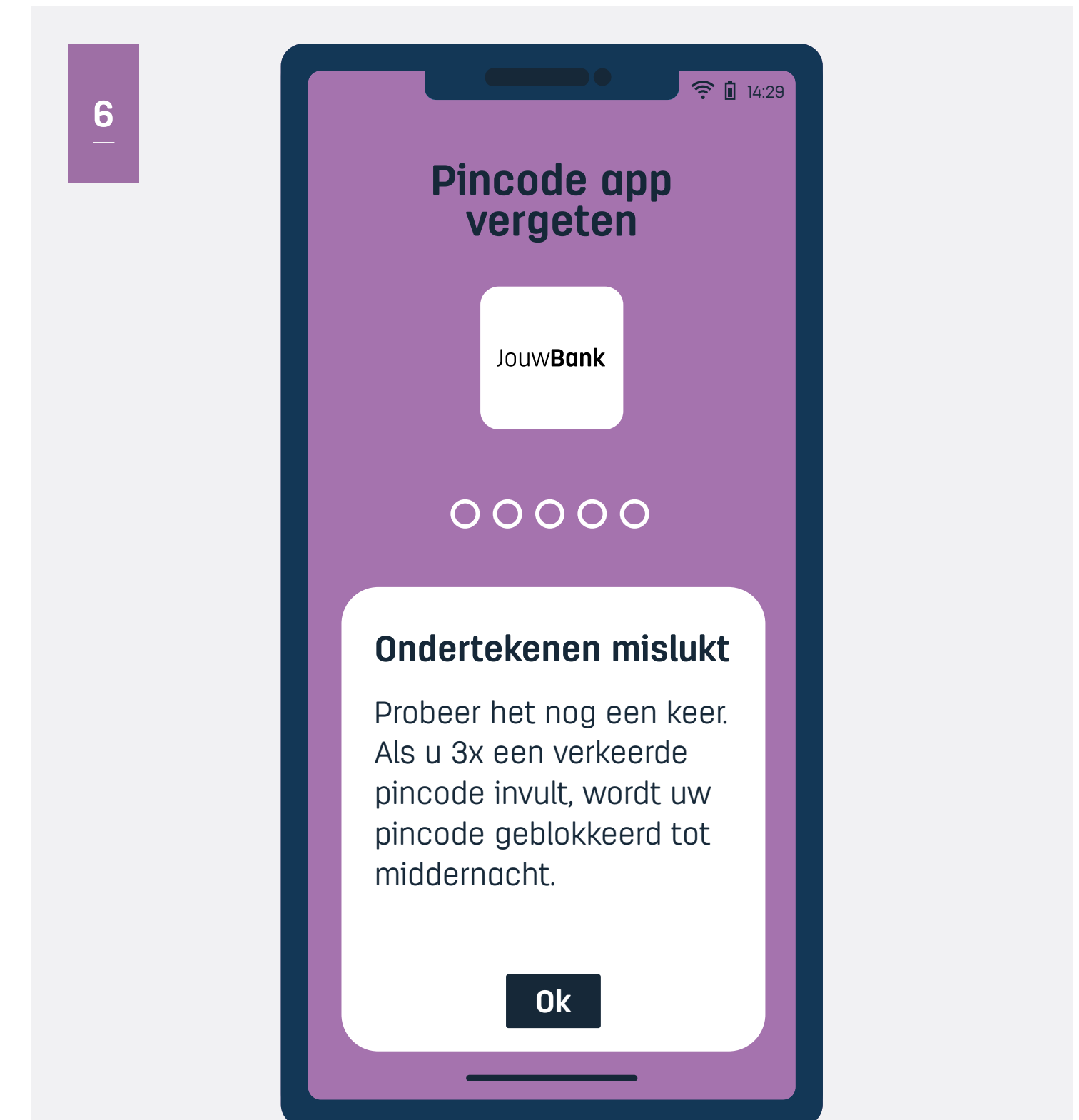


Kaarten



Limiet instellen

Een groot bedrag betalen? Controleer uw limiet en pas deze eventueel aan. Er is standaard een maximum ingesteld voor het bedrag dat u dagelijks kunt betalen met uw pinpas, opnemen bij de geldautomaat of overboeken via de bank app. U kunt deze limieten tot op zekere hoogte zelf aanpassen via uw bank app.



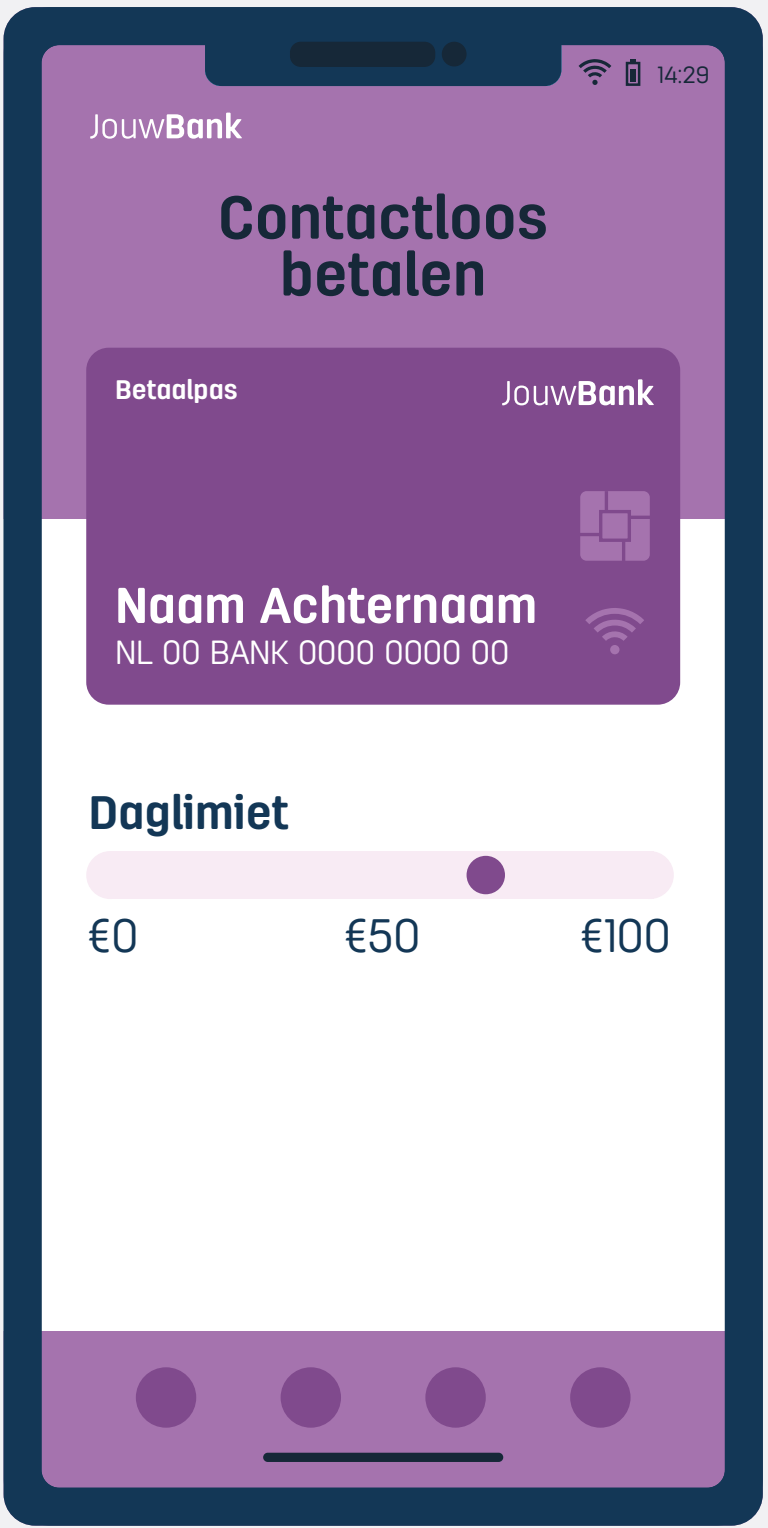
Pincode bank app vergeten

Wanneer u uw 5-cijferige identificatiecode bent vergeten en drie keer de verkeerde code heeft ingetikt wordt deze automatisch geblokkeerd om misbruik te voorkomen. U kunt het later nog een keer proberen. Weet u de code echt niet meer, dan kunt u een nieuwe instellen via internetbankieren of telefonisch bij uw bank.



Kaarten

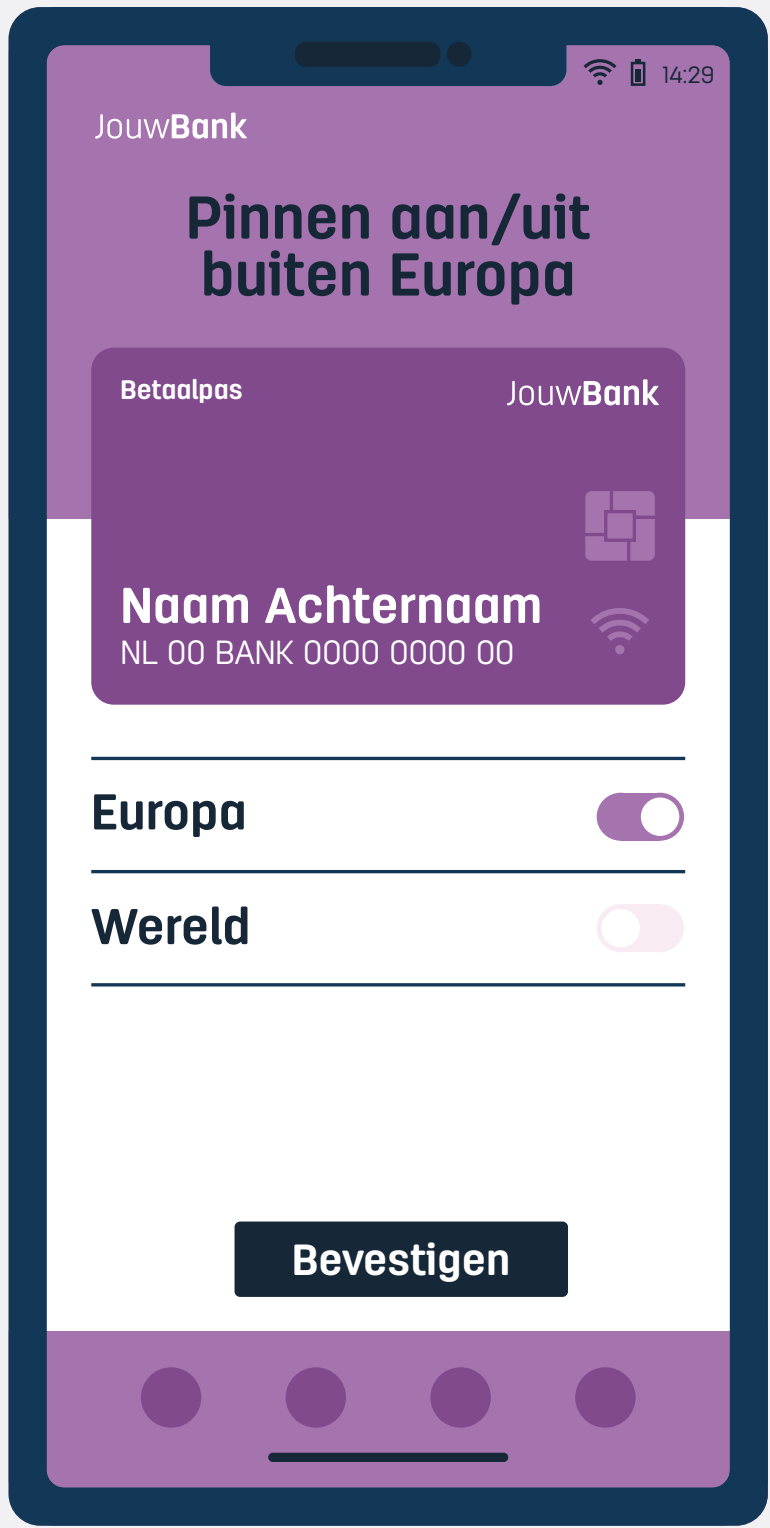
7



Contactloos betalen

Standaard kunt u tot een bepaald bedrag per betaling of per dag contactloos betalen met uw bankpas zonder uw pincode in te toetsen. De hoogte van het bedrag dat u per dag contactloos kunt betalen kunt u zelf instellen in uw bank app.

8



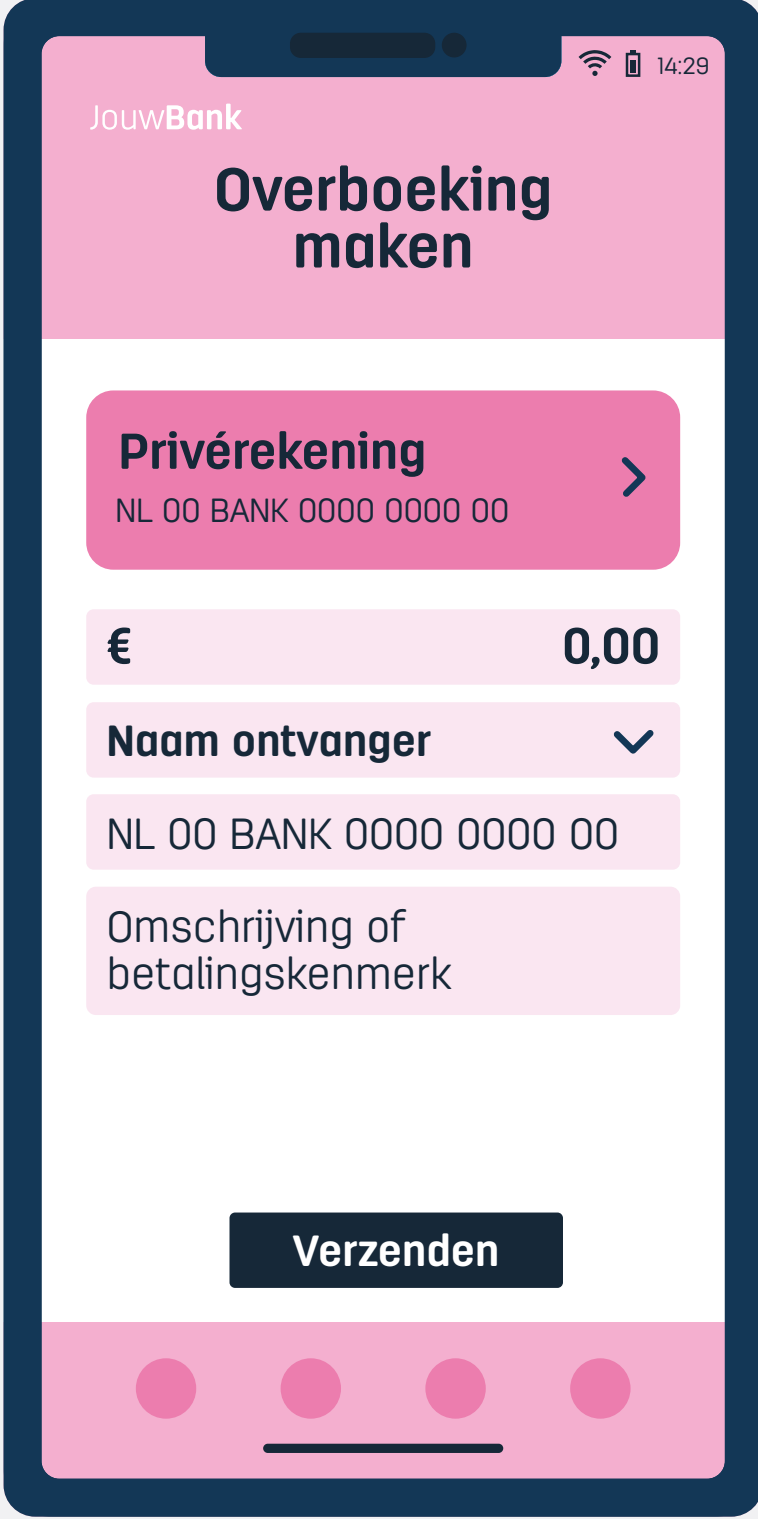
Pinnen aan/uit buiten Europa

Wanneer u buiten Europa op reis gaat kunt u via uw bank app aanzetten dat u buiten Europa kunt pinnen. Als u niet op reis bent buiten Europa kunt u dit uitzetten om misbruik te voorkomen.



Kaarten

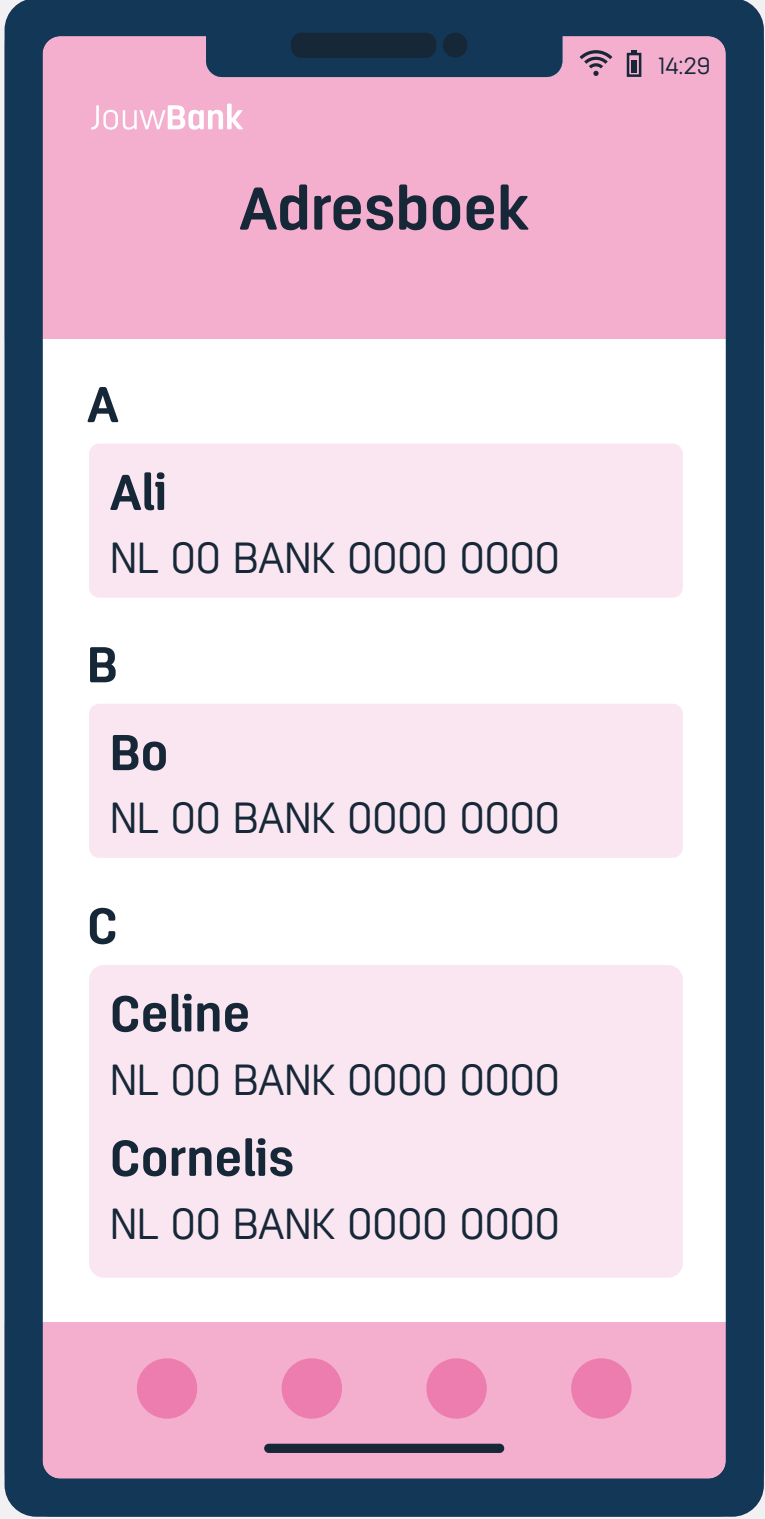
9



Overboeking maken

U kunt via uw bank app geld overmaken naar een ander.

10




Adresboek

Sla een bankrekeningnummer op in het adresboek van uw app. Zo hoeft u niet elke keer opnieuw het nummer in te tikken en doet u het in één keer goed. Handig als u vaker geld overmaakt naar dezelfde mensen.



Kaarten

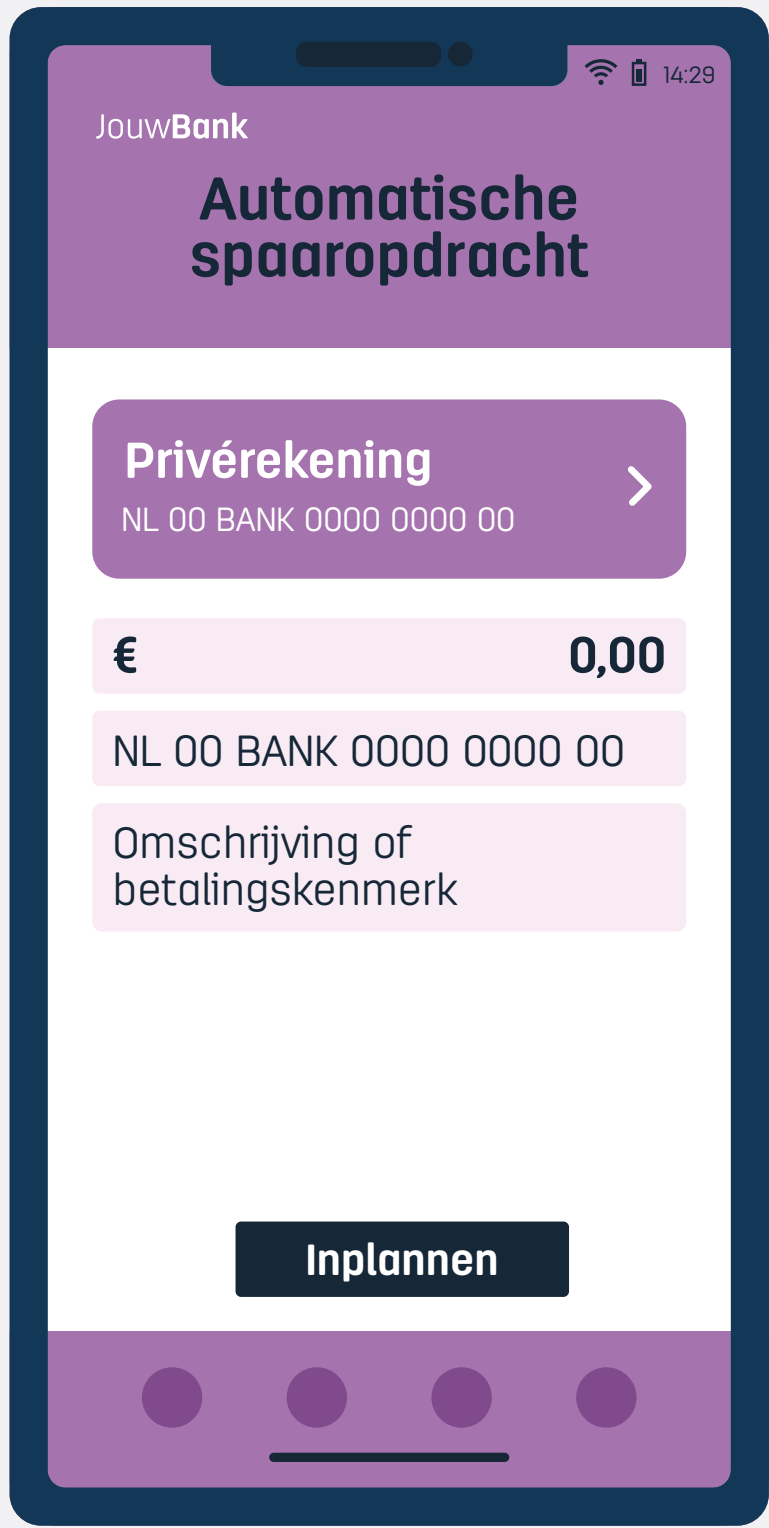
11



Betaling inplannen

U kunt via de bank app een overboeking inplannen op een zelfgekozen datum. Ook als u wekelijks of maandelijks dezelfde betaling wilt doen kunt u dat vooraf instellen. U geeft hierbij zelf aan hoe vaak of voor welke periode deze overboekingen gedaan moeten worden.

12

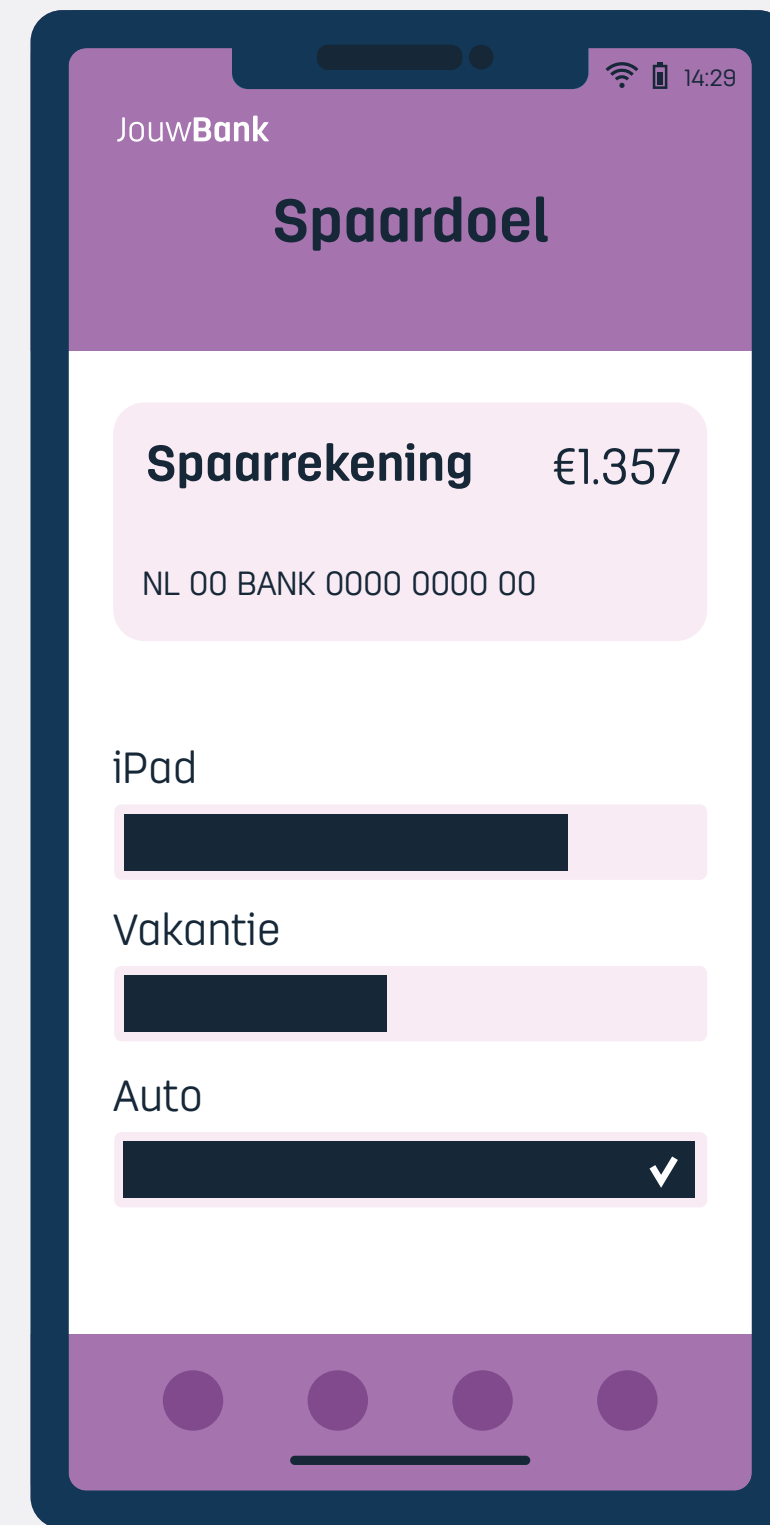


Automatische spaaropdracht

Geld dat u aan het eind van de maand 'over heeft' kunt u automatisch laten overboeken naar uw spaarrekening. U stelt hierbij zelf in welk bedrag op welk moment in de week, maand of kwartaal overgeboekt moet worden.

Kaarten

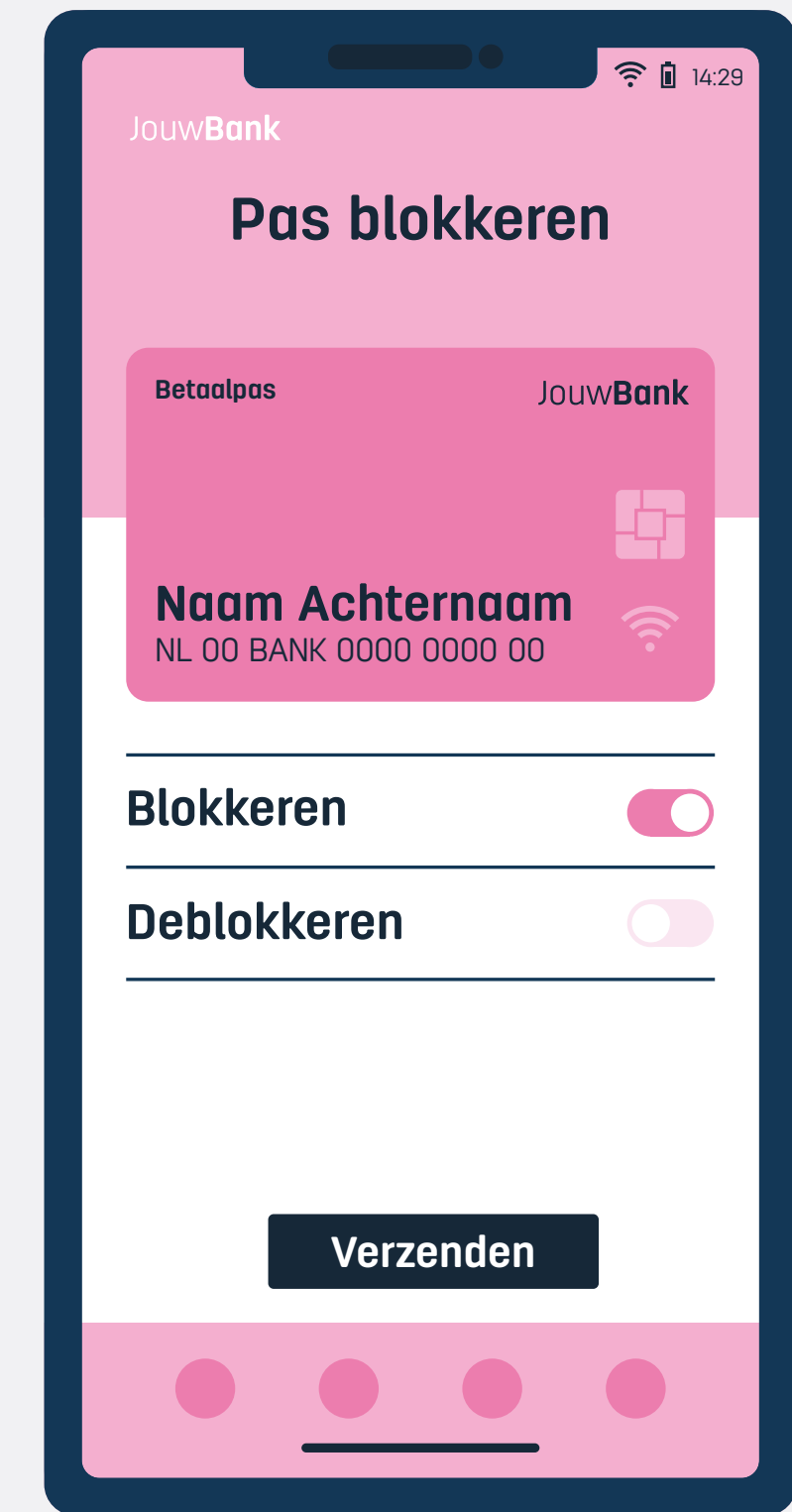
13



Spaardoel

De mogelijkheid om elke maand een vast bedrag voor een specifiek doel te sparen.

14

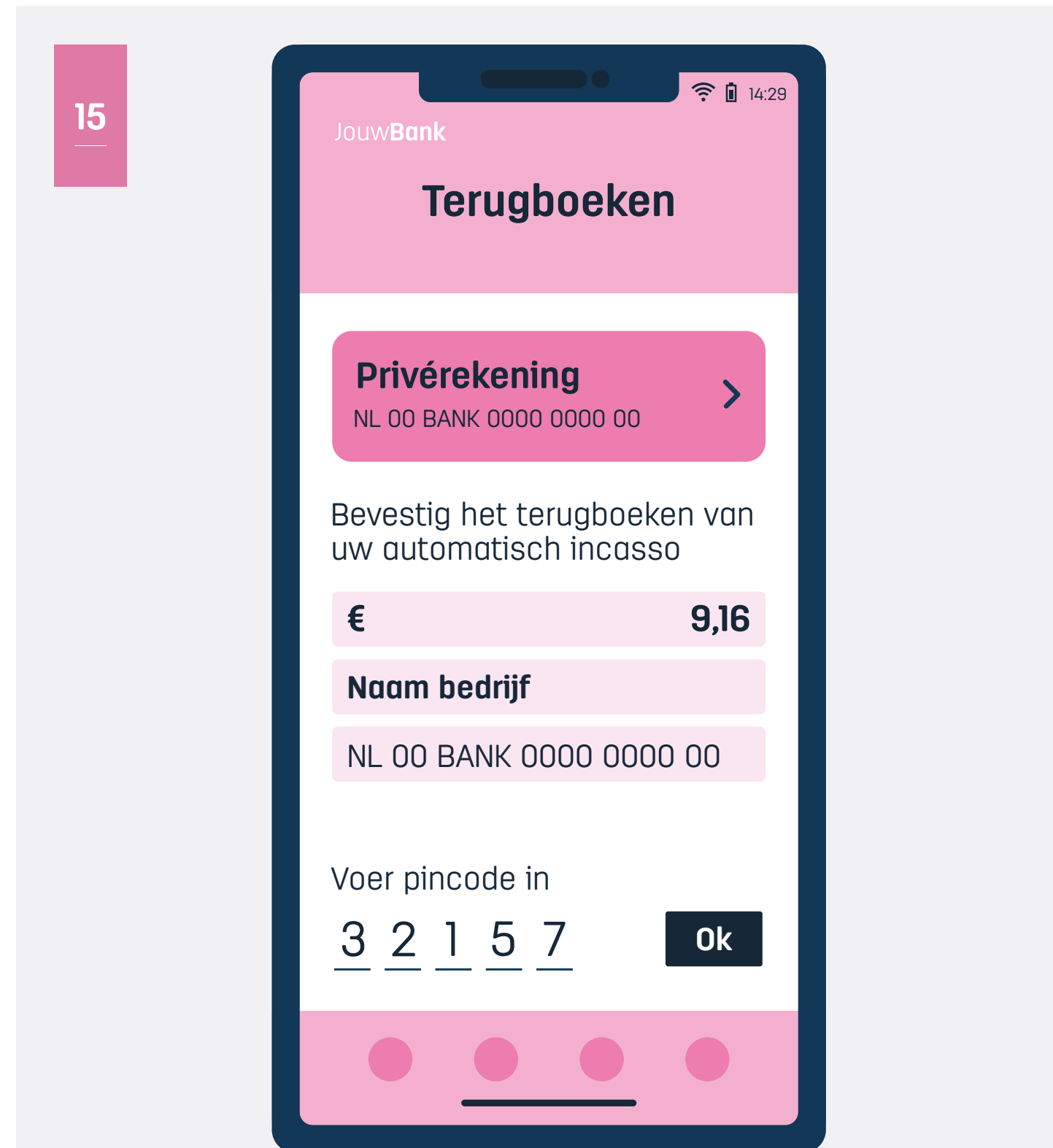


Pas blokkeren

Bij verlies van uw bankpas kunt u de betaalpas direct blokkeren via uw bank app.

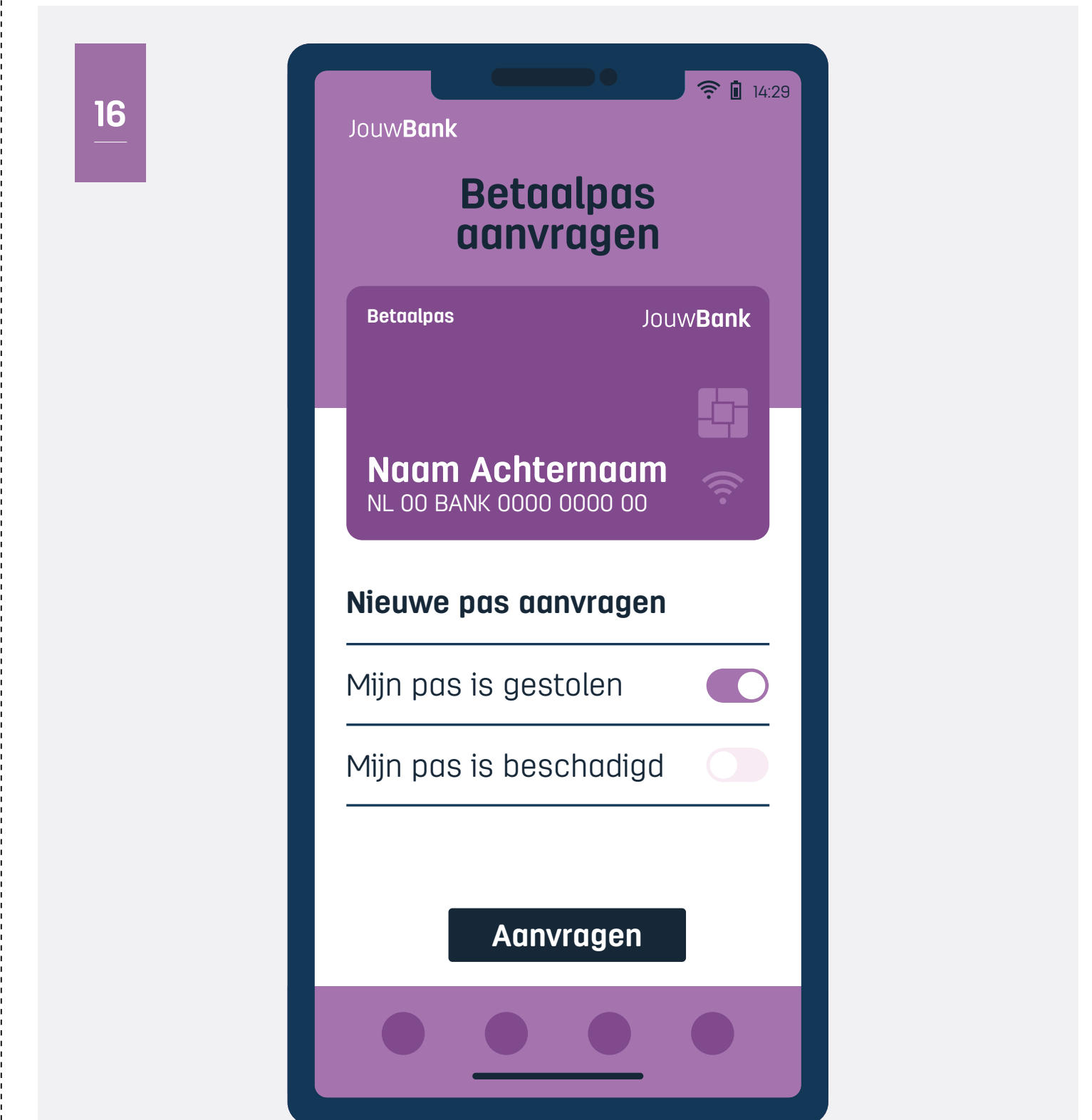


Kaarten



Terugboeken

Met een automatische incasso geeft u een bedrijf toestemming automatisch geld van uw betaalrekening af te halen. Is er volgens u op deze manier onterecht een bedrag van uw rekening afgeschreven, dan kunt u dit binnen 56 dagen in uw bank app terug laten boeken (storneren).

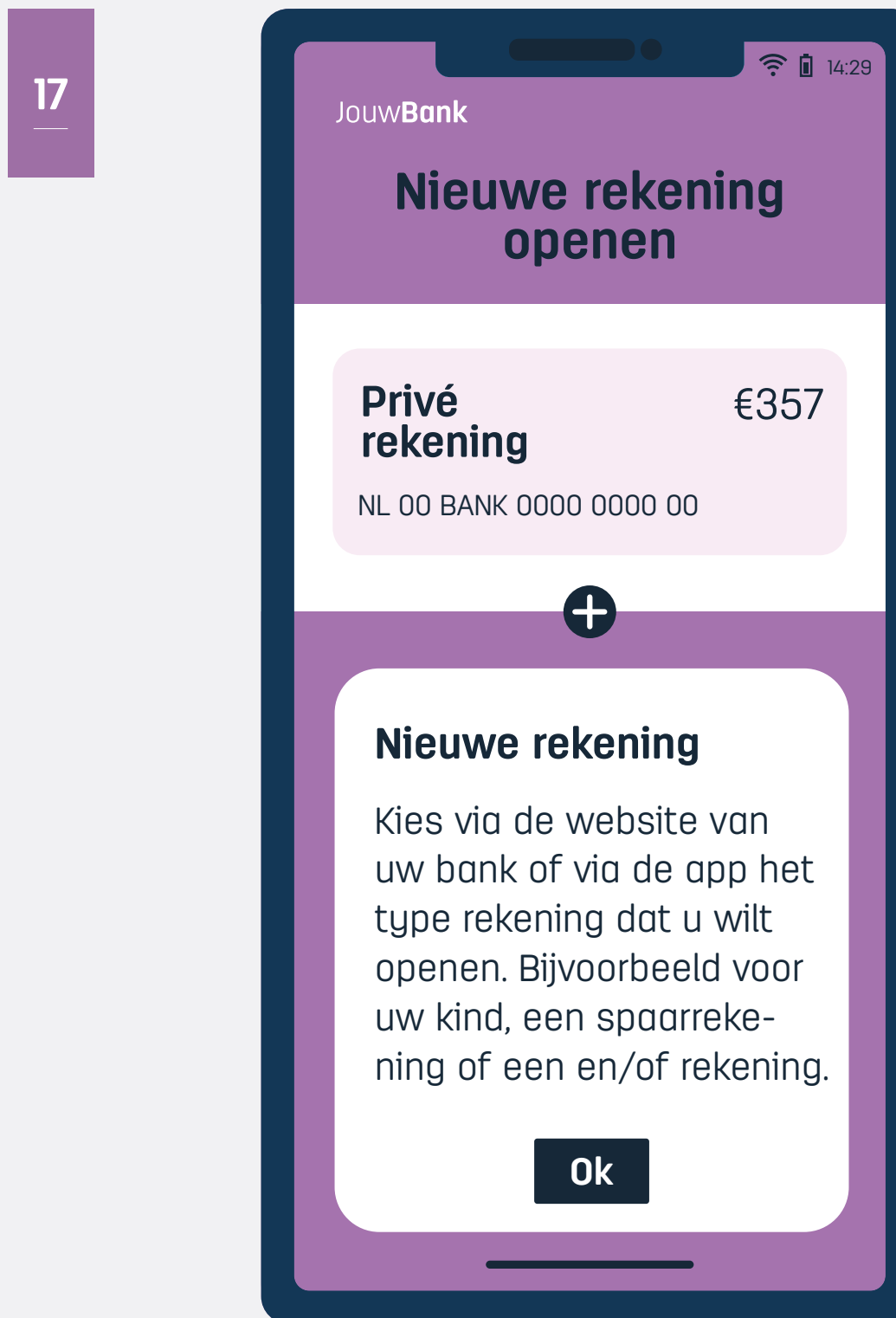


Betalpas aanvragen

Wanneer uw bankpas stuk, kwijt of gestolen is kunt u via uw bank app een nieuwe aanvragen.

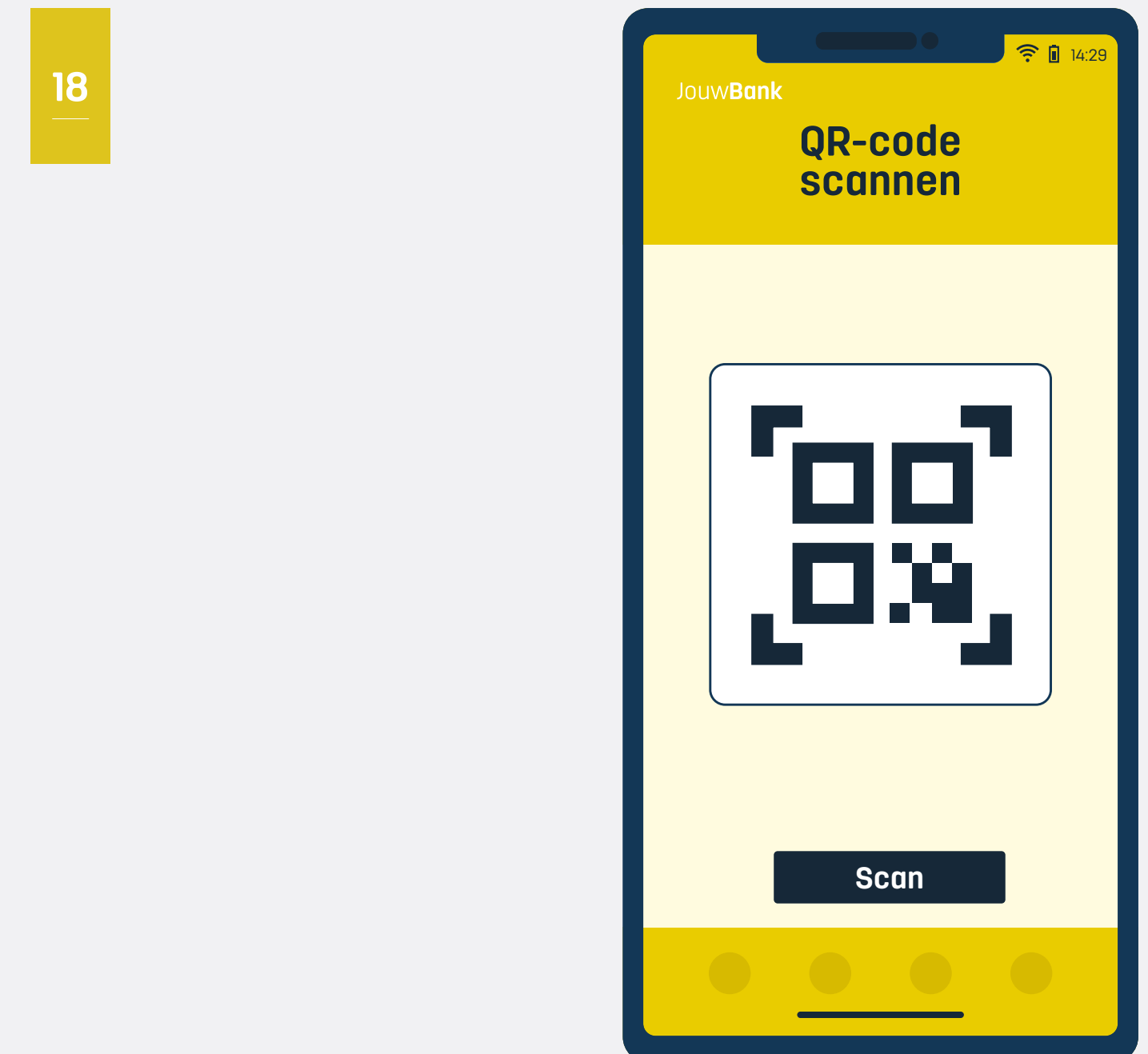


Kaarten



Nieuwe rekening openen

Via uw bank app kunt u een nieuwe rekening openen, bijvoorbeeld een gezamenlijke rekening of een spaarrekening.



QR-code scannen

Vanuit uw bank app een QR-code scannen om in te loggen op internetbankieren op uw computer of laptop, een betaalopdracht in internetbankieren goed te keuren of in uw bank app een (iDEAL) betaling te doen. Zo kunt u steeds vaker een papieren rekening met QR-code of een QR-code in de 'mijn omgeving' van bijvoorbeeld uw verzekering gemakkelijk online betalen, doordat na het scannen van de QR-code alle gegevens van de ontvanger (denk aan bedrag, rekeningnummer, betaalkenmerk) al zijn ingevuld.



Kaarten

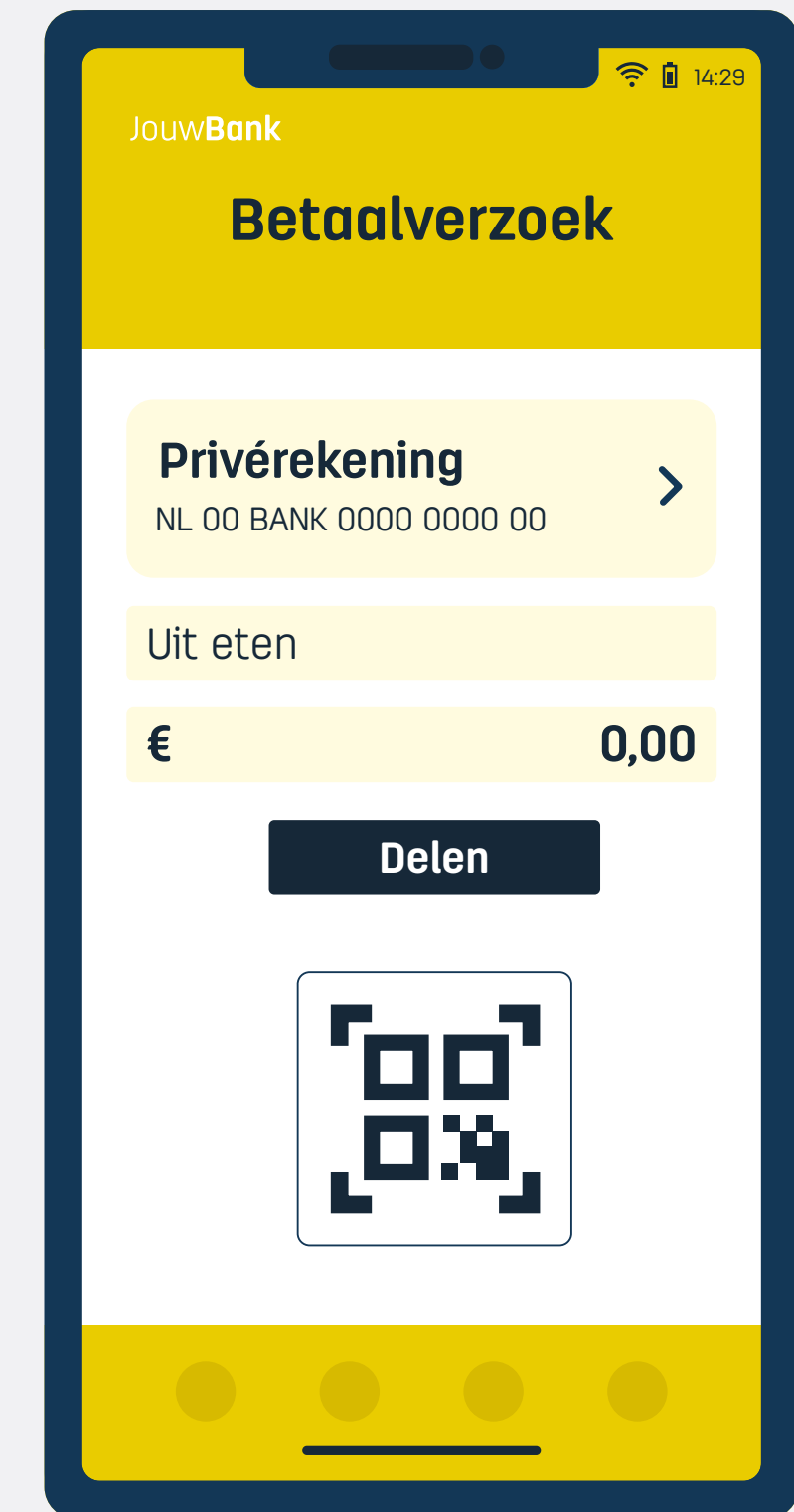
19



iDEAL betalen

Een betaalmiddel waarmee u online kunt betalen via uw eigen bank. U kunt iDEAL niet alleen online gebruiken als u iets in een webwinkel koopt, maar ook als u bijvoorbeeld een (papieren) rekening moet betalen, een gift wilt geven bij collecte of uw beltegoed wilt opwaarderen. U scant dan de QR-code met uw bank app, om de betaling in uw app af te ronden.

20



Betaalverzoek

Via uw bank app of Tikkie app maakt u een link aan waarmee iemand anders geld aan u kan overmaken. U kunt deze versturen via e-mail of WhatsApp. Zo hoeft u niet uw rekeningnummer met anderen te delen. Ontvangers van de link kunnen deze vervolgens met iDEAL betalen, ook als ze bij een andere bank bankieren.



Kaarten

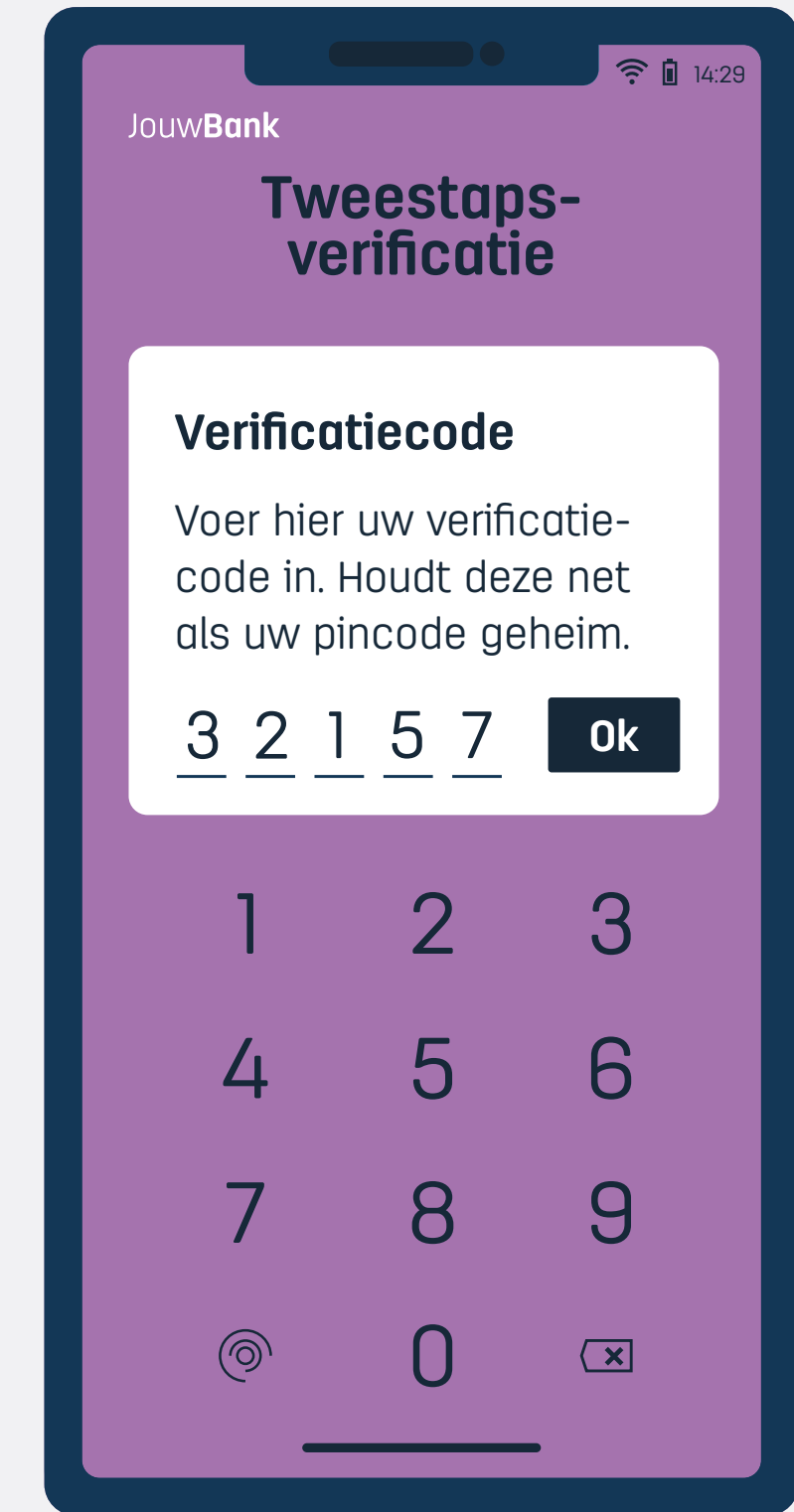
21



Opdracht bevestigen

Een betaling op uw computer goedkeuren in uw bank app. Dit vervangt vaak identifiers: apparaatjes waarmee je codes krijgt om een opdracht te bevestigen.

22



Tweestapsverificatie

Extra bescherming van uw gegevens door met 2 verschillende middelen in te loggen of te betalen. Denk aan de combinatie van inloggegevens en SMS-code of het bevestigen van een melding in de app.



Kaarten

23



Apple Pay / Google Pay

In uw bank app kunt u ook instellen dat u contactloos wilt betalen met Apple Pay of Google Pay. Daarmee kunt u betalen door uw mobiele telefoon tegen de betaalautomaat te houden. Doordat u deze betalingen goedkeurt met gezichtsherkenning of vingerafdruk hoeft u ook bij hogere bedragen geen pincode meer in te toetsen en geldt alleen de daglimiet.

Wilt u meer weten? Ga dan naar www.toegankelijkbankieren.nl of www.digitaalsamenleven.nl. U kunt ook contact opnemen met uw bank.

