

B. bank informatie punt

Hulp bij Digitale bankzaken

Een workshop waarin je stap voor stap kennismaakt met digitaal bankieren!

Welkom!



Steeds meer mensen bankieren digitaal: **wat vinden ze fijn?**

- Altijd een actueel overzicht van hun **rekening**
- Direct **bankzaken** kunnen afhandelen
- Makkelijk **bellen** vanuit de bank app

Mensen met een mobiel bankieren app:

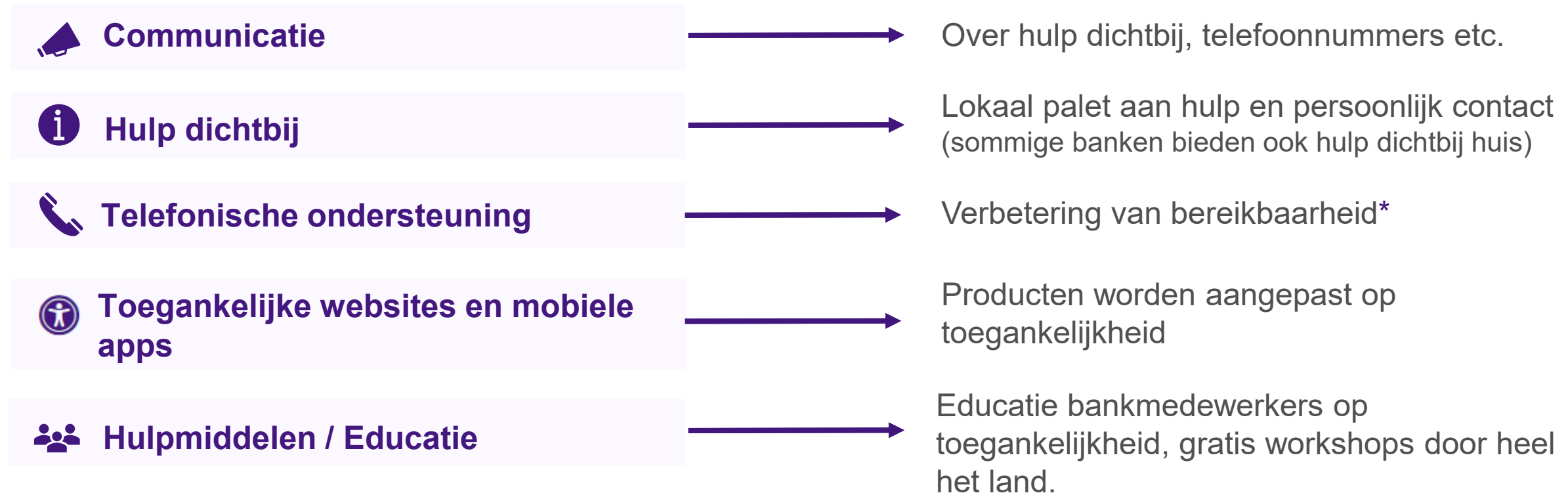
- Hebben meer grip op hun bankzaken
- Betalen hun rekeningen sneller
- Staan minder rood
- Sparen vaker



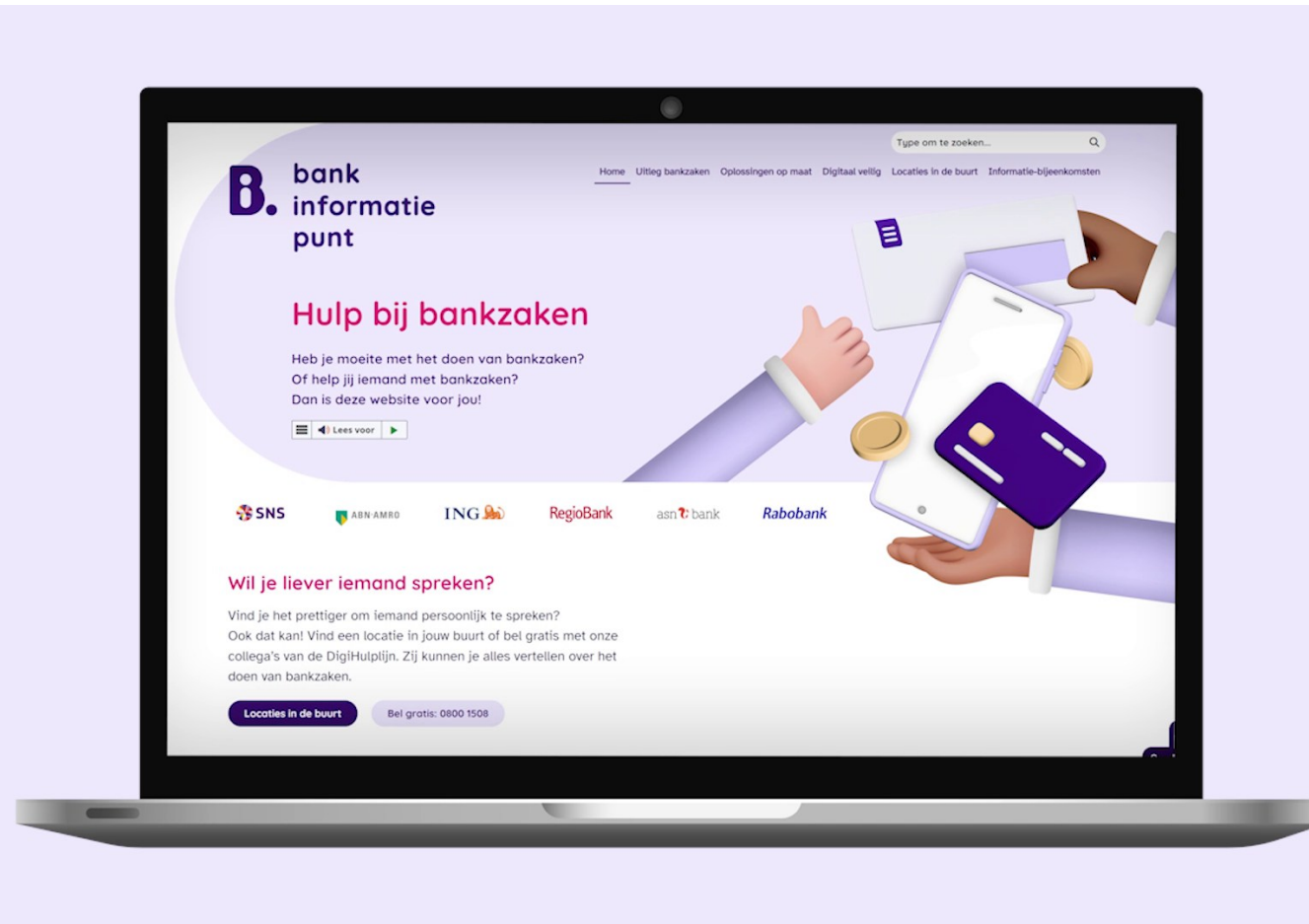
Introductie programma Toegankelijk Bankieren

Wat hebben de banken tot nu toe gedaan en waar zijn zij mee bezig?

Banken verbeter(d)en hun **dienstverlening en bereikbaarheid:**



*De ING heeft een speciaal 'Samen Digitaal' nummer, ABN Amro een 'Hulp bij bankzaken' nummer en Rabobank een 'Samen Bankieren' nummer.



- Uitleg
- Oplossingen op maat
- Oefenen/leren
- Meer hulp

 [Stappenplan afdrukken](#)



Bankzaken die veel voorkomen

Hierover kunnen we uitleg geven. Ook over hoe u het zelf veilig kunt doen.

Bank app

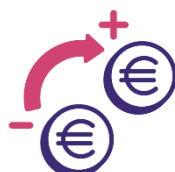


Installeren en
inloggen bank app

Betalen en overmaken



Betalen met
uw betaalpas



Geld
overmaken

Rekening bekijken



Saldo
controleren

Veiligheid en hulp



Veilig
bankieren



Aanvragen of
blokkeren
betaalpas



Wijzigingen
doorgeven



Betalen met
iDEAL



Geld
opnemen



Bij- en
afschrijvingen
bekijken



Oplossingen
op maat



Hoe nu
verder?



Pinlimiet instellen



Betaalverzoek
en Tikkie



QR-code
scannen



Spaarrekening

De uitleg over bankzaken staat op www.bankinformatiepunt.nl (incl. stappenplannen die u kunt printen).



B. bank informatie punt

Installeren en inloggen bank app



Installeren en inloggen
bank app



asn  bank



Uitleg installeren en inloggen: hoe werkt het?

Met de bank app kunt u mobiel bankieren op uw telefoon of tablet. Zo kunt u bijvoorbeeld gemakkelijk zien hoeveel geld u heeft. Of geld overmaken naar iemand anders.

De apps van de bank zien er zo uit:



Wist u dat?



Mobiel bankieren is zeer veilig. Zeker als u ook uw smartphone beveiligt met een code en uw eigen mobiele netwerk of wifi gebruikt. Maak geen gebruik van een openbaar wifi netwerk voor het doen van uw bankzaken.

Uitleg installeren en inloggen: hoe doet u dat?

De bank app installeren:

Open de **App Store** (voor Apple) of **Google Play Store** (voor Android) op uw telefoon.

- 1 Typ de naam van uw bank in de zoekbalk.
- 2 Kies de app en druk op 'downloaden'.
- 3 Open de app en volg de stappen.
Hiermee koppelt u uw rekening aan uw bank app.



Heeft u een iPhone?
Open de **App Store** en download daar
uw bank app



Heeft u een Android telefoon?
Open de **Google Play Store** en
download daar uw bank app



Uitleg installeren en inloggen: hoe doet u dat?

Inloggen op de bank app:

- 1 Zoek de bank app op uw telefoon of tablet en klik op de **app**.
- 2 Gebruik de **cijfercode** die u zelf heeft gekozen toen u de app voor het eerst gebruikte.

Belangrijk! Vertel deze code aan niemand.



Wist u dat?



In plaats van een code, kunt u vaak ook installeren dat u in het vervolg met uw vingerafdruk of gezichtsherkenning kan inloggen. Veilig én handig.



B. bank informatie punt

Betalen met uw betaalpas



Betalen met uw
betaalpas



asn  bank

ING 

 Rabobank

Uitleg betalen met uw betaalpas: hoe werkt het?

Een betaling met een **betaalpas** moet u soms bevestigen met een **pincode**. Dit hangt af van de **hoogte** van het **bedrag**. Als u meer dan 50 euro betaalt moet u **altijd** uw pincode gebruiken. Bij **lagere bedragen** meestal **niet**.



Wist u dat?



Voor de veiligheid kan er niet onbeperkt betaald worden zonder pincode. U moet alsnog een pincode intypen als de betalingen die u achter elkaar zonder pincode doet samen € 100,- of meer zijn. Ook bij kleine bedragen.

Uitleg betalen met uw betaalpas: hoe doet u dat?

- 1 Kijk of het bedrag klopt.

Betalen zonder pincode (contactloos):

- 2 Houd uw betaalpas kort tegen de betaalautomaat (zijkant of scherm).
- 3 U ziet op het scherm of het gelukt is. U hoort 3 korte piepjes.

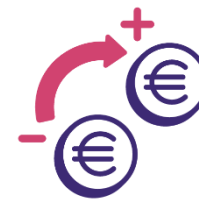
Betalen met pincode (contactloos of met insteken pas):

- 2 Houd uw betaalpas kort tegen de betaalautomaat (zijkant of scherm), of steek de pas in het apparaat.
- 3 U ziet op het scherm dat u uw pincode moet intypen. U hoort ook een piepton.
- 4 Typ uw pincode in. Let op dat niemand meekijkt!
- 5 Druk op de groene knop. Meestal staat er “OK” of “Bevestigen”.
U ziet op het scherm of het gelukt is. U hoort 3 korte piepjes.



B. bank informatie punt

Geld overmaken



Geld overmaken



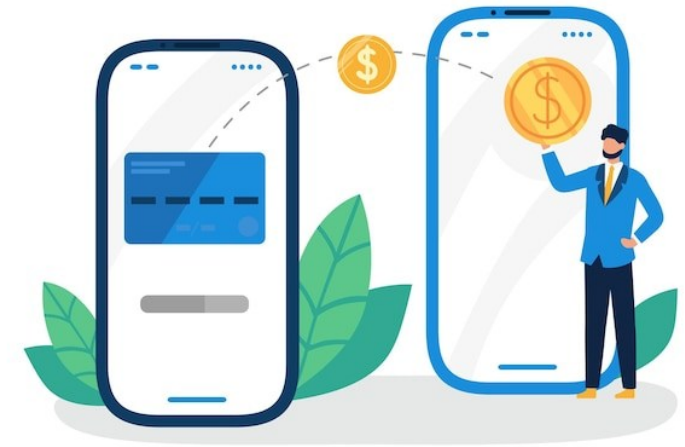
asn  bank

ING 

 Rabobank


Uitleg geld overmaken: hoe werkt het?

U kunt op verschillende manieren geld overmaken naar een andere rekening: papieren overschrijvingskaarten, via internetbankieren of mobiel bankieren (in de bank app).



Wist u dat?



Bij het invullen van het rekeningnummer en de naam van degene die u wilt betalen, wordt automatisch gecontroleerd of het rekeningnummer hoort bij de naam. U krijgt een teken of het klopt  of niet. Zo kunt u het geld niet per ongeluk naar iemand anders overmaken.

Uitleg geld overmaken via de bank app: hoe doet u dat?

Geld overmaken (naar een ander persoon of naar/van uw spaarrekening):

- 1 Open uw bank app & klik op “**Overschrijven**” of “**Overboeken**”.
- 2 Vul in **hoeveel geld** u wilt overmaken. Vul ook de **naam** en het **rekeningnummer** in van de persoon of het bedrijf waar het geld naartoe moet.
- 3 Bij “**omschrijving**” of “**betalingskenmerk**” kunt u invullen waarom u het geld overmaakt.
- 4 Controleer goed of u alles goed heeft ingevuld.
- 5 Klik op “**Verder/Volgende**” of “**Bevestigen**”, en bevestig de betaling met uw code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

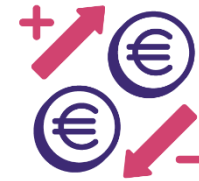
Klaar! U heeft geld overgemaakt en het geld staat binnen een paar minuten op de rekening van de ontvanger.

Geld overmaken van uw betaalrekening naar uw spaarrekening (en andersom) werkt hetzelfde. U kiest dan uw eigen rekeningnummer.



B. bank informatie punt

Bij- en afschrijvingen bekijken



Bij- en afschrijvingen
bekijken



asn  bank

ING 

 Rabobank

Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken: hoe werkt het?

U kunt op verschillende manieren kijken **hoeveel geld u heeft betaald of gekregen**. Dit kan via internetbankieren of mobiel bankieren (in de bank app), of via papieren bankafschriften, die de bank u via de post toestuurt. Hier leggen we uit hoe u af- en bijschrijvingen kunt bekijken via uw bank app.

Wist u dat?



Bij de meeste banken kunt u online ook een overzicht van uw uitgaven krijgen. Bijv. wat u elke maand heeft betaald aan boodschappen of vaste lasten. Zo kunt u gemakkelijk in de gaten houden of u ergens te veel aan uitgeeft.

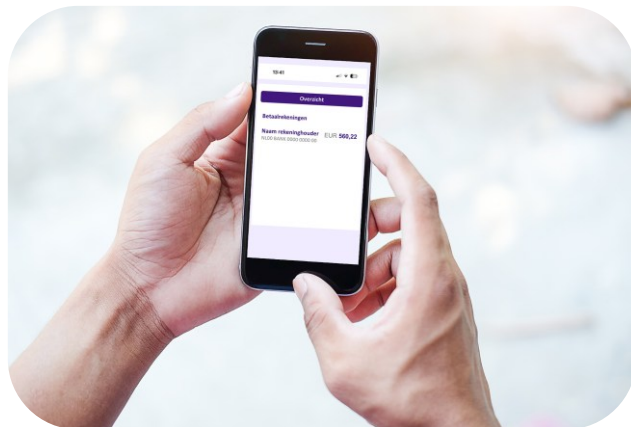
Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken op de bank app: hoe doet u dat?

Bij- en afschrijvingen bekijken:

- 1 Open de **bank app** op uw telefoon en **log in**.
- 2 Klik op uw **betaalrekening**, die staat meestal bovenaan.

Nu ziet u een lijst met alle **af- en bijschrijvingen** van uw rekening.

- Afgeschreven bedragen hebben een – (min-teken)
- Bijgeschreven bedragen hebben een + (plus-teken)



Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken op de bank app: hoe doet u dat?

Wilt u een bepaalde af- of bijschrijving vinden?

Gebruik dan het **vergrootglas** bovenin het scherm.



- 1 Typ de naam van het bedrijf, het bedrag of de datum in de **zoekbalk**.
- 2 Druk op het **vergrootglas** of op “**enter**” op uw toetsenbord.

Nu ziet u een lijst met wat u zoekt.



B. bank informatie punt

Saldo controleren



Saldo controleren



asn  bank

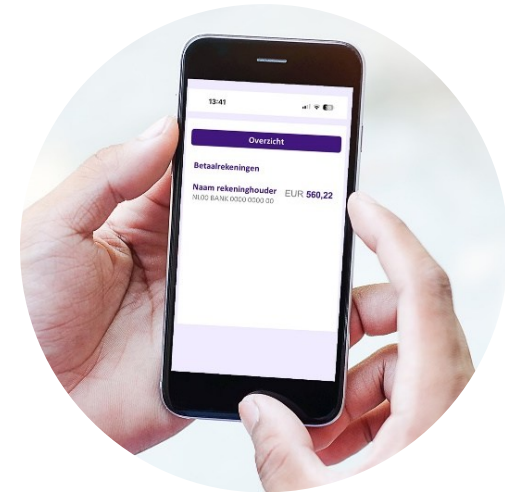
ING 

 Rabobank

Uitleg saldo controleren: hoe werkt het?

U kunt op verschillende manieren kijken hoeveel geld er op uw rekening staat:

- Op de papieren bankafschriften die u periodiek per post ontvangt (op aanvraag)
- Op de geldautomaat (Geldmaat)
- Online, via internetbankieren of in de bank app



Wist u dat?



Geld dat niet op uw betaalrekening staat, geeft u minder snel uit.

Tip: *Zorg dat er per week of maand niet meer geld op uw betaalrekening staat dan u wilt uitgeven, en zet de rest op uw spaarrekening.*

Uitleg saldo controleren op de bank app: hoe doet u dat?

Kijken hoeveel geld er op uw rekening staat:

- 1 Open uw **bank app** en **log in**.
- 2 Op het **eerste scherm** ziet u naast uw naam en rekeningnummer(s) hoeveel geld er op uw rekening staat.

Klaar! Nu weet u hoeveel geld u heeft.



B. bank informatie punt

Geld opnemen



Geld opnemen



asn bank



Uitleg geld opnemen: hoe werkt het?

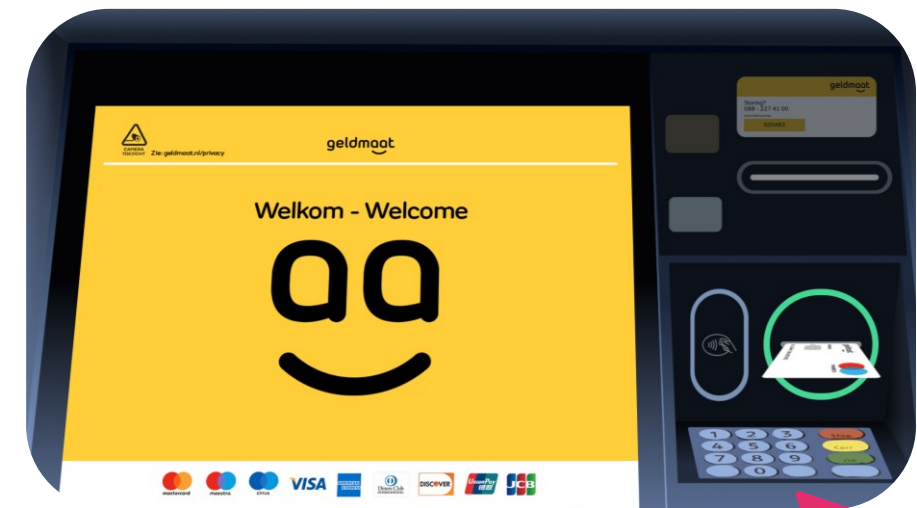
U kunt bij een **geldautomaat** geld opnemen met een **betaalpas** of **mobiele telefoon**.

Er is altijd een geldautomaat binnen een straal van 5 kilometer.

Wist u dat?



De meeste geldautomaten in Nederland zijn van Geldmaat en herkent u aan de gele kleur. U kunt geld opnemen, kijken hoeveel geld u heeft en bij sommige automaten ook geld storten, of assistentie krijgen.



U kunt nu **online oefenen** met de geldautomaat, voordat u het in het echt doet. Zoals biljetten opnemen, biljetten storten en saldo opvragen.

Uitleg geld opnemen met een betaalpas: hoe doet u dat?

Geld opnemen:

- 1 Doe uw betaalpas in de automaat. Let op dat niemand meekijkt.
- 2 U ziet nu “**Welkom**” op het scherm. Kies voor “**Geld opnemen**”.
- 3 Toets uw pincode in op het toetsenbord en druk op “**OK**”.
- 4 Kies het bedrag dat u wilt opnemen.
- 5 Pak uw betaalpas uit de automaat.
- 6 Wacht tot het geld geteld is en de automaat aangeeft “**Neem uw geld uit**”.
- 7 Pak het geld uit de automaat en tel het na.
- 8 Kies of u een bonnetje wilt en haal het bonnetje uit de automaat wanneer u daarvoor kiest.

Klaar! U heeft geld opgenomen met uw betaalpas.



Geldmaat met assistentie: **locaties**

Geldmaat biedt locaties aan waar assistentie aanwezig is. Deze locaties vindt u via de website van Geldmaat <https://www.locatiewijzer.geldmaat.nl/>



Wist u dat?



Bent u niet goed in staat de teksten op de geldautomaat schermen te lezen?

*Maak dan gebruik van de **spraakfunctie**. Door uw koptelefoon in de automaat te steken activeert u de spraakfunctie.*

***Ook handig:** de schermen zijn meteen eenvoudiger en de stappen gaan ook langzamer, zodat u de tijd hebt.*

B. bank informatie punt

Aanvragen of blokkeren betaalpas



Aanvragen of blokkeren
betaalpas



Uitleg aanvragen of blokkeren betaalpas: hoe werkt het?

Als u uw betaalpas kwijtraakt, is het slim om hem zo snel mogelijk te **blokkeren**. Als u hem later weer vindt, kunt u de betaalpas weer deblokkeren. Als hij echt weg is, moet u een **nieuwe pas** aanvragen. Blokkeren en een nieuwe pas aanvragen kan **telefonisch**, bij een **bankkantoor** of **online via de bank app**.

Wist u dat?



U kunt een nieuwe pas direct gebruiken om te betalen of geld op te nemen.

Als u de pas voor het eerst gebruikt om te betalen, moet u deze in de betaalautomaat steken en uw pincode intypen. Daarna kunt u altijd contactloos betalen door uw pas naast of boven de betaalautomaat te houden.

Uitleg aanvragen of blokkeren betaalpas via de bank app: hoe doet u dat?



B. bank
informatie
punt

Betaalpas blokkeren:

- 1 Open uw bank app en log in.
- 2 Kijk bij “**(betaal)passen**”. Dat staat vaak bij “service” of “help”.
- 3 Blokkeer uw pas door “**pas blokkeren**” te selecteren.
- 4 Bevestig met uw cijfercode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

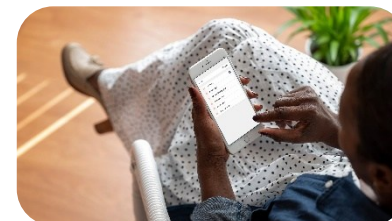
Klaar! Uw betaalpas is geblokkeerd.



Een nieuwe betaalpas aanvragen:

- 1 Open uw bank app en log in.
- 2 Kijk bij “**(betaal)passen**”. Dat staat vaak bij “service” of “help”.
- 3 Klik op “**Betaalpas vervangen**”. Soms moet u ook een reden doorgeven.
- 4 Selecteer uw adres.
- 5 Klik op “**betaalpas aanvragen**”.

Klaar! Uw nieuwe pas krijgt u meestal binnen een week thuisgestuurd.



B. bank informatie punt

Wijzigingen doorgeven



Wijzigingen
doorgeven



Uitleg wijzigingen doorgeven: hoe werkt het?

Verhuisd, nieuw telefoonnummer of een nieuw e-mailadres?

Als er iets verandert in uw gegevens, moet u dat aan uw bank laten weten. U kunt de wijziging(en) telefonisch doorgeven, via een bankkantoor of zelf online aanpassen. We leggen uit hoe dit gaat via de bank app.

Wist u dat?




U kunt uw persoonlijke gegevens vinden in uw bank app of via internetbankieren bij uw 'profiel'. Handig, want dan kunt u gemakkelijk kijken of uw gegevens kloppen.



Uitleg wijzigingen doorgeven: hoe doet u dat?

Wijzigingen doorgeven via uw bank app:

- 1 Open de bank app op uw telefoon of tablet en log in.
- 2 Ga naar uw **'profiel'**, vaak wordt dat weergegeven door een symbool dat lijkt op een poppetje 
- 3 Ga naar **'gegevens'** of **'persoonlijke gegevens'**.
- 4 Kies **“wijzigen”** bij de informatie die u wilt bijwerken.
- 5 Pas de oude gegevens aan.
- 6 Klik op **“verder”** of **“bevestigen”**.

Klaar! U heeft uw gegevens veranderd.

B. bank informatie punt

Pinlimiet instellen



Pinlimiet instellen



Pinlimiet instellen: **wat is het en waarom?**

Wat is een pinlimiet?

Een pinlimiet is het maximale bedrag dat u per dag of per transactie kunt pinnen, opnemen of overschrijven.

Waarom?

- **Veiligheid:** Beschermt u tegen grote bedragen bij fraude of verlies van uw pas.
- **Controle:** Het helpt u om uw uitgaven beter te beheren door de mogelijkheid tot grote aankopen zonder pincode te beperken.
- **Betalingen makkelijker maken:** Voor kleinere betalingen kan het snel en eenvoudig zijn om niet elke keer opnieuw een pincode in te voeren.

Uitleg pinlimiet instellen **Hoe werkt het?**

Hoe stel je je pinlimiet in?

- 1 Open uw bank app of internetbankieren en log in.
- 2 Ga naar 'Betaalinstellingen' of 'Pinlimiet/daglimiet wijzigen'.
- 3 Stel de gewenste limiet in, en kies een einddatum.
- 4 Bevestig de wijziging.
- 5 Uw hogere daglimiet gaat binnenkort in.

Wist u dat?

- Sommige banken een apart limiet hebben voor pinnen in het buitenland?
- Bij geldautomaten een ander limiet geldt dan bij een betaling in de winkel?
- Bij banken verschilt het wanneer de daglimiet in gaat (tussen de 0 en 4 uur)

B. bank informatie punt

Spaarrekening



Spaarrekening



Uitleg spaarrekening openen of sluiten: hoe werkt het?

Als u wilt sparen, is het handig om hiervoor een **spaarrekening** te openen. Dan kunt u gemakkelijk uw spaargeld overmaken van uw betaalrekening naar uw spaarrekening. Of weer terug, als u het geld nodig heeft. U kunt op verschillende manieren een spaarrekening openen. Hier leggen we uit hoe u dit zelf kunt doen in de bank app.

Wist u dat?



Als u al een betaalrekening heeft bij een bank, kunt u zelf online een spaarrekening openen/sluiten via internetbankieren of uw bank app. Handig als u geld achter de hand wilt hebben of voor een speciaal doel wilt sparen.



Uitleg spaarrekening openen of sluiten: hoe doet u dat?

Een spaarrekening openen:

- 1 Open de app van uw bank en log in.
- 2 Zoek naar “sparen” of “spaarrekening”.
- 3 Kies de spaarrekening die u wilt hebben.
- 4 Volg de stappen in de app van uw bank.
- 5 Bevestig met uw cijfercode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

Klaar! U heeft nu een spaarrekening geopend.

Een spaarrekening sluiten:

- 1 Open de app van uw bank en log in.
- 2 Ga naar uw spaarrekening(en).
- 3 Zoek bij de “instellingen” hoe u uw rekening kunt opzeggen.
- 4 Als u de rekening opzegt, wordt deze meteen gesloten.
- 5 Het geld dat nog op uw spaarrekening stond, gaat naar uw betaalrekening.

Klaar! U heeft nu uw spaarrekening gesloten.

B. bank informatie punt

Betalen met iDEAL



Betalen met iDEAL



Uitleg betalen met iDEAL/Wero: hoe werkt het?

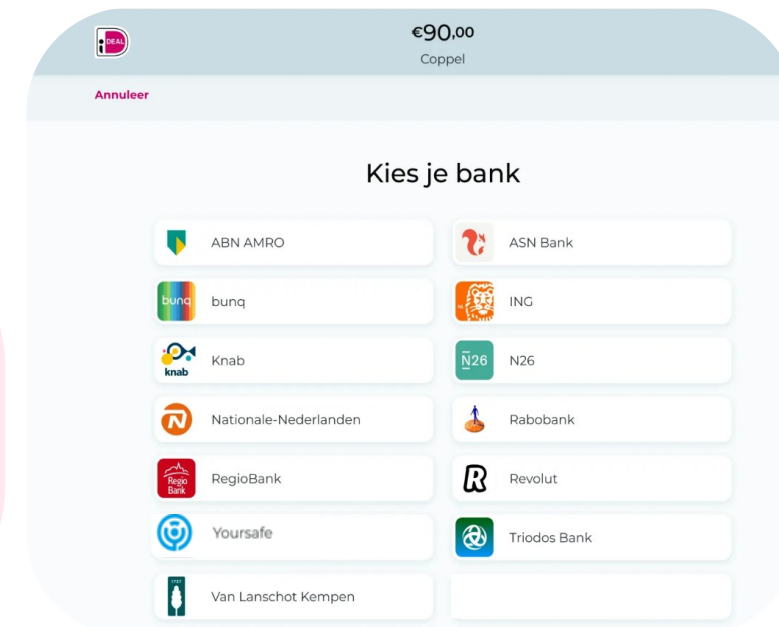
iDEAL/Wero is een **online betaalmiddel**, waarmee u kunt betalen via uw bank. Als u in de online winkel kiest voor betalen met iDEAL, **kiest u uw bank** en gaat u **vanzelf** naar internet bankieren of uw bank app. Daar staat de betaling ingevuld voor u klaar. U moet de betaling nog wel even **controleren en bevestigen**.



Wist u dat?



iDEAL wordt vervangen door Wero. Wero biedt hetzelfde gemak als iDEAL, maar werkt straks in heel Europa. iDEAL/Wero wordt vooral veel gebruikt om te betalen in online winkels, maar u kunt er ook rekeningen mee betalen.



Uitleg betalen met iDEAL/Wero in een online winkel: hoe doet u dat?

- 1 Ga naar de online winkel waar u iets wilt kopen. Controleer vooraf of het betrouwbaar is (zoek bijv. naar ervaringen van anderen die daar iets hebben gekocht).
- 2 Doe de spullen die u wilt hebben in het winkelmandje. 
- 3 Klik op de knop om te betalen.
- 4 Kies bij 'betaalmethode' voor iDEAL en kies daarna uw bank. 
- 5 Klik op 'aankoop afronden' of 'bestelling afronden'.
- 6 U gaat nu naar uw bank app of de website van uw bank en logt in.
- 7 Controleer of het bedrag klopt, en bevestig de betaling (bijvoorbeeld met uw cijfercode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.)

Klaar! U heeft betaald.



Daarna komt u weer terug op de website van de webwinkel. Daar ziet u dat uw aankoop gelukt is. U krijgt een bevestiging van uw bestelling in uw mail.

B. bank informatie punt

Betaalverzoek en Tikkie



Betaalverzoek en Tikkie



Uitleg betaalverzoek/Tikkie: hoe werkt het?



B. bank
informatie
punt

Om geld terug te krijgen van vrienden of familie, is het mogelijk om een **betaalverzoek** te sturen (via Tikkie of uw eigen bank app, dit is beide veilig). Tikkie kan iedereen gebruiken. Het maakt niet uit bij welke bank u zit. Van etentjes voorschieten tot geld inzamelen voor cadeaus, leer hoe u via uw bank app of Tikkie snel & makkelijk betaald krijgt.



Wist u dat?



U creëert met een betaalverzoek een link die u via Whatsapp kunt versturen, waardoor iemand u snel en makkelijk kan terugbetalen.

Let op: Krijgt u een Tikkie? Let dan wel op de link. Deze bevat altijd: '**https**' aan het begin, en '**tikkie.me/pay/**' in de rest van de link.



B. bank informatie punt

QR-code scannen



QR-code scannen



asn  bank

ING 

 Rabobank

QR-code scannen: wat is het?

Een QR-code is een **soort streepjescode**, maar dan in een vierkantje. Het blokje kunt u scannen met de camera van een smartphone (of tablet). U krijgt dan meer informatie over bijvoorbeeld een product of merk. QR-codes kunt u ook vinden in restaurants. Klanten kunnen zo de menukaart online bekijken en bestellen.

U kunt ook steeds vaker betalen met een QR-code. U ziet ze steeds vaker op bijvoorbeeld facturen of op een collectebus. Hoe dit werkt, komen we hierna op terug.

Wist u dat?



Met de mobiele app van uw bank kunt u een QR-code scannen, als zo'n QR-code is vervalst, dan weigert de bank app.



QR-code scannen: **wat is het voordeel?**

Wat is een voordeel van betalen via QR-code?


Met behulp van een QR-code gaan betalingen makkelijker en sneller doordat er geen creditcard, contant geld of bankapparaat meer gebruikt hoeft te worden. In plaats daarvan kunnen klanten met hun telefoon de QR-code scannen en de betaling voltooien.

Wist u dat?



Vaak kan het scannen van de QR-code gewoon met de camera van de telefoon. Maar om de kans op fraude te verlagen, zijn ook veel QR-codes alleen met de specifieke bank-app, iDEAL-app of Tikkie-app te lezen.

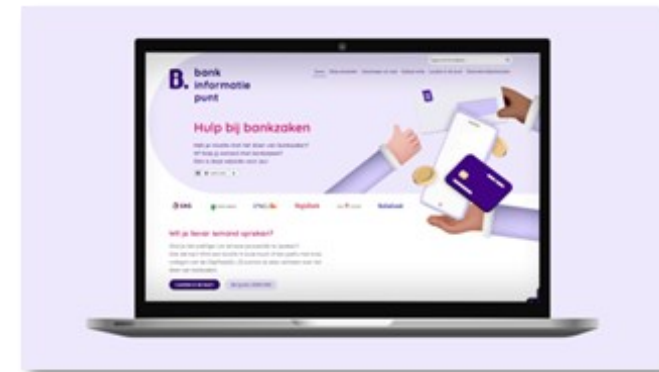
Uitleg QR-code scannen om te betalen: hoe doet u dat?

- 1 Open uw bank app en klik op het QR-code icoon bovenaan het scherm.  Zo open je de QR-code scanner.
 - 2 Richt uw telefoon of tablet op de QR-code.
 - 3 Wanneer u meerdere betaalrekeningen heeft, kiest u van welk rekeningnummer u wilt betalen.
 - 4 Bevestig de betaling en klik op 'bestelling (of) betaling afronden'
- Klaar! U heeft betaald.**

De QR-code scanner maakt gebruik van de camera op uw telefoon of tablet. Het gebruik van de camera in de bank app is veilig. Controleer wel altijd of de betalingsinformatie juist is. Vertrouwt u het niet? Betaal dan niet en neem contact op met uw bank.

Laten we oefenen: ga naar www.bankinformatiepunt.nl

Scan de volgende **QR-code** met uw camera op uw mobiele telefoon of tablet.



B. bank informatie punt

Oplossingen op maat



Oplossingen op maat

Welke situatie is op u van toepassing? Banken hebben allerlei handige tips en oplossingen



Moeite met
informatie begrijpen



Moeite met lezen



Moeite met
digitale zaken



Heb geen internet of
smartphone



Slechthorend of doof



Kan niet goed lopen



Slechtziend of blind



Beperkte handfunctie

Linkjes naar alle oplossingen op maat (algemene oplossingen en per bank) staan op:
<https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen-op-maat/>



Oplossingen voor wie moeite heeft met informatie begrijpen

- **Samen bankzaken regelen → iemand machtigen**

De gemachtigde persoon kan u bijvoorbeeld helpen om geld over te maken of om te zien welke bedragen u op uw rekening heeft gekregen. Deze toestemming kunt u altijd stoppen.

- **Iemand volledig namens u bankzaken laten regelen → iemand machtigen**

- **Samenvatten van brieven met de Lees Simpel App**

U maakt een foto van de brief met de app en deze vat de brief in simpele woorden samen.

- **Tekst op websites voorlezen en vertalen**

Veel websites kunnen worden voorgelezen. U herkent deze websites aan deze knop.



- **Stap-voor-stap uitleg en filmpjes**

Banken hebben stap-voor-stap handleidingen en filmpjes, kijk op de website van uw bank.



Oplossingen voor wie moeite heeft met lezen

- **Stap-voor-stap uitleg en filmpjes**

Banken hebben stap-voor-stap handleidingen en filmpjes, kijk op de website van uw bank.

- **Geldmaat met hulp**

Bij sommige winkels staan speciale geldautomaten waar u hulp kunt krijgen. Dit noemen wij Geldmaat Plus Assistentie. De medewerkers van deze winkels helpen u graag.

- **Papieren overschrijvingskaarten aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.

- **Papieren bankafschriften aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.



Moeite met lezen



Kijk voor meer informatie op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-moeite-met-lezen/>



Oplossingen voor wie moeite heeft met digitale zaken

- **Leren en oefenen met digitale bankzaken**

Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld in de DigiHandig app, via Oefenen.nl, Steffie, SeniorWeb of een les bij uw bank.



- **Papieren bankafschriften aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.

- **Papieren overschrijvingskaarten aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.



Oplossingen voor wie moeite heeft met digitale zaken

- **Bel met een bankmedewerker**

Heeft u een vraag over een bepaalde betaling of wilt u een nieuwe (spaar)rekening openen? Bel dan uw bank. U vindt de telefoonnummers van de banken op de folder en aan het einde van deze presentatie.

Bij veel banken kunt u via de bank app bellen. De bank ziet dan meteen wie u bent en kan u sneller helpen.

- **Bellen met de Saldolijn**

U krijgt een computer aan de lijn en u kiest via een keuzemenu wat u wilt doen. Bijvoorbeeld geld overmaken of horen hoeveel geld er op uw rekening staat. Dit kan bij ING en Rabobank.



Moeite met digitale
zaken



Helper: kijk voor meer informatie op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-moeite-met-digitale-zaken/>



Oplossingen voor wie geen internet of smartphone heeft

- **Papieren bankafschriften aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.

- **Papieren overschrijvingskaarten aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN Bank.

- **Bel met een bankmedewerker**

Heeft u een vraag over een bepaalde betaling of wilt u een nieuwe (spaar)rekening openen?

Bel dan uw bank. U vindt de telefoonnummers van de banken op de folder en in deze presentatie.

- **Bellen met de Saldolijn**

U krijgt een computer aan de lijn en kiest via een keuzemenu wat u wilt doen.

Dit kan bij ING en Rabobank.



Heb geen internet of
smartphone

Oplossingen voor wie slechthorend of doof is

- **Chatten voor hulp**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN bank.

- **Uw documenten en berichten**

In de app van uw bank en bij internetbankieren heeft u een 'Berichten' postvak. Hier vindt u uw documenten en berichten, zoals contracten, verzekeringsbewijzen en algemene mededelingen.

- **Telefonische tolk**

Wilt u bellen met de bank? Dat kan met een telefonische tolk van KPN Teletolk. Bij ABN AMRO kunt u via beeldbellen gebruik maken van hun eigen gebarentolk.



Oplossingen voor wie niet goed kan lopen

- **Bankmedewerker aan huis**

Dit kan bij ABN AMRO en Rabobank.

- **Bankieren met uw telefoon of computer**

Via de computer of bank app kunt u vrijwel alle bankzaken regelen.

- **Samen bankzaken regelen → iemand machtigen**

Die persoon kan u dan bijvoorbeeld helpen geld over te maken. Deze toestemming kunt u altijd stoppen. Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN bank.

- **Extra betaalpas voor helper (indien deze helper gemachtigd is)**

U kunt zelf bepalen wat het maximale bedrag is dat die persoon kan betalen of opnemen. Dit kan bij ABN AMRO, ING en Rabobank.

Kijk voor meer informatie op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-kan-niet-goed-lopen/>



Kan niet goed lopen



Oplossingen voor wie slechtziend of blind is

- **Braille afschriften aanvragen**

Dit kan bij ING en Rabobank.

- **Grote reader aanvragen**

Deze reader heeft grote knoppen en een groot scherm. De grote reader kan ook voorlezen. Dit kan bij Rabobank en ASN bank.

- **Naar Saldolijn bellen**

U krijgt een computer aan de lijn en kiest via een keuzemenu wat u wilt doen. Dit kan bij ING en Rabobank.

- **Met uw telefoon of computer bankieren**

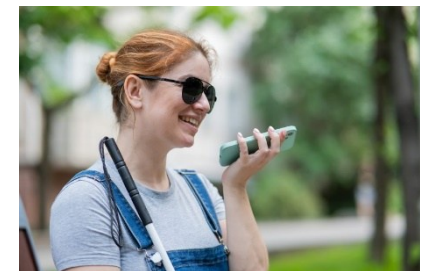
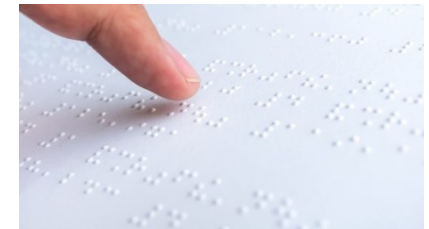
Via de computer of bank app kunt u vrijwel alle bankzaken regelen.

- **Geldmaat met voorleesfunctie en aangepaste schermen**

De voorleesfunctie kunt u gebruiken met een koptelefoon (standaard aansluiting 3,5 mm jack). Schermen kunnen aangepast worden voor mensen met een visuele beperking.



Slechtziend of blind



Oplossingen voor wie een beperkte handfunctie heeft

- **Paspakker aanvragen**

Met een paspakker pakt u de betaalpas makkelijker uit de geldautomaat. U kunt de paspakker ophalen bij een bankkantoor van ABN AMRO, ING, Rabobank en ASN bank.

- **Grote reader aanvragen**

Deze reader heeft grote knoppen en een groot scherm. De grote reader kan ook voorlezen. Dit kan bij Rabobank en ASN bank.

- **Geldmaat met hulp**

Bij sommige winkels staan speciale geldautomaten waar u hulp kunt krijgen.

- **Bellen met de Saldolijn**

U krijgt een computer aan de lijn en kiest via een keuzemenu wat u wilt doen. Dit kan bij ING en Rabobank.



Kijk voor meer informatie op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-een-beperkte-handfunctie/>



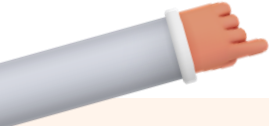
B. bank informatie punt

Veilig bankieren

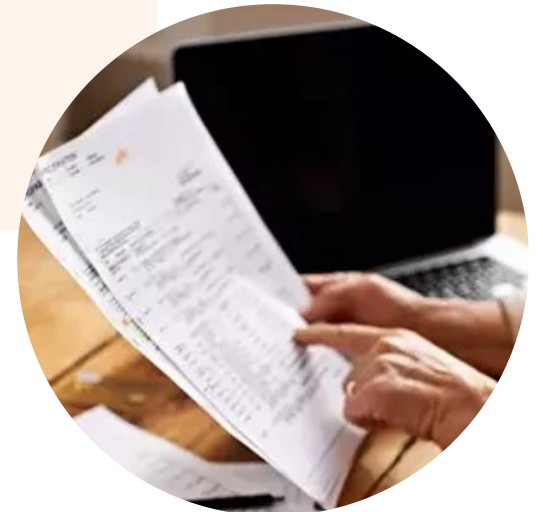


De basisprincipes voor veiligheid

Online bankieren is veilig. Banken doen er van alles aan om het veilig te houden. Maar u kunt zelf ook dingen doen om uw eigen veiligheid te garanderen.

- 
- **Bescherm uw codes:** door **inloggegevens geheim** te houden
 - **Bescherm uw pas:** door deze pas bij u te houden en **niet uit te lenen**
 - **Bekijk uw afschrijvingen:** **controleer uw bankrekening** regelmatig
 - **Beveilig uw apparatuur:** door **regelmatig updates** uit te voeren.

Bij twijfel, **bel uw bank!** Bij voorkeur via de bank app.



Fraudeurs passen hun werkwijze steeds aan, maar weet banken vragen nooit...

- ⊘ naar uw pincode, inlogcodes, wachtwoorden of andere beveiligingscodes
- ⊘ om geld over te maken naar een andere rekening
- ⊘ om uw limiet op uw betaalrekening en betaalpas te verhogen
- ⊘ om uw betaalpas of e.dentifier/scanner/reader aan iemand mee te geven of op te sturen
- ⊘ of ze op afstand uw computer mogen 'overnemen'



Het kan zijn dat de bank contact met u op neemt, bijvoorbeeld telefonisch of per brief of mail.

Maar weet...

Banken sturen nooit een SMS, WhatsApp of e-mail met een directe link naar een bankomgeving. Zij vragen ook niet om een betaling.



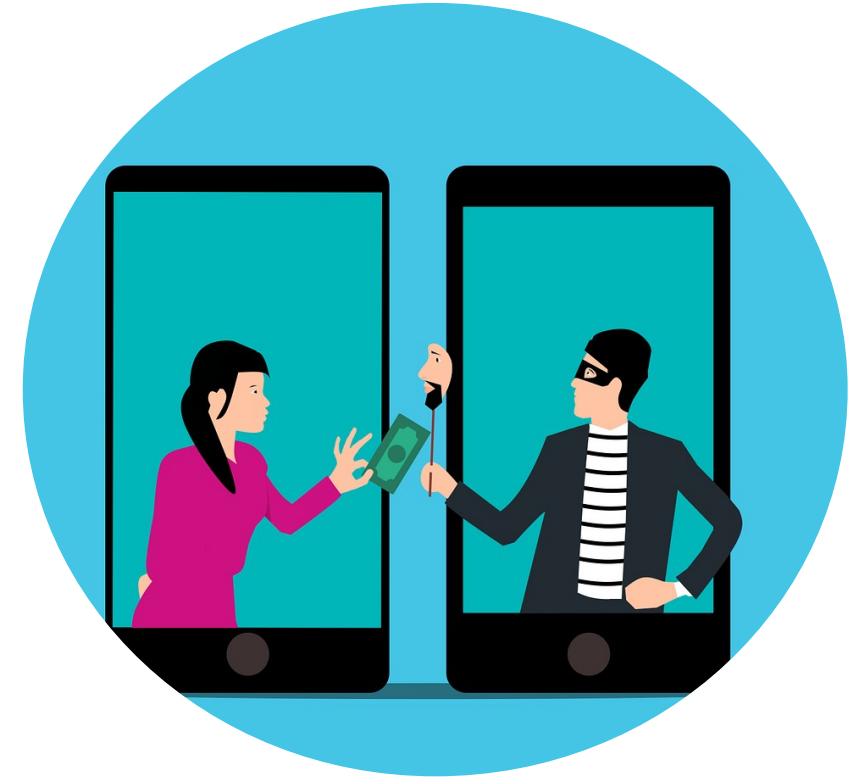
Wat doen banken voor uw veiligheid?

- Blokkeren van uw pas als ze **vermoeden** dat er **fraude** wordt gepleegd.
- Banken pakken websites en e-mails aan die zich **voordoen als bank**, en zoeken naar **afwijkende betalingen**.
- Als u internetbankieren 5 tot 30 minuten (afhankelijk van uw bank) niet gebruikt, wordt u **automatisch uitgelogd**.
- Alle gegevens bij digitaal bankieren worden **beveiligd** en er kan niemand zomaar bij.
- Er geldt een wachttijd bij het aanpassen van uw betaallimiet.



Betaalfraude: wat zijn voorbeelden van signalen?

- Verzoek om met **spoed** geld veilig te stellen of over te maken.
- Verzoek om uw **pas op te sturen** of de pas bij u thuis op te laten halen.
- Melding dat uw computer '**besmet**' lijkt te zijn met een zogenaamd virus.
- Iemand **doet zich voor** als een bekende en vraagt om geld of vertrouwelijke gegevens (bijv. dochter heeft geld nodig).



Twijfelt u? Heeft u een gek onderbuikgevoel?

Hang op en bel zelf uw bank!

B. bank informatie punt

Hoe nu verder?

- Veilig oefenen
- Voorbereiden wanneer u het zelf niet meer kunt
- Iemand spreken → waar kan ik terecht?



B. bank informatie punt

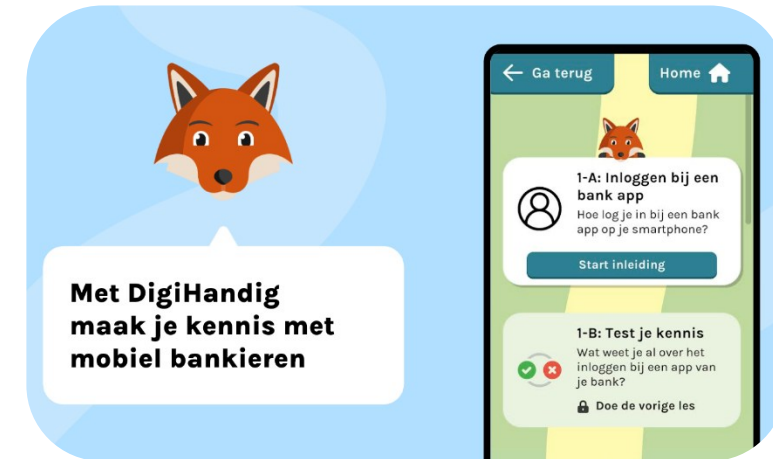
Veilig oefenen



Wilt u veilig oefenen en leren?

Oefenen en leren:

- Oefenen met mobiel bankieren → **DigiHandig app** →
- Oefenen met online bankieren → **Oefenen.nl** (website of cursus)
- **Steffie** legt moeilijke dingen op een makkelijke manier uit
- **SeniorWeb** helpt op 500 locaties
- Kruip in de huid van een boef → **Voorkomfraude.nl**



Meer informatie:

- Toolkit Digitaal Bankieren → een hulpmiddel om de eerste stap te maken richting zelfstandig digitaal bankieren
- Veilig betalen en bankieren → website **veiligbankieren.nl** met uitleg en tips over fraudevormen



Overzicht van handige hulp- en oefenwebsites:

[Digihandig.nl](https://digihandig.nl)



Voor **digitaal** oefenen

[Steffie.nl](https://steffie.nl)



Voor **makkelijke uitleg**
(ook over andere
zaken)

[Oefenen.nl](https://oefenen.nl)



Voor **oefenen** met
taal, rekenen en
internetten

[Bankinformatiepunt.nl](https://bankinformatiepunt.nl)



Voor **uitlegkaarten en
stappenplannen** over
bankzaken

Welke hulp bieden banken?

Banken staan dagelijks voor u klaar om u te ondersteunen bij het doen van bankzaken.

Hieronder ziet u een overzicht van welke hulp elke bank biedt:



- ✓ Meer dan 200 adviseurs
- ✓ Hulp bij bankzaken-lijn
- ✓ Gratis workshops
- ✓ Hulpvideo's
- ✓ Veilige oefenomgeving (DigiHandig)

www.abnamro.nl/toegankelijkheid



- ✓ Bankkantoren in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Workshops met Seniorweb
- ✓ Veilige oefenomgeving (DigiHandig)

www.rabobank.nl/toegankelijkheid



- ✓ Servicepunten in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Stap-voor-stap uitleg
- ✓ Gratis workshops
- ✓ Veilig oefenomgeving (DigiHandig)

www.ing.nl/toegankelijkheid



- ✓ Winkels in de buurt
- ✓ Telefonische hulp
- ✓ Persoonlijke uitleg
- ✓ Gratis workshops

www.asnbank.nl/toegankelijkheid

B. bank informatie punt

Vorbereiden voor als u het zelf niet meer kunt

Machtigen via uw bank, algemene notariële volmacht
en uw partner betrekken bij dagelijks bankieren



Liever iemand spreken?

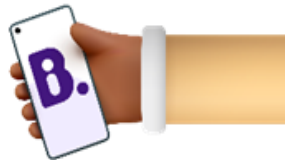


ABN AMRO
www.abnamro.nl
0900 0024
088 226 26 12
(zonder keuzemenu)

ING
www.ing.nl
020 228 88 88
020 228 88 35
(Samen Digitaal)

Rabobank
www.rabobank.nl
088 722 66 00
(Samen Bankieren)

ASN
www.asnbank.nl
070 356 93 35



Tip: bel vanuit de bank app, zo weet de bankmedewerker direct wie hij/zij aan de telefoon heeft

U kunt ook gratis bellen met onze collega's van de **DigiHulplijn**. Zij kunnen u alles vertellen over het doen van uw bankzaken. **Bel gratis: 0800-1508**



Of vind een locatie in uw buurt. Op onze website staan locaties van de banken en Geldmaat met assistentie:

<https://bankinformatiepunt.nl/locaties-in-de-buurt/>





B. bank informatie punt

**Bedankt voor uw aandacht.
Nog vragen? Stel ze gerust!**

