bank informatie punt

Welkom!

Veilig Bankieren

Samen sterk tegen online fraude

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

[naam workshopgever]

Locatie Datum

Versie mei'26

Introductievideo: maak het oplichters niet gemakkelijk

Introductie programma Toegankelijk Bankieren

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

bank informatie punt

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

Communicatie	Over hulp dichtbij, telefoonnummers etc.
Hulp dichtbij	Lokaal palet aan hulp en persoonlijk contact (sommige banken bieden ook hulp dichtbij huis)
Telefonische ondersteuning	Verbetering van bereikbaarheid*
Toegankelijke websites en mobiele apps	Producten worden aangepast op toegankelijkheid
Hulpmiddelen / Educatie	Educatie bankmedewerkers op toegankelijkheid, gratis workshops door heel het land.

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

Het programma van de workshop: veilig bankieren

bank informatie punt

- Introductievideo
- Kennismaken: wat wilt u vandaag leren?
- Activiteit: kwartetspel Veilig Bankieren
- Het behandelen van de onderwerpen over Veilig Bankieren
- Afronding

B. bank informatie punt

Veilig Bankieren

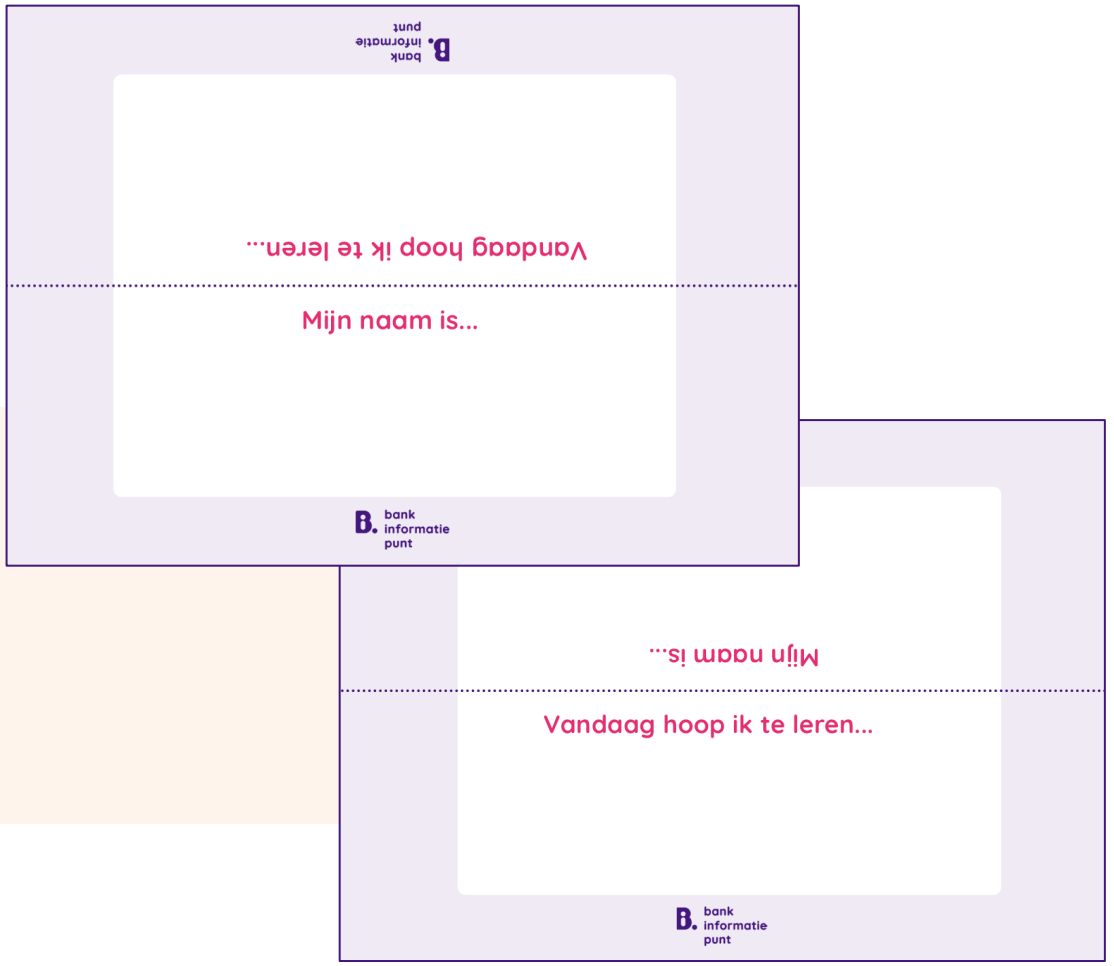
Samen sterk tegen online fraude

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Veilig bankieren: laten we kennismaken

Laten we starten met een **korte kennismaking.**

- *Schrijf uw **naam** op het naambordje*
- ***Vouw** deze dubbel*
- *Schrijf op de achterkant wat u **vandaag hoopt te leren***
- *Dit **bespreken** we daarna kort*



B. bank informatie punt

Veilig Bankieren

Aan de slag met de informatie!

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Veilig bankieren: de thema’s

Welke thema’s heeft het **kwartetspel**?

1. Maatregelen banken
2. Zelf doen
3. Uw bank vraagt u nooit...
4. Fraude herkennen
5. Nepberichten
6. Niet doen
7. Na fraude

Vandaag wisselen we af tussen inhoud en persoonlijke verhalen, zodat we ook van elkaar kunnen leren!

B. bank informatie punt

Veilig Bankieren

Tijd voor kwartet!

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Veilig bankieren: het kwartetspel

bank informatie punt

Hier vindt u het **thema**, blijf deze ook herhalen tijdens het spel

Hier vindt u de **namen van de kaarten** die u kunt verzamelen

U mag om de beurt vragen of iemand van een bepaald thema een kaart heeft, zo lopen we alle kaarten langs

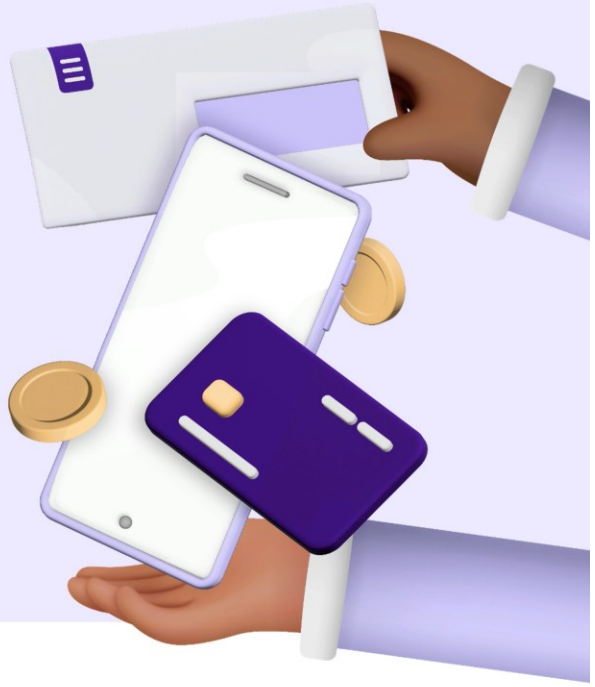
Veilig bankieren: het kwartetspel

bank informatie punt

bank
informatie
punt

Instructies

Veilig Bankieren Kwartet



ABN·AMRO asn bank ING Rabobank RegioBank

Veilig bankieren: het kwartspel

bank informatie punt

Tijdens het kwartetspel kunt u persoonlijke verhalen delen.
Zo leren we van elkaar.

Bedenk over welke onderwerpen u meer wilt weten.
Dan behandelen we die straks!

B. bank informatie punt

Veilig Bankieren

Veel plezier!

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Veilig bankieren: inhoudelijke presentatie

bank informatie punt

Zelf doen:
zo beschermt u uw gegevens

Maatregelen banken:
wat banken doen voor uw veiligheid

Uw bank vraagt u nooit..

Fraude herkennen:
herken en voorkom fraude

Nepberichten:
phishing

Niet doen:
bankhelpdeskfraude

Na fraude:
wat als u slachtoffer bent geworden?

Welke informatie neemt u mee naar huis?

Afsluiting

bank informatie punt

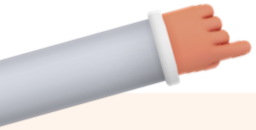
Veiligheid en bankieren

- Zo beschermt u uw gegevens
- Wat doen banken voor uw veiligheid?
- Een bank vraagt u nooit…

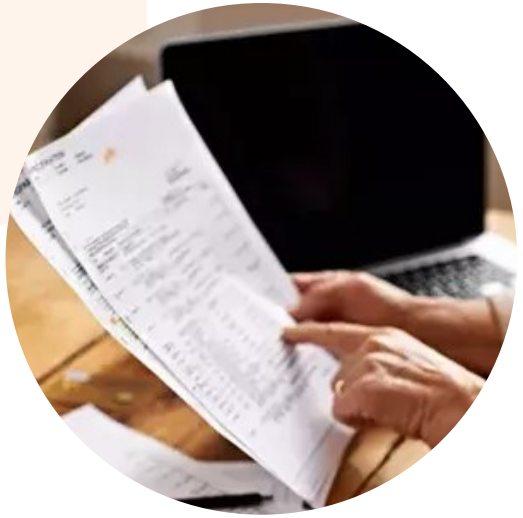
ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Zelf doen: zo beschermt u uw gegevens

bank informatie punt



- 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 of vragen, **bel uw bank**! Bij voorkeur via de bank app.

Ook handig: tweestapsverificatie

Gebruik twee stappen om veilig in te loggen

bank informatie punt

Tweestapsverificatie is een manier om uw bankzaken **extra goed te beveiligen.**

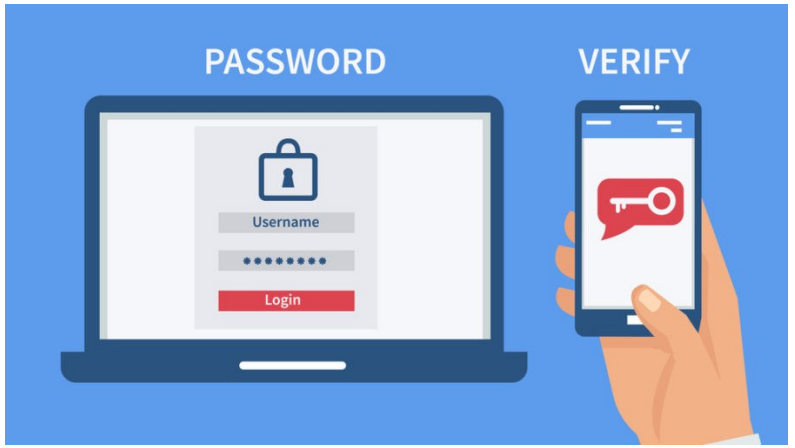
U gebruikt **twee stappen** om in te loggen of te betalen. Bijvoorbeeld een code én uw vingerafdruk.

Dit verkleint de kans op misbruik van uw geld.

Hoe werkt het?

U gebruikt altijd twee van deze drie:

- **Iets wat u weet –** Uw pincode of wachtwoord
- **Iets wat u heeft –** Uw bankpas of telefoon
- **Iets wat u bent –** Uw vingerafdruk of gezichtsherkenning



Wist u dat?

Tweestapsverificatie ook wel ‘tweefactorautorisatie’ of ‘sterke klantauthenticatie’ wordt genoemd.

Tweestapsverificatie: in de praktijk

bank informatie punt

Hoe stelt u dit in?

Dit regelt u via de **instellingen van de app of website** waar u wilt inloggen of betalen.

U kunt er ook voor kiezen om een **beveiligingsapp** te gebruiken, zoals

Microsoft Authenticator. U koppelt uw account aan de Microsoft Authenticator.

Bij het inloggen krijgt u daar een melding of code om te bevestigen.

Voorbeelden van tweestapsverificatie uit het dagelijks leven

1. **Online betalen (bijvoorbeeld iDEAL/WERO)**
   U bevestigt de betaling met een extra stap, zoals de bankapp, of een code.
2. **Internetbankieren op de computer**
   U logt in en bevestigd met de bankapp of een inlogapparaatje.
3. **Betalen aan de kassa**
   U gebruikt uw pinpas en voert uw pincode in.
4. **Mobiel bankieren**
   U logt in met een code en bevestigt met uw vingerafdruk of gezicht.

Maatregelen banken: wat doen banken voor uw veiligheid?

bank informatie punt

Banken beschermen uw gegevens

Alle gegevens bij digitaal bankieren worden beveiligd en er kan niemand zomaar bij.

Fraude voorkomen

Bij vermoeden van fraude worden rekeningen en betaalpassen geblokkeerd door de bank.

Aanpak bankfraude

Banken nemen maatregelen tegen websites en e-mails die zich voordoen als een bank, en houdt afwijkende betalingen in de gaten.

Automatisch uitloggen

Als het apparaat voor internet of mobiel bankieren een bepaalde tijd niet wordt gebruikt, dan wordt u automatisch uitgelogd.

Tijdslot bij aanpassen van limiet

Als u een groot bedrag wilt overboeken, dan geldt bij een limietverhoging een wachttijd van 4 uur.

Uw bank vraagt u nooit…

bank informatie punt

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’

En weet…
Banken sturen nooit een SMS, WhatsApp of e-mail met een directe link naar een bankomgeving.

ABN·AMRO

Beste klant,

Wij informeren u dat de activatie van uw applicatie verloopt op **20 januari 2026**. Om ononderbroken gebruik te blijven maken van online bankieren, dient u uw app tijdig te heractiveren.

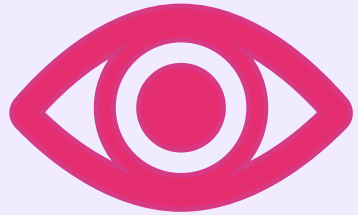
Voor heractivatie kunt u **op de volgende link klikken** en de instructies volgen.

[Heractivatie starten]

Met vriendelijke groet,
ABN AMRO

bank informatie punt

Herken en voorkom fraude



- Phishing
- Bankhelpdeskfraude

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Fraude herkennen: herken en voorkom fraude

bank informatie punt

🛑 **Fraude draait om misleiding!**

⚠️ **Online oplichting wordt steeds slimmer!**

🧠 **Herken fraude aan uw eigen emoties!**

💡 **Wij helpen u met tips om fraude te herkennen en te voorkomen!**

Nepberichten: wat is phishing?

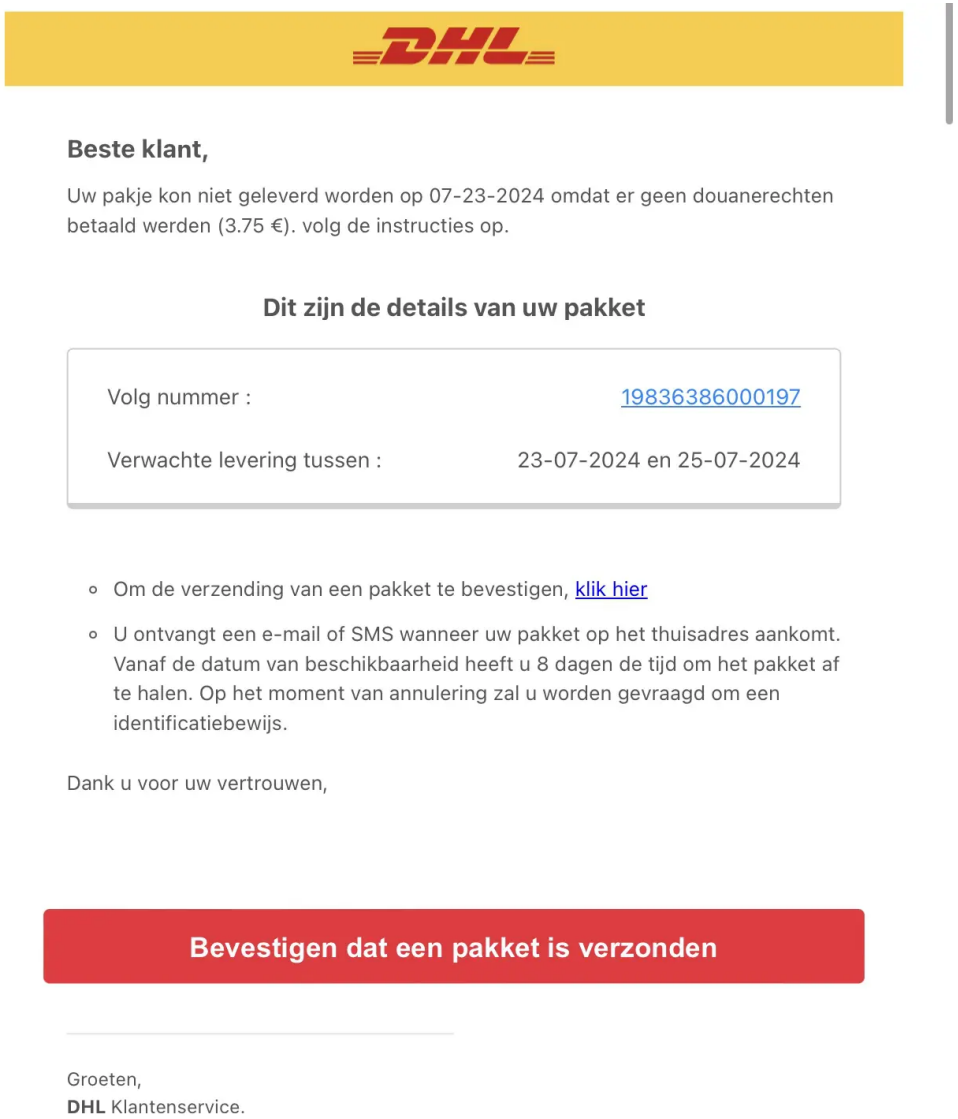
bank informatie punt

- **Phishing:**

  Phishing is een vorm van **fraude**. U krijgt dan een **bericht** via e-mail, sms of WhatsApp.

  Daarin staat dat u **snel** iets moet doen, zoals op een **link klikken** of uw **inloggegevens invullen**.

  Maar dat bericht is **nep** – en bedoeld om uw gegevens of geld te stelen.



DHL

Beste klant,

Uw pakje kon niet geleverd worden op 07-23-2024 omdat er geen douanerechten betaald werden (3.75 €). volg de instructies op.

Dit zijn de details van uw pakket

Volg nummer :	19836386000197
Verwachte levering tussen :	23-07-2024 en 25-07-2024

- Om de verzending van een pakket te bevestigen, klik hier
- U ontvangt een e-mail of SMS wanneer uw pakket op het thuisadres aankomt. Vanaf de datum van beschikbaarheid heeft u 8 dagen de tijd om het pakket af te halen. Op het moment van annulering zal u worden gevraagd om een identificatiebewijs.

Dank u voor uw vertrouwen,

Bevestigen dat een pakket is verzonden

Groeten,
DHL Klantenservice.

Phishing: voorbeelden

bank informatie punt

“Uw bankrekening wordt vandaag geblokkeerd. Klik hier om uw betaling te doen”

- U moet snel op een link klikken
- Er wordt druk gezet

“Afzender: noreply1@email.rabobank.nl”

- Het e-mailadres (afzender) wijkt net iets af van het echte e-mailadres
- 1 letter of cijfer kan het verschil zijn

“Stuur een kopie van uw ID om uw account te bevestigen”

- Er wordt gevraagd om persoonlijke gegevens

Vertrouw op uw onderbuikgevoel. Twijfelt u? Klik niet. Moet het snel? Lijkt de afzender vreemd? Bel dan zelf uw bank.

Phishing: wat kunt u zelf doen?

bank informatie punt

- Check altijd eerst de afzender (het e-mailadres, of het nummer)
- Klik nooit zomaar op een onbekende link
- Deel nooit vertrouwelijke gegevens met onbekende personen
- Bescherm eigen gegevens op social media, door dit op privé te zetten
- Bij twijfel, altijd het officiële telefoonnummer van uw bank of instantie bellen

Wat is bankhelpdeskfraude?

bank informatie punt

- **Bankhelpdeskfraude:**

  Bij bankhelpdeskfraude **doen** criminelen **alsof** ze van uw bank of een andere bekende instantie zijn. Vaak klinkt het heel **dringend**. Ze willen u **bang maken** zodat u snel doet wat zij zeggen. Zo proberen ze uw geld of gegevens te **stelen**.

Bankhelpdeskfraude: voorbeelden

bank informatie punt

“Ik ben van de bank. Uw geld is in gevaar.”
- Er wordt angst gebruikt
- U moet snel handelen

“Het is belangrijk om uw geld zo snel mogelijk over te maken naar een veilige rekening, om het veilig te stellen”
- U moet zelf geld overmaken

“Ik kom uw betaalpas ophalen”
- U moet uw pas afgeven

“Installeer dit programma zodat ik kan helpen”
- Ze willen uw apparaat (op afstand) overnemen
- U moet iets downloaden (zoals Anydesk, Teamviewer of LogMeIn)

Let op

De oplichter **wint uw vertrouwen** en vraagt daarna om **actie**. U moet helemaal niks. Hang op en **bel zelf uw bank**. De bank vindt het niet erg als u (te) voorzichtig bent.

Niet doen:

wat moet u niet doen bij bankhelpdeskfraude?

bank informatie punt

Ga niet het gesprek aan.
Hang op en bel uw bank

Krijgt u een onbekend telefoontje? Hang op en bel zelf uw bank.

Maak nooit zomaar geld over

Een bank vraagt u nooit om geld over te maken.

Leen nooit uw betaalpas uit

Geef nooit uw betaalpas en pincode aan iemand mee.

Deel nooit uw gegevens.
Houdt uw gegevens geheim

Geef nooit persoonlijke gegevens weg zoals inlogcodes, wachtwoorden, pincode etc.

Geef nooit uw apparaten uit handen.
Houdt zelf controle over uw apparaten

Een bank vraagt u nooit om een programma te installeren, waarmee zij op afstand uw computer, tablet of smartphone kunnen bedienen.

bank informatie punt

Contact met uw bank

Iemand spreken van uw eigen bank?

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Liever iemand spreken?

bank informatie punt

Vindt u het prettiger om iemand persoonlijk te spreken? Dat kan!

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

ABN·AMRO

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

ING

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

Rabobank

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

asn bank

ASN
www.asnbank.nl
070 356 93 35

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

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

Voor al uw digitale vragen is er daarnaast dit handige gratis nummer:

DIGI HULP LIJN
0800 1508

bank informatie punt

Wat als u slachtoffer bent geworden?

- Schaam u vooral niet
- Contact belangrijke instanties

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

Na fraude: ik ben slachtoffer van online fraude, wat nu?

bank informatie punt

Schaam u vooral niet en bespreek het met uw naasten, vrienden of buren.

Iedereen kan namelijk slachtoffer worden.

Bent u slachtoffer geworden van online fraude?

Wij vertellen u wat u het beste kunt doen!

Na fraude: ik ben slachtoffer van online fraude, wat nu?

bank informatie punt

Meld fraude direct bij uw bank

Dit kan via de bank app, telefonisch, per e-mail. Of zoek op de website naar ‘fraude melden’.

Doe aangifte bij de politie

Doe aangifte bij de politie via www.politie.nl, of bel naar 0900-8844.

Meld fraude bij de Fraudehelpdesk

Benader de Fraudehelpdesk voor gratis advies om schade te beperken, of fraude te voorkomen. Ga naar www.fraudehelpdesk.nl of bel 088-786 73 72.

Neem contact op met Slachtofferhulp

Als u daar behoefte aan heeft, neem contact op met Slachtofferhulp Nederland voor emotionele, praktische en juridische hulp.

bank informatie punt

Tot slot

Welke informatie neemt u mee naar huis?

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank

De belangrijkste tips op een rij

bank informatie punt

1. **Vertrouw op uw gevoel!**

   Heeft u het gevoel dat iets niet klopt? Dan is dat waarschijnlijk ook zo.
   Stop dan direct en ga voor uzelf de bekende weg:
   - Belt uw bank dat uw rekening in “gevaar” is? → Bel dan het nummer dat bij u bekend is.
   - Ontvangt u een WhatsApp-berichtje van uw dochter die snel geld nodig heeft? → Bel zelf uw dochter.

2. **Controleer altijd de afzender**

3. **Klik nooit zomaar op een link**

4. **De bank vraagt u nooit om geld over te maken**

5. **Leen nooit uw betaalpas en pincode uit**

bank informatie punt

Door verhalen en ervaringen te blijven delen, leren we van elkaar!

Met deze tips kan iedereen veilig bankieren!

bank informatie punt

Het doen van digitale bankzaken biedt controle over uw rekening.

U bent er sneller bij als het misgaat.

En u kunt handig een bankmedewerker bellen via de app als u onraad voelt.

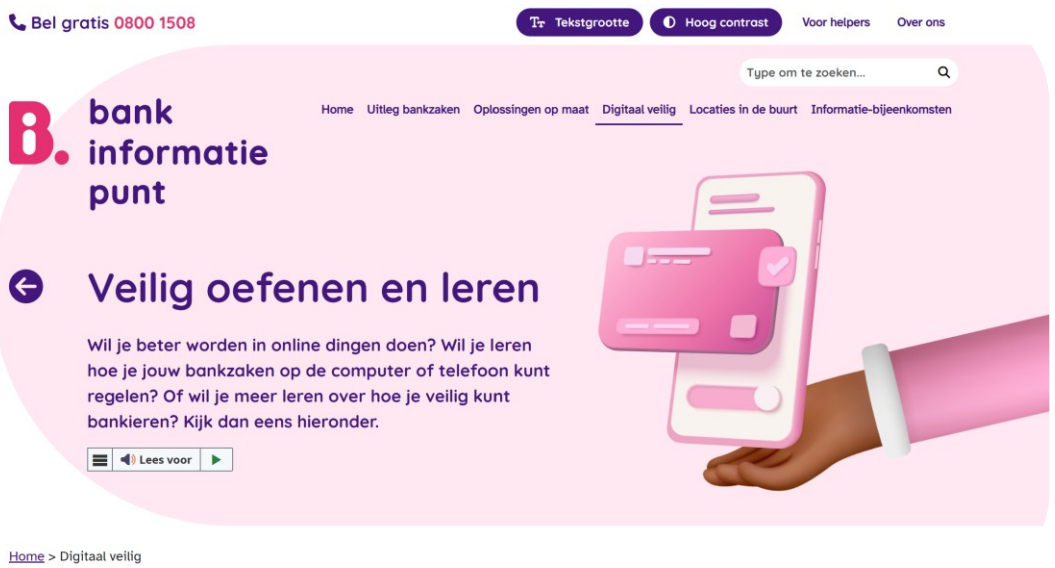
Samen voorkomen we fraude.

Veilig bankieren, dat kan iedereen!

bank informatie punt

Wilt u meer leren over het doen van dagelijkse bankzaken?

Neem een kijkje op [Digitaal veilig - Bankinformatiepunt]



Overzicht van andere handige hulp- en oefenwebsites:

bank informatie punt

Digihandig.nl

Voor **digitaal** oefenen

Steffie.nl

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

Oefenen.nl

Oefenen.nl
We leren altijd

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

Veiligbankieren.nl

Veiligbankieren.nl

Voor **informatie** over fraude en veilig bankieren

checkjelinkje.nl

Voor het **controleren** van de veiligheid van linkjes en URL's

Opgelicht.avrotros.nl

Voor **alerts en nieuws** over oplichting

voorkomfraude.nl

HERKEN FRAUDE VOORKOM FRAUDE

Voor het **herkennen en voorkomen** van fraude

bank
informatie
punt

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

ABN·AMRO asn bank ING Rabobank