

B. bank informatie punt

Hulp bij Digitale bankzaken

Stap voor stap maak je kennis 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 bankapp



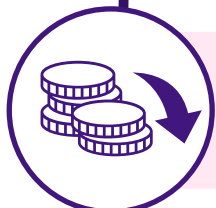
Mensen met een mobiele bank app:



Hebben **meer grip** op hun bankzaken



Betalen hun rekeningen **sneller**



Staan minder vaak **rood**



Sparen vaker

Introductie programma Toegankelijk Bankieren

Wat is al gedaan en waar werken banken aan?

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



Communicatie



Informatie over hulp, telefoonnummers en alternatieven voor kantoren



Hulp dichtbij



Lokaal palet aan hulp en persoonlijk contact (sommige banken bieden ook hulp dichtbij huis)



Telefonische ondersteuning



Betere telefonische bereikbaarheid, minder keuzemenu's, DigiHulplijn



Toegankelijke websites en mobiele apps



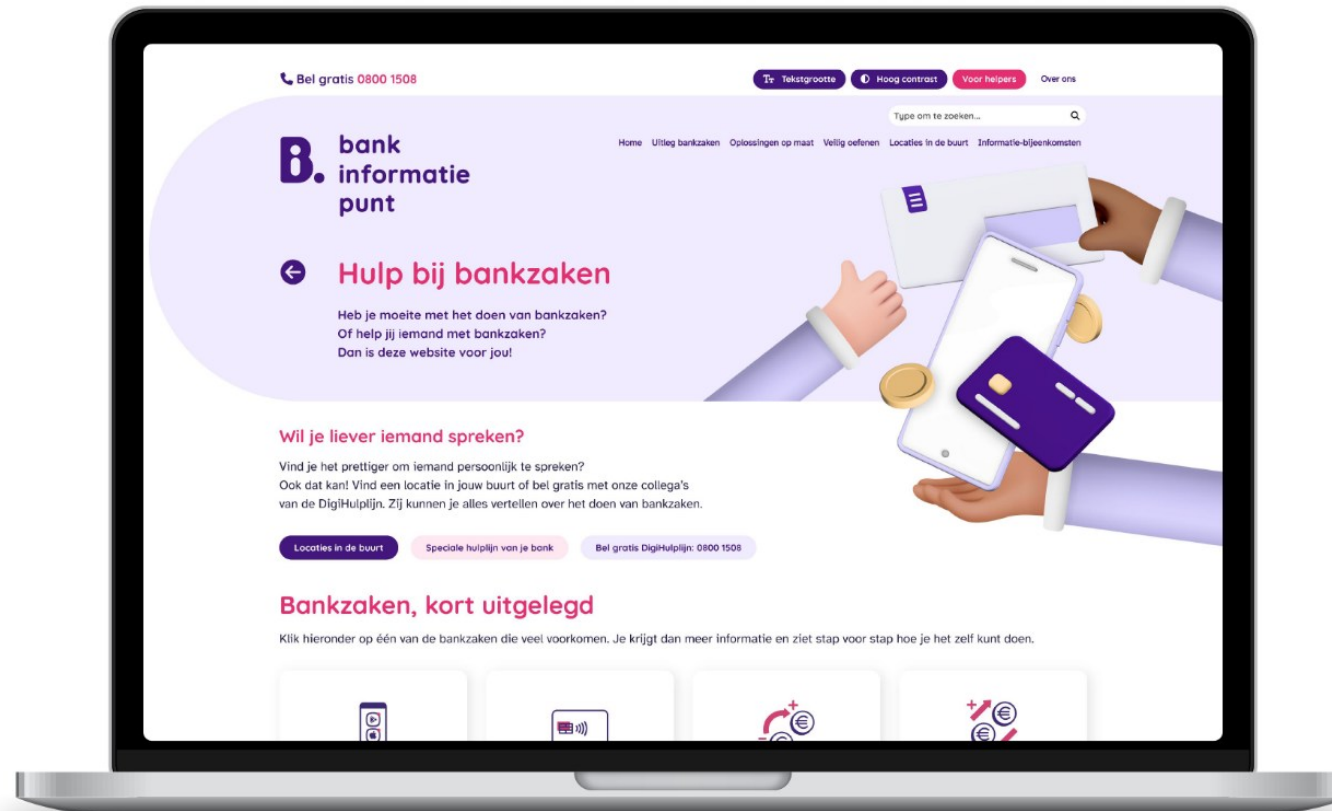
Producten worden aangepast op toegankelijkheid



Hulpmiddelen / Educatie



Opgeleide bankmedewerkers op toegankelijkheid, gratis workshops, oefenmateriaal



- Uitleg(filmpjes)
- Oplossingen op maat
- Oefenen/leren
- Meer hulp

 Stappenplan afdrukken



Bankzaken die veel voorkomen

Onderwerpen die wij kunnen behandelen

Bank app



Installeren en
inloggen bank app



Wijzigingen
doorgeven



Pinlimiet instellen

Betalen en overmaken



Betalen met
uw betaalpas



Betalen met
iDEAL | Wero



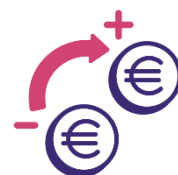
Geld
opnemen



Betaalverzoek
en Tikkie



QR-code
scannen



Geld
overmaken

Rekening bekijken



Saldo
controleren



Bij- en
afschrijvingen
bekijken



Spaarrekening

Veiligheid en hulp



Veilig
bankieren



Aanvragen of
blokkeren
betaalpas



Oplossingen
op maat



Hoe nu
verder?

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

Installeren en inloggen: hoe werkt het?

Mobiel bankieren: bankieren via telefoon of tablet.

- Makkelijk saldo bekijken
- Makkelijk geld overmaken



De apps van de bank:



Mobiel bankieren is zeer veilig



Wist u dat?

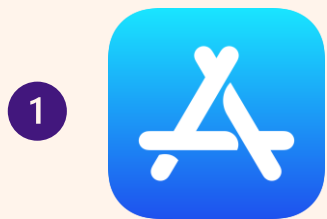
Voor extra veiligheid:

- Beveilig uw smartphone met een code
- Gebruik uw eigen mobiele netwerk of wifi
- Geen openbare wifi voor bankzaken

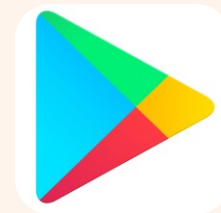


Installeren en inloggen: hoe doet u dat?

Bank app installeren:



1 Heeft u een iPhone?
Open de App Store



Heeft u een Android toestel?
Open de Google Play Store

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

Installeren en inloggen: hoe doet u dat?



Installeren en inloggen: hoe doet u dat?

Inloggen bank app

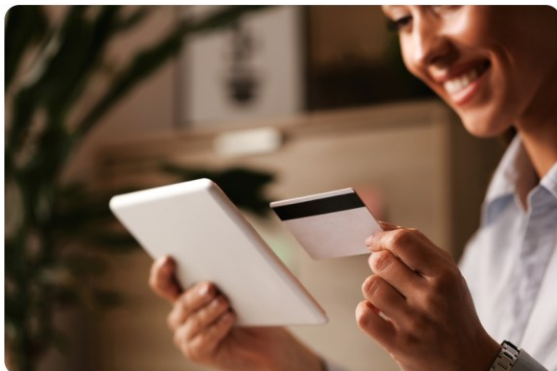
Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Inloggen bank app

- 1 Zoek de bank app op je telefoon.
- 2 Druk op het logo van je bank.
- 3 Gebruik de 5-cijferige code die je zelf hebt gekozen toen je de app voor het eerst gebruikte.

Belangrijk! Vertel je 5-cijferige code aan niemand.



Stappenplan afdrukken



Wist u dat?

U op verschillende manieren kunt inloggen:



Code



Vingerafdruk



Gezichtsherkenning

B. bank
informatie
punt

Betalen met uw betaalpas



Betalen met uw
betaalpas

Betalen met uw betaalpas: hoe werkt het?

Betalen met uw betaalpas:

- Betalen kan met of zonder pincode
- Boven €50: vaak met pincode
- Kleine bedragen: vaak zonder pincode



Wist u dat?

Zonder pincode betalen heet contactloos betalen.

Voor de veiligheid kunt u niet onbeperkt zonder pincode betalen.

Uitleg betalen met uw betaalpas: hoe doet u dat?

Betalen zonder pincode

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Betalen zonder pincode

- 1 Kijk of het bedrag klopt.
- 2 Houd je betaalpas kort tegen het scherm of de zijkant van de betaalautomaat.
- 3 Je ziet op het scherm of het gelukt is. Je hoort ook 3 korte piepjes.
- 4 Klaar! Je hebt betaald.



 Stappenplan afdrukken

Betalen met pincode

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Betalen met pincode

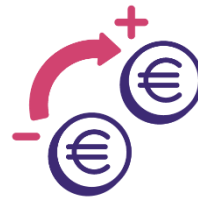
- 1 Kijk of het bedrag klopt.
- 2 Houd je betaalpas kort tegen het scherm of de zijkant van de betaalautomaat.
- 3 Je ziet op het scherm dat je je pincode moet intypen. Je hoort ook een piepton.
- 4 Typ je pincode in.
Let op dat niemand meekijkt!
- 5 Druk op de groene knop. Meestal staat er "OK" of "Bevestigen" op.
- 6 Je ziet op het scherm of het gelukt is. Je hoort ook 3 korte piepjes.
- 7 Klaar! Je hebt betaald.



 Stappenplan afdrukken

B. bank
informatie
punt

Geld overmaken

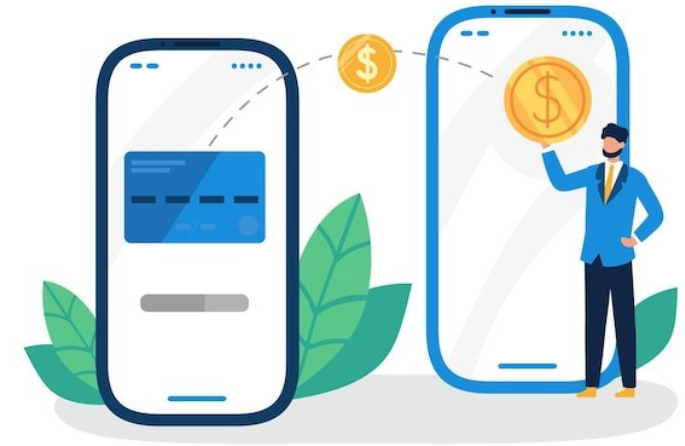


Geld overmaken

Geld overmaken: hoe werkt het?

Manieren voor geld overmaken:

- Papieren overschrijvingskaarten
- Internetbankieren
- Mobiel bankieren (in de bank app)



Wist u dat?

IBAN-naamcheck ✓

De naam en het rekeningnummer worden automatisch gecontroleerd. Zo voorkomt u dat u geld naar de verkeerde persoon overmaakt.

Geld overmaken via de bank app: hoe doet u dat?

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Geld overmaken via de bank app

- 1 Open je bank app.
- 2 Klik op “Betalen” of “Overboeken”.
- 3 Vul in hoeveel geld je wilt overmaken. Vul ook de naam en het rekeningnummer in van de persoon of het bedrijf waar het geld naar toe moet.
- 4 Bij “omschrijving” of ‘betalingskenmerk’ kun je invullen waarom je het geld overmaakt.
- 5 Controleer goed of je alles goed hebt ingevuld.
- 6 Klik op “Verder/Volgende” of “Bevestigen”.
- 7 Bevestig de betaling zoals je gewend bent, met 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
- 8 Klaar! Je hebt geld overgemaakt. Het geld staat binnen een paar minuten op de rekening van de ander.

 Stappenplan afdrukken

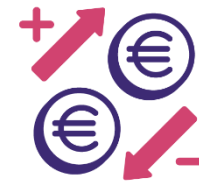


Geld overmaken tussen uw eigen rekeningen?
Dat werkt hetzelfde. U kiest uw eigen rekening.



B. bank informatie punt

**Bij- en afschrijvingen
bekijken**



Bij- en afschrijvingen
bekijken

Bij- en afschrijvingen bekijken: hoe werkt het?

Bij- en afschrijvingen - geld dat u heeft betaald of gekregen – **bekijken:**

- Via internetbankieren
- Via de bank app
- Via papieren afschriften (per post)



Wist u dat?

In de bank app of via internetbankieren ziet u eenvoudig een **overzicht van uw uitgaven**. Zo ziet u waar uw geld naartoe gaat.

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

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Af- en bijschrijvingen bekijken via de bank app

- 1 Open de bank app op je telefoon.
- 2 Toets je 5-cijferigecode in. Of gebruik je vingerafdruk of gezichtsherkenning als je dat hebt ingesteld.
- 3 Je ziet nu al je rekeningen en producten.
- 4 Klik op je betaalrekening, die staat meestal bovenaan.
- 5 Nu zie je een lijst met alle af- en bijschrijvingen van je rekening.
 - Afgeschreven bedragen hebben een - (min-teken).
 - Bijgeschreven bedragen hebben een + (plus-teken).



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

Af- of bijschrijving terugvinden

Klik voor het stappenplan

- 8 Wil je een bepaalde af- of bijschrijving vinden?
Gebruik dan het vergrootglas bovenin.
- 9 Typ de naam van het bedrijf, het bedrag of de datum in de zoekbalk.
- 10 Druk op het vergrootglas of op “enter” op je toetsenbord.
- 11 Nu zie je een lijst met wat je zoekt.

 Stappenplan afdrukken



The screenshot shows the bank app interface. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Zoek', which is circled in red. To the right of the search bar is a button labeled 'Uitloggen'. Below the search bar, the account balance is displayed as 'Betaalrekening 217,15 EUR'. There are two buttons: 'Nieuwe overschrijving' and 'Betaalverzoek'. Below these buttons is a section titled 'Af- en bijschrijvingen' which contains a list of transactions.

Af- en bijschrijvingen	
K. Pieters - cadeau pa	€ - 60,00
Gemeente	€ - 35,00
Telefoonkosten	€ - 12,50
Tandartspraktijk Groen	€ - 73,15

B. bank
informatie
punt

Saldo controleren



Saldo controleren

Manieren voor saldo controleren: kijken hoeveel geld er op uw rekening staat

- Via de bank app
- Via internetbankieren
- Bij de geldautomaat (Geldmaat)
- Via papieren afschriften (op aanvraag bij de bank)



Wist u dat?

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

Tip: zet geld dat u niet nodig heeft op uw spaarrekening.

Saldo controleren op de bank app: hoe doet u dat?

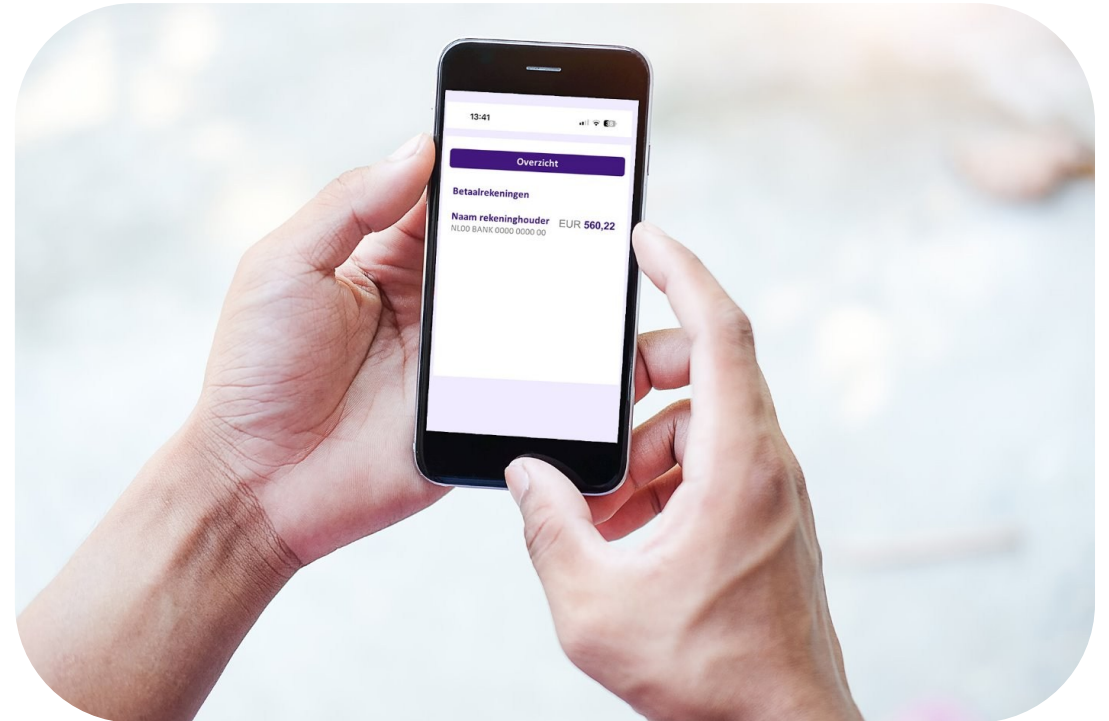
Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Kijken hoeveel geld er op je rekening staat

- 1 Open je bank app.
- 2 Log in zoals je gewend bent. Met je 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
- 3 Op het eerste scherm zie je bij elke rekening, naast je naam en het rekeningnummer, hoeveel geld er op de rekening staat.
- 4 Klaar! Nu weet je hoeveel geld je hebt.

 Stappenplan afdrukken



Saldo controleren op de bank app: hoe doet u dat?



Sandra

Bankinformatiepunt

B. bank
informatie
punt

Geld opnemen



Geld opnemen

Geld opnemen: hoe werkt het?

Geld opnemen kan bij een geldautomaat met een **betaalpas of mobiele telefoon**. Er is altijd een geldautomaat in de buurt (max. 5 km).



Wist u dat?

De meeste geldautomaten zijn van Geldmaat.
Hier kunt u geld opnemen en saldo bekijken.



Bij sommige automaten kunt u ook geld storten en assistentie krijgen.

Geld opnemen: hoe werkt het?

Oefenen met de geldautomaat



Geld opnemen met een betaalpas: hoe doet u dat?

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Geld opnemen met een betaalpas



- 1 Doe je betaalpas in de automaat. Let op dat niemand meekijkt.
- 2 Je ziet nu “welkom” op het scherm.
- 3 Kies voor “Geld opnemen”.
- 4 Toets je pincode in op het toetsenbord.
- 5 Druk op “OK”.
- 6 Kies het bedrag dat je wilt opnemen.
- 7 Pak je betaalpas uit de automaat.
- 8 Wacht tot het geld geteld is en de automaat aangeeft ‘neem uw geld uit’
- 9 Pak het geld uit de automaat.
- 10 Kies of je een bonnetje wilt.
- 11 Pak je bonnetje uit de automaat als je daarvoor hebt gekozen
- 12 Klaar! Je hebt geld opgenomen met je betaalpas.

 Stappenplan afdrukken

Geld opnemen met een betaalpas: hoe doet u dat?



Geldmaat met assistentie: **locaties**

Geldmaat heeft ook locaties met hulp.

Deze vindt u via: www.locatiewijzer.geldmaat.nl



Wist u dat?

U kunt bij Geldmaat gebruikmaken van de **spraakfunctie**.
Handig als het lastig is om de tekst op het scherm te lezen.

1. Steek uw koptelefoon in de automaat 
2. De stappen worden voorgelezen en gaan rustiger en eenvoudiger

B. bank informatie punt

Aanvragen of blokkeren betaalpas



Aanvragen of blokkeren
betaalpas

Aanvragen of blokkeren betaalpas: hoe werkt het?

Betaalpas kwijt:

- Blokkeer uw pas zo snel mogelijk
- Weer gevonden? Dan kunt u de pas deblokkeren
- Pas echt kwijt? Vraag een nieuwe pas aan

Dit kan: telefonisch, bij een bankkantoor of via de bank app



Wist u dat?

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

Bij eerste gebruik: steek de pas in de automaat en voer uw pincode in.
Daarna kunt u ook contactloos betalen.

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

Betaalpas blokkeren

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Betaalpas blokkeren

- 1 Open je bank app en log in.
- 2 Kijk bij “(betaal)passen”. Dat staat vaak bij ‘service’ of ‘help’.
- 3  Blokkeer je pas door ‘pas blokkeren’ te selecteren.
- 4 Bevestig met je 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
- 5 Klaar! Je betaalpas is geblokkeerd.



 Stappenplan afdrukken

Nieuwe betaalpas aanvragen

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Een nieuwe betaalpas aanvragen

- 1 Open je bank app en log in.
- 2 Kijk bij “(betaal)passen”. Dat staat vaak bij ‘service’ of ‘help’.
- 3  Klik op ‘Betaalpas vervangen’. Soms moet je ook een reden doorgeven.
- 4 Selecteer je adres.
- 5 Klik op ‘betaalpas aanvragen’.
- 6 Klaar! Je nieuwe pas krijg je meestal binnen een week thuisgestuurd.

 Stappenplan afdrukken

B. bank
informatie
punt

Wijzigingen doorgeven



Wijzigingen
doorgeven

Wijzigingen doorgeven: hoe werkt het?

Verhuisd, nieuw telefoonnummer of nieuw e-mailadres?

Geef wijzigingen door aan uw bank.

Dit kan: telefonisch, bij een bankkantoor, via de bank app of via internetbankieren.



Wist u dat?

U kunt uw **gegevens** bekijken in de bank app of via internetbankieren bij 'profiel'.
Zo controleert u eenvoudig of uw gegevens kloppen.

Wijzigingen doorgeven: hoe doet u dat?

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Wijzigingen doorgeven via je bank app

- 1 Open de bank app op je telefoon of tablet.
- 2 Log in zoals je gewend bent (bijvoorbeeld met 5-cijferige code of vingerafdruk).
- 3 Klik op het symbool dat lijkt op .
- 4 Ga naar 'gegevens' of 'persoonlijke gegevens'.
- 5 Kies "wijzigen" bij de informatie die je wilt bijwerken.
- 6 Pas de oude gegevens aan
- 7 Klik op "verder" of "bevestigen".
- 8 Klaar! Je hebt je gegevens veranderd.



 Stappenplan afdrukken

B. bank
informatie
punt

Pinlimiet instellen



Pinlimiet instellen

Wat is een pinlimiet?

Het maximale bedrag dat u per dag of per keer kunt betalen, opnemen of overmaken.

Waarom een pinlimiet?

- **Veiligheid:** Beschermst bij verlies of fraude.
- **Controle:** Helpt om grip te houden op uw uitgaven.

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?

- De limiet in het binnen- en buitenland kan verschillen
- Voor geldautomaten een andere limiet geldt dan bij betalen in de winkel
- Per bank verschilt wanneer een limietwijziging ingaat (tussen 0 en 4 uur)

B. bank
informatie
punt

Spaarrekening



Spaarrekening

Spaarrekening openen of sluiten: hoe werkt het?

Spaarrekening

- Eenvoudig geld apart zetten om te sparen
- Geld makkelijk overboeken tussen betaal- en spaarrekening



Wist u dat?

U kunt zelf een spaarrekening openen of sluiten via de bank app of internetbankieren.

Handig als u een spaarpotje wilt opbouwen of wilt sparen voor een doel.



Spaarrekening openen of sluiten: hoe doet u dat?

Spaarrekening openen

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Een spaarrekening openen

- 
- 1 Open de app van je bank en log in.
 - 2 Zoek naar “sparen” of “spaarrekening”.
 - 3 Kies de spaarrekening die je wilt hebben.
 - 4 Volg de stappen in de app van je bank.
 - 5 Bevestig met je 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
 - 6 Klaar! Je hebt nu een spaarrekening geopend.

 Stappenplan afdrukken

Spaarrekening sluiten

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Een spaarrekening sluiten

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

 Stappenplan afdrukken

B. bank
informatie
punt

Betalen met iDEAL | Wero



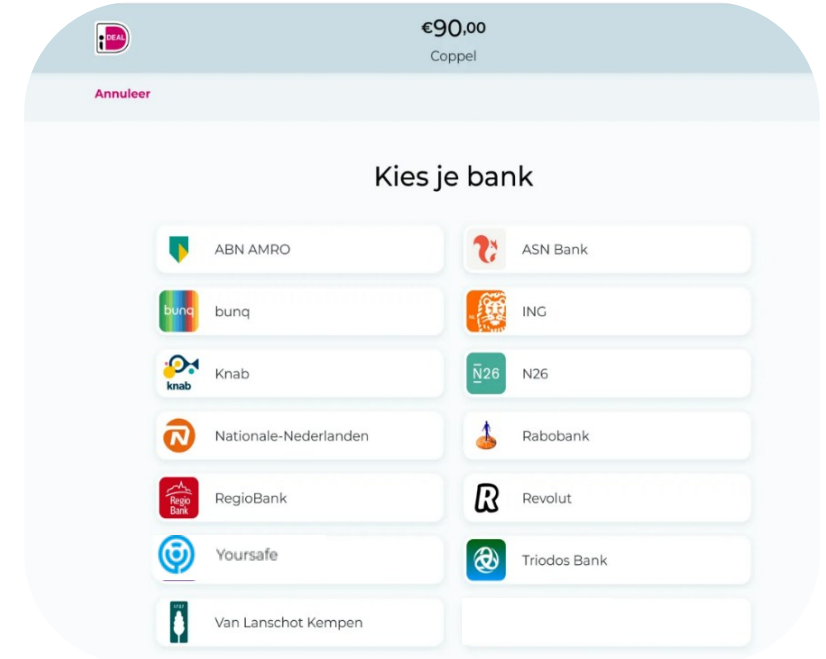
WERO

Betalen met iDEAL | Wero

Betalen met iDEAL/Wero: hoe werkt het?

iDEAL | Wero is een manier om online te betalen

- U kiest iDEAL | Wero in de online winkel
- U kiest uw bank
- De betaling staat automatisch klaar
- U controleert en bevestigt



Wist u dat?

iDEAL wordt Wero

- Werkt hetzelfde als iDEAL
- Te gebruiken in heel Europa



Betalen met iDEAL | Wero in een online winkel: hoe doet u dat?

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Betalen met iDEAL in een online winkel

- 1 Ga naar de online winkel waar je iets wilt kopen. Controleer vooraf of de online winkel betrouwbaar is. Bijvoorbeeld door ervaringen van andere consumenten online te zoeken.
- 2 Doe de spullen die je wilt hebben in het winkelmandje.
- 3 Klik op de knop om te betalen.
- 4 Kies bij 'betaalmethode' voor iDEAL.
- 5 Kies nu jouw bank.
- 6 Klik op 'aankoop afronden' of 'bestelling afronden'.



Betalen met iDEAL | Wero in een online winkel: hoe doet u dat?



- 7 Je gaat nu naar je bank app of de website van jouw bank.
- 8 Log in zoals je gewend bent, bijvoorbeeld met je 5-cijferige code of vingerafdruk.
- 9 Controleer of het bedrag klopt.
- 10 Bevestig de betaling zoals je gewend bent, bijvoorbeeld met je 5-cijferige code of vingerafdruk.
- 11 Klaar! Je hebt betaald.
- 12 Je komt weer terug op de website van de webwinkel.
- 13 Daar zie je dat je aankoop gelukt is.
- 14 Je krijgt een bevestiging van je bestelling in je mail.

 Stappenplan afdrukken

Betalen met iDEAL | Wero in een online winkel: hoe doet u dat?



Sandra

Bankinformatiepunt

B. bank
informatie
punt

Betaalverzoek en Tikkie



Betaalverzoek en Tikkie

Betaalverzoek/Tikkie: hoe werkt het?

Betaalverzoek/Tikkie is een verzoek om geld te ontvangen

- Versturen mogelijk via bank app of Tikkie app
- Wordt verstuurd via een link



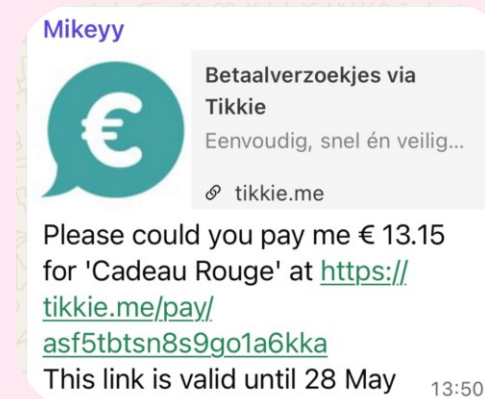
Handig voor een voorgeschoten etentje of een gezamenlijk cadeau.



Let op

Krijgt u een tikkie? Controleer de link.

- Begint met 'https'
- Bevat 'tikkie.me/pay/'



Betaalverzoek/Tikkie: hoe werkt het?



B. bank
informatie
punt

QR-code scannen



QR-code scannen

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

Een QR-code is een **vierkante code**.

- Te scannen met een camera van uw smartphone/tablet
- Opent automatisch een link of betaling

Waar te vinden:

- Restaurants (menukaart)
- Facturen (betaling)
- Posters (website)



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



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

Voordelen van betalen met een QR-code

- Snel, makkelijk en veilig
- Geen bankpas of contant geld nodig
- Geen rekeningnummer invullen



Let op

- Scan alleen QR-codes die u vertrouwt
- Controleer of de betalingsinformatie juist is
- Scan een QR-code (voor een betaling) bij voorkeur via uw bank app
- Vervalste QR-codes weigert de bank app

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 opent u de QR-code scanner.

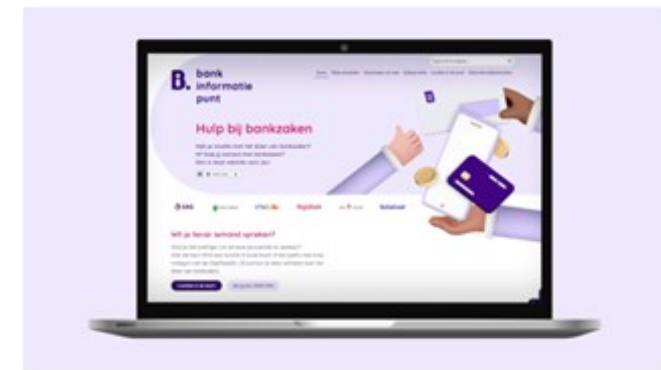
- 2 Richt uw telefoon of tablet op de QR-code.
- 3 Controleer de betalingsgegevens die openen.
- 4 Wanneer u meerdere betaalrekeningen heeft, kiest u van welk
- 5 rekeningnummer u wilt betalen.

Bevestig de betaling en klik op 'bestelling (of) betaling afronden'

Klaar! U heeft betaald.

Laten we oefenen: ga naar www.bankinformatiepunt.nl

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



B. bank
informatie
punt

Oplossingen op maat



Oplossingen op maat

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 staan op:

<https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen-op-maat/>

Oplossingen voor moeite met informatie begrijpen

Iemand machtigen

Samen bankzaken regelen of volledig overdragen

Stap-voor-stap uitleg(filmpjes)

Banken bieden stap-voor-stap handleidingen en filmpjes

Lees Simpel App

Samenvatten van brieven in eenvoudige taal



Voorlezen en vertalen van websites

Veel websites bieden een luister- en vertaalfunctie

Te herkennen aan deze knop:



Moeite met
informatie begrijpen

Oplossingen voor moeite heeft met lezen

Stap-voor-stap uitleg(filmpjes)

Banken bieden stap-voor-stap handleidingen en filmpjes

Papieren overschrijvingskaarten

Aan te vragen bij de bank

Soms tegen betaling

Papieren bankafschriften

Aan te vragen bij de bank

Soms tegen betaling

Geldmaat met hulp

Sommige Geldmaatwinkels bieden speciale hulp:

Geldmaat Plus Assistentie



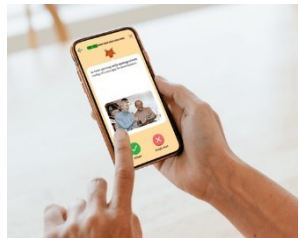
Moeite met lezen



Oplossingen voor moeite met digitale zaken

Leer- en oefenmogelijkheden

DigiHandig app, Oefenen.nl, Steffie.nl, SeniorWeb of workshops van de bank



Moeite met digitale
zaken

Papieren overschrijvingskaarten

Aan te vragen bij de bank
Soms tegen betaling

Papieren bankafschriften

Aan te vragen bij de bank
Soms tegen betaling

Bel met de bank

Telefoonnummers vindt u online of in deze presentatie

Bellen via de bank app is vaak sneller

De bank ziet meteen dat u het bent



Moeite met digitale
zaken

Bel voor uw saldo (Saldolijn)

Bij sommige banken kunt u de Saldolijn bellen voor uw saldo
of om geld over te maken



Oplossingen voor **geen internet of smartphone**

Bel voor uw saldo (Saldolijn)

Bij sommige banken kunt u de Saldolijn bellen voor uw saldo of om geld over te maken

Papieren overschrijvingskaarten

Aan te vragen bij de bank. Soms tegen betaling

Papieren bankafschriften

Aan te vragen bij de bank. Soms tegen betaling

Bel met de bank

Telefoonnummers vindt u online of in deze presentatie

Bellen via de bank app is vaak sneller. De bank ziet meteen dat u het bent



Heb geen internet of
smartphone



Oplossingen voor wie slechthorend of doof is

Chatten voor hulp

Bij sommige banken kunt u de Saldolijn bellen voor uw saldo of om geld over te maken



Slechthorend of doof

Documenten en berichten

In de bank app staan in het ‘berichten’ postvak berichten en uw documenten. Bijvoorbeeld uw contracten en algemene mededelingen

Telefonische tolk

Via KPN Teletolk kunt u bellen met hulp van een (gebaren)tolk



Oplossingen voor **wie niet goed kan lopen**

Bankmedewerker aan huis

Bij sommige banken kan een medewerker langskomen



Kan niet goed lopen

Bankieren met een computer of telefoon

U kunt alle bankzaken regelen via de computer of bank app

Iemand machtigen

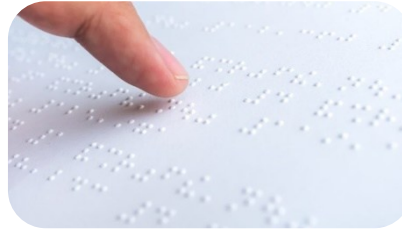
Samen bankzaken regelen of volledig overdragen.
Deze persoon kan een **extra betaalpas** krijgen



Oplossingen voor **wie slechtziend of blind is**

Braille afschriften

Aan te vragen bij de bank



Grote reader

Met grote knoppen, groot scherm en voorleesfunctie

Geldmaat met voorleesfunctie en aangepaste schermen

Te gebruiken met eigen koptelefoon

Bel voor uw saldo (Saldolijn)

Bij sommige banken kunt u de Saldolijn bellen voor uw saldo of om geld over te maken

Bankieren met een computer of telefoon

U kunt alle bankzaken regelen via de computer of bank app



Slechtziend of blind

Oplossingen voor een beperkte handfunctie

Geldmaat met hulp

Sommige Geldmaatwinkels bieden speciale hulp:

Geldmaat Plus Assistentie

Grote reader

Met grote knoppen, groot scherm en voorleesfunctie

Bel voor uw saldo (Saldolijn)

Bij sommige banken kunt u de Saldolijn bellen voor uw saldo of om geld over te maken

Paspakker

Helpt u om uw pas uit de geldautomaat te pakken.
Aan te vragen bij de bank



Beperkte handfunctie



B. bank
informatie
punt

Veilig bankieren



Basisprincipes voor veiligheid

Online bankieren is **veilig**.

Banken doen er alles aan om het veilig te houden.

U kunt zelf ook helpen:

- Bescherm uw codes: houd uw gegevens **geheim**
- Bescherm uw pas: houd de pas **bij u**
- Bekijk uw afschrijvingen: **controleer regelmatig** uw bankrekening
- Beveilig uw apparatuur: voer **updates** uit



Twijfelt u?
Bel uw bank!
Bij voorkeur via
de bank app



Wist u dat?

U regelmatig **updates** moet uitvoeren voor de veiligheid van uw apparaat?

Tip: zet uw automatische updates aan

Fraudeurs passen hun werkwijze steeds aan

Let op: **banken vragen nooit...**

-  Uw pincode of inloggegevens
-  Geld over te maken
-  Uw limiet aan te passen
-  Uw pas of reader af te geven
-  (Op afstand) toegang tot uw computer



De bank kan wel contact opnemen per brief, email of telefoon

Maar weet...

De bank stuurt nooit een link om in te loggen en vraagt nooit om een betaling

Wat doet de bank voor uw veiligheid?

- **Blokkeert** uw pas bij verdachte situaties
- **Controleert** vreemde betalingen
- **Gaat** nepberichten en nepwebsites **tegen**
- **Logt** u automatisch **uit**
- **Bescherm**t uw gegevens
- Zorgt voor **wachttijd** bij limietaanpassingen



Signalen van bankfraude

- Verzoek om met **spoed** geld veilig te stellen of over te maken
- Verzoek om uw **pas op te sturen** of op te laten halen
- Melding dat uw computer '**besmet**' is met een zogenaamd virus
- Een **zogenaamde bekende** die om geld of vertrouwelijke gegevens vraagt



Twijfelt u? Voelt iets niet goed?
Hang op en bel zelf uw bank!



B. bank informatie punt

Hoe nu verder?

- Veilig oefenen
- Voorbereiden voor als u het zelf niet meer kunt
- Liever iemand spreken?



B. bank
informatie
punt

Veilig oefenen



Overzicht van handige hulp- en oefenwebsites:

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



Digitaal oefenen

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



Makkelijke uitleg
(ook over andere zaken)

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



Oefenen
met taal, rekenen en internetten

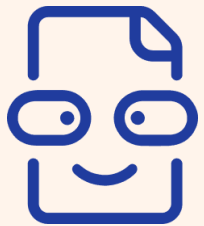
[Bankinformatiepunt.nl](https://bankinformatiepunt.nl)



**Stappenplannen
en informatie**
over bankzaken

Overzicht van handige hulp- en oefenwebsites:

Lees Simpel App



Helpt
om moeilijke brieven
te begrijpen

SeniorWeb



Helpt
op 500+ locaties

Veiligbankieren.nl



Uitleg en tips
over fraudevormen

Voorkomfraude.nl



Kruip in de huid
van een boef

Welke hulp bieden banken?



		✓ 136 bankkantoren	✓ 200+ ING-kantoren en servicepunten	✓ 333 ASN winkels en kantoren
	✓ 200+ Hulp bij Bankzaken adviseurs	✓ 1.250+ Rabo Samen Bankieren medewerkers		
	✓ Telefonische hulp: Hulp bij bankzaken-lijn	✓ Telefonische hulp	✓ Telefonische hulp: Samen Digitaal lijn	✓ Telefonische hulp
	✓ <u>Stap-voor-stap hulpvideo's</u>	✓ <u>Instructievideo's: hoe werkt het?</u>	✓ <u>Instructievideo's digitaal bankieren</u>	
	✓ Cursus op maat	✓ <u>Workshop online en veilig bankieren</u>	✓ <u>Workshop digitaal bankieren en fraude voorkomen</u>	
	✓ DigiHandig oefenomgeving	✓ DigiHandig oefenomgeving	✓ DigiHandig oefenomgeving	✓ DigiHandig oefenomgeving
	✓ <u>Steffie uitlegvideo's</u>	✓ <u>Steffie uitlegvideo's</u>	✓ <u>Steffie uitlegvideo's</u>	
	www.abnamro.nl/toegankelijkheid	www.rabobank.nl/toegankelijkheid	www.ing.nl/toegankelijkheid	www.asnbank.nl/toegankelijkheid

B. bank informatie punt

**Vorbereiden voor als u dat
zelf niet meer kunt**



Wie regelt uw bankzaken als u dat zelf niet meer kunt?

1. Machtigen via de bank (bancaire volmacht)

- Kies iemand die u vertrouwt
- Regel dit via de bank
- **Extra pas** mogelijk voor de gemachtigde



Wist u dat?

Dit een **eenvoudige manier** is voor hulp bij bankzaken.

- U bepaalt wat iemand mag doen: geld opnemen, rekeningen bekijken, betalingen doen
- U kunt het op elk moment stoppen

Wie regelt uw bankzaken als u dat zelf niet meer kunt?



Wie regelt uw bankzaken als u dat zelf niet meer kunt?

2. Via de notaris (algemene volmacht)

- Iemand regelt uw zaken voor u (niet alleen bankzaken)
- Bij ziekte of dementie

Wist je dat: Één op de vijf Nederlanders dementie krijgt

3. Gezamenlijke rekening (en/of rekening)

- Samen uw bankzaken regelen
- Handig voor gezamenlijke betalingen
- Betalingen lopen door na overlijden

Let op: erfgenamen kunnen toegang krijgen na overlijden



*Doet uw partner geen bankzaken? Bedenk dat het lastiger wordt als er iets met u gebeurt.
Stimuleer hem of haar om het (ook) zelf te doen!*

Hulp nodig? Neem contact op!



ABN AMRO
www.abnamro.nl
0900 0024
088 226 26 12
(Hulp bij bankzaken lijn)



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 via de **bank app**. De bank weet meteen wie u bent.

Of bel gratis met vragen over bankzaken en andere digitale zaken met de **DigiHulplijn**



B. bank
informatie
punt



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