

B. bank informatie punt

Digitale bankzaken: Handige tips en ontwikkelingen

Voor wie klaar is om verder te ontdekken wat er mogelijk is!

Welkom!



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

Wie bent u?

Wat doet u al
digitaal?

Helpt u anderen
met bankzaken?



Workshop “Digitale bankzaken: handige tips en ontwikkelingen”

Over nieuwe mogelijkheden in de **bank-app**, vernieuwde **betaalpassen**, meer **overzicht** en **veiligheidstips**.

(Introductiefilmpje)

Onderwerpen



Algemeen

Bankinformatie
punt.nl

Update
leermiddelen

Contact met uw
bank



Betalen in de winkel

Een nieuwe
betaalpas

Betalen met
mobiele telefoon



Online betalen

Met vernieuwde
betaalpas

Snelle check-out

Het nieuwe
iDEAL | Wero



Makkelijker voor u

Terugkerende
betalingen

Downloaden
overzichten &
delen transactie



Technische snufjes

Wachtwoord-
manager

Tweestaps-
verificatie

IBAN-naam
check



Onderwerpen op **Bankinformatiepunt.nl**



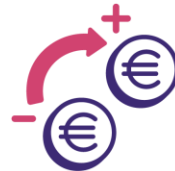
Deze **onderwerpen** zijn beschikbaar, met uitleg en eenvoudige stappen:



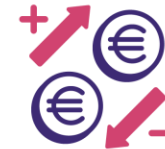
Installeren en
inloggen bank app



Betalen met
uw betaalpas



Geld overmaken



Bij- en afschrijvingen
bekijken



Saldo controleren



Geld opnemen



Aanvragen of
blokkeren betaalpas



Wijzigingen
doorgeven

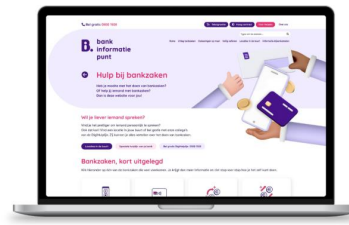


Spaarrekening



WERO
Betalen met
iDEAL | Wero

Ga naar **Bankinformatiepunt.nl**



Scan de **QR-code** op om de website **www.bankinformatiepunt.nl** uit te komen.



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)

b. bank
informatie
punt

**Stappenplannen
en informatie**
over bankzaken

B. bank informatie punt

Contact met uw bank

Bellen, bellen via de app, chatten en videobellen



Contact met de bank

Contact met uw bank: **bellen**



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



ING
www.ing.nl
020 2288888
020 228 88 35
(Samen Digitaal nummer)



Rabobank
www.rabobank.nl
088 722 66 00



ASN Bank (voorheen SNS)
www.asnbank.nl
070 35 69 335

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



Contact met uw bank: **bellen vanuit de bank-app**

Klik voor het stappenplan

Stappenplan:

Bellen via de bank app

- 
- 1 Open je bank app.
 - 2 Log in zoals je gewend bent, met 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
 - 3 Klik op “Service”, “ Hulp” of “Contact”. Dit verschilt per bank.
 - 4 Klik op “Alle telefoonnummers”, “Bel” of “Bel met ons”. Ook dit verschilt per bank.
 - 5 Geef aan waar je vraag over gaat.
 - 6 Je krijgt een bankmedewerker aan de telefoon.

 Stappenplan afdrukken



Wist u dat?

Bellen vanuit de bank app **sneller** gaat? U wordt direct **herkend**.

Contact met uw bank: **chatten**

U kunt ook chatten:

- 1 Open uw **bank-app** en log in.
- 2 Ga naar '**Service**' of '**Hulp**'.
- 3 Klik op het **chat-icoontje**. 
- 4 Typ nu **de vraag** die u wilt stellen en druk op enter.
U wordt nu zo snel mogelijk geholpen met uw vraag.



Wist u dat?

U bij sommige banken kunt **videobellen**.



Zoekfunctie in de app: **voor uw vragen**



Wist u dat?

U in de bank app veel kunt vinden met de **zoekfunctie**?



Zo werkt het:

- Klik op het vergrootglas 
- Typ waarover u informatie wilt

Bijvoorbeeld: overzicht afschrijvingen, daglimiet aanpassen, machtigen

B. bank informatie punt

Betalen in de winkel

- Een **nieuwe** betaalpas
- Betalen met uw **mobiele telefoon**



B. bank
informatie
punt

Een nieuwe betaalpas



De vernieuwde
betaalpas

Een nieuwe betaalpas: **wat moet u doen?**

U krijgt **automatisch een nieuwe pas** als uw pas vervangen moet worden.
U hoeft niets te doen.

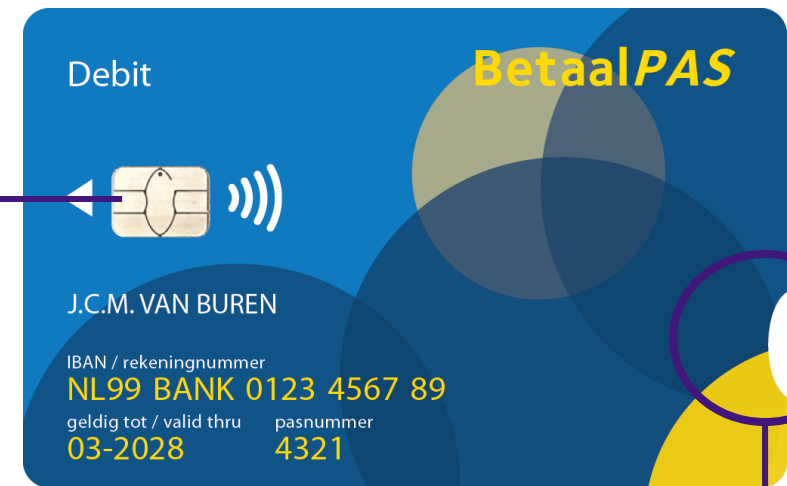
Eerste keer gebruiken?

- Steek uw pas in de betaalautomaat
- Voer uw pincode in

Daarna kunt u **contactloos betalen**

Oude pas

Knip de pas door, door de goud/zilverkleurige chip
Gooi de pas daarna weg



Alle betaalpassen krijgen een inkeping

De vernieuwde betaalpas: **hoe of wat?**

Alle Nederlanders ontvangen een nieuwe betaalpas.
Hiermee kunt u:

- Op **meer plekken** betalen
- **Online** betalen
- Op plekken **buiten Europa** betalen



Let op:

De bank haalt uw pas nooit op.

Geef nooit uw bankpas af en deel nooit uw pincode.



Wist u dat?

U met uw betaalpas kunt in- en uitchecken in het **openbaar vervoer**?



De vernieuwde betaalpas: hoe of wat?



De vernieuwde betaalpas: **wat is er anders?**

Wat is nieuw?

- Nieuwe logo's op de pas
- 16-cijferig (4x4) nummer op de pas
- CVC/CVV/Security code op de pas
- Het woord 'Debit' op de pas

Logo's op de nieuwe betaalpas



Fysiek verschil met creditcard

- Op uw **betaalpas** staat '**Debit**',
- Op uw **creditkaart** staat '**Credit**'

B. bank informatie punt

Betalen met uw telefoon



Betalen met uw
telefoon

Waar of niet waar?



“Betalen in de winkel met uw mobiele telefoon is minder veilig dan met uw betaalkas”

NIET WAAR! Net zo veilig.

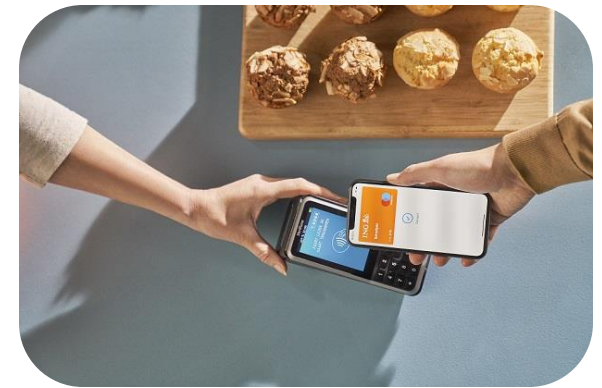
Betalen met uw telefoon: **hoe werkt het?**

U kunt **betalen met uw telefoon**

U heeft geen bankpas of contant geld nodig en het is net zo veilig

Hoe werkt het

- Uw telefoon heeft een NFC-chip (draadloze verbinding)
- Daarmee kunt u contactloos betalen



Wist u dat?

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

Tip: zet uw automatische updates aan

Betalen met uw telefoon: **Zo doet u het**

Zo doet u het

- Houd uw telefoon bij de betaalautomaat
- Bevestig met uw pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning



- > Voor Android apparaten → via **Google Pay** 
- > Voor Apple apparaten → via **Apple Pay** 



Wist u dat?

Dit logo  betekent dat u contactloos kunt betalen



Telefoon gestolen en contactloos betalen staat ingesteld?
Bel direct uw bank.

Apple Pay inschakelen

- 1 Open 'Wallet' 
- 2 Klik op '+'
- 3 Klik op 'Betaalkaart of creditcard'
- 4 Volg de stappen op uw scherm
- 5 Bevestig in uw bankomgeving



Google Pay inschakelen

- 1 Open uw bank app
- 2 Ga naar 'Service' of 'Instellingen'
- 3 Ga naar uw betaalpassen
- 4 Koppel uw kaart aan Google Pay
- 5 Volg de stappen op uw scherm



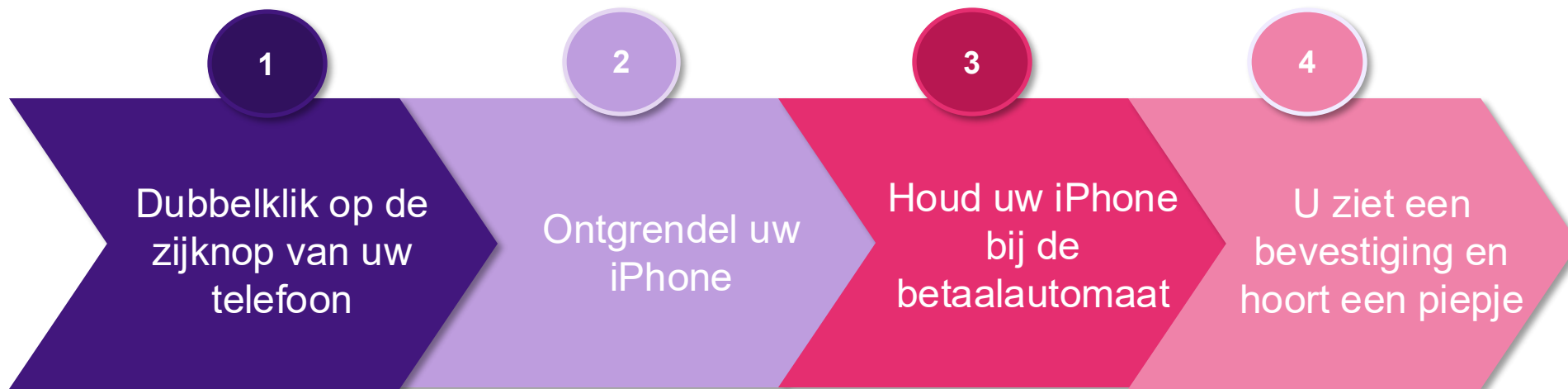
Klaar! U kunt nu betalen met uw telefoon

Betalen met uw telefoon: hoe werkt het?

Android



Apple



Tip! Heeft u meerdere passen toegevoegd? U kunt kiezen



B. bank informatie punt

Online betalen

- Met vernieuwde **betaalpas**
- Snelle **check-out** (afrekenen)
- Het nieuwe **iDEAL | Wero**



Online betalen

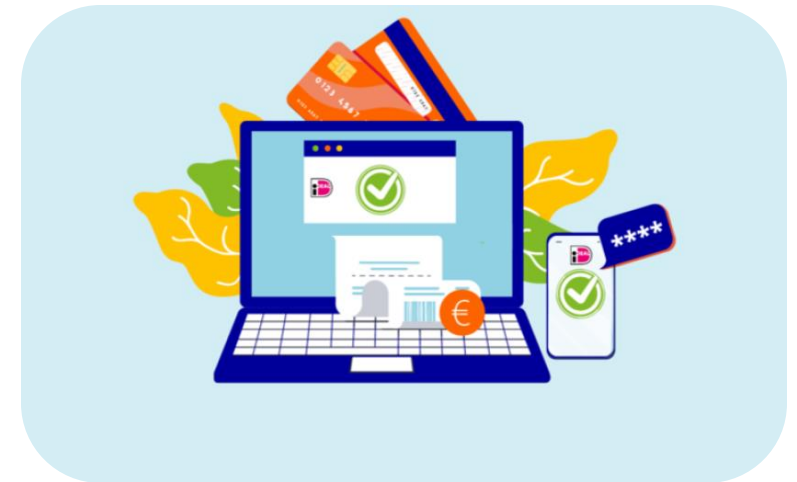
B. bank
informatie
punt

Met vernieuwde betaalpas

Vernieuwde betaalpas: hoe betaalt u online?

Online betalen met uw pas

- Vul uw pasnummer in: 16 cijfers (4x4)
- Vul de CVC/CVV/Security code in: 3 cijfers
- Bevestig uw betaling in de bank



Let op

Houd deze pasgegevens geheim

Deel ze alleen met een betrouwbare (web)winkel

B. bank
informatie
punt

Snelle check-outs

Snelle check-out: **wat is het?**

Snelle check-out

- Sneller en makkelijker online betalen
- U hoeft niet steeds alles opnieuw in te vullen

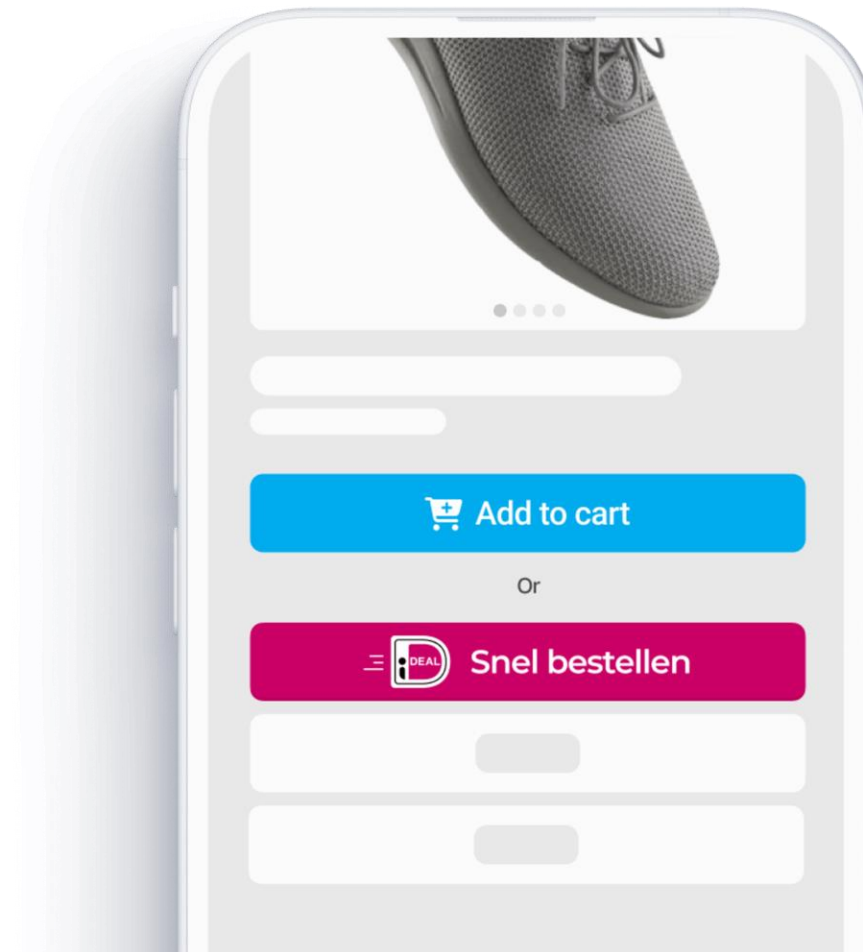
Zo werkt het

- U slaat uw gegevens één keer op
- Bij volgende aankopen worden uw gegevens automatisch ingevuld



Let op

Gebruik dit alleen op uw **eigen apparaten**
Uw gegevens worden opgeslagen



B. bank
informatie
punt

Betalen met iDEAL | Wero



WERO

Betalen met iDEAL | Wero

Betalen met iDEAL | Wero: hoe werkt het?

Zo werkt iDEAL | Wero

- Kies iDEAL | Wero bij het betalen in de online winkel
- Kies uw bank
- Bevestig in uw bank app

Het nieuwe iDEAL | Wero werkt als snelle check-out

- U kunt nu uw gegevens opslaan
- Betalen gaat de volgende keer sneller



Wist u dat?

iDEAL straks Wero wordt
Werkt hetzelfde maar dan in heel Europa

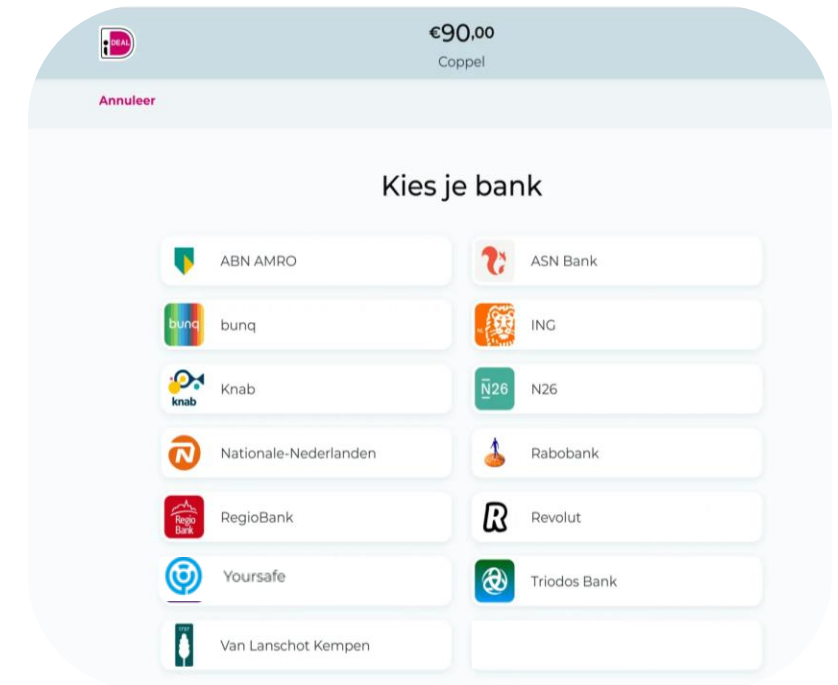
Betalen met iDEAL | Wero: hoe werkt het?



Het nieuwe iDEAL | Wero: hoe gebruikt u het?

Zo maakt u een iDEAL | Wero profiel aan

- 1 Open uw bank app of internetbankieren
- 2 Typ in de zoekbalk "iDEAL-profiel"
- 3 Maak een iDEAL-profiel aan
- 4 Volg de stappen op uw scherm
- 5 Bevestig via de e-mail van iDEAL



Klaar! Uw gegevens worden automatisch ingevuld bij iDEAL | Wero betalingen
U kunt sneller betalen

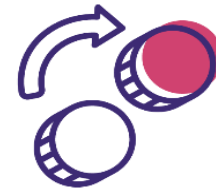
B. bank informatie punt

Om het wat makkelijker te maken

- Terugkerende **betalingen**
- **Downloaden** van overzichten & delen individuele transacties

B. bank informatie punt

Terugkerende betalingen



Terugkerende
betalingen

Terugkerende betalingen: **wat is het?**

Wat is een terugkerende betaling?

Een betaling die automatisch wordt herhaald

Zo werkt het

- U kiest wanneer
- U kiest hoe vaak
- U kiest het bedrag

Voordeel: u hoeft het niet steeds zelf over te maken



Handig voor:

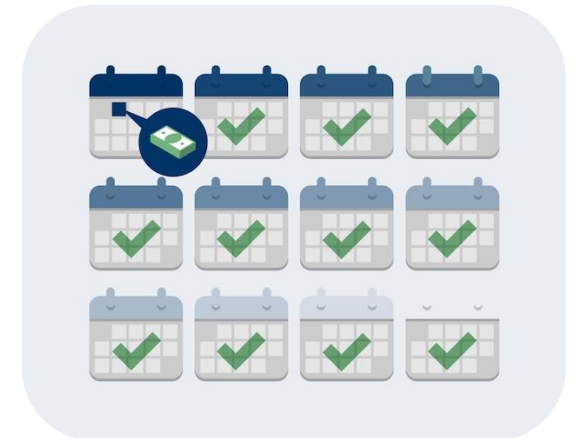
- Sparen voor een vakantie
- Donatie aan een goed doel
- Huur van een appartement

Terugkerende betalingen: hoe stelt u dit in?

Zo doet u dat

- 1 Open uw bank app
- 2 Kies 'Overboeken' of 'Betalen'
- 3 Vul de gegevens in
- 4 Kies **hoe vaak** en **wanneer** de betaling plaatsvindt

Bijvoorbeeld: elke maand of elk jaar



Terugkerende betalingen: handig om te weten

Tip

Sla iemand op in uw **adresboek**

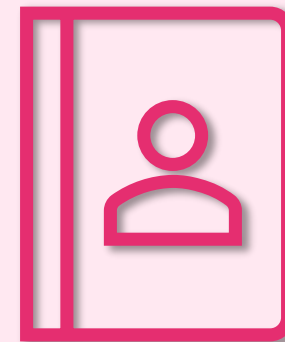
Dan hoeft u gegevens niet opnieuw in te vullen bij een betaling

Zo doet u dat

- 1 Maak een overboeking
- 2 Kies 'Toevoegen aan adresboek'

De volgende keer

- 3 Klik op het adresboek-icoon
- 4 Kies de naam van de persoon of het bedrijf
- 5 Gegevens worden automatisch ingevuld



Terugkerende betalingen: **automatische incasso**

Wat is een automatische incasso?

Een bedrijf schrijft **met uw toestemming** automatisch geld van uw rekening af

Hoe werkt het?

- U geeft één keer toestemming
- Daarna wordt het bedrag automatisch afgeschreven

Voordeel: u hoeft zelf niets over te maken

Veilig? Ja

- Alleen met uw toestemming
- De bank controleert het bedrijf
- U kunt een incasso altijd stopzetten



Terugkerende betalingen: de automatische incasso

Niet eens met een incasso?

U kunt het bedrag terughalen (storneren)

Hoe werkt het?

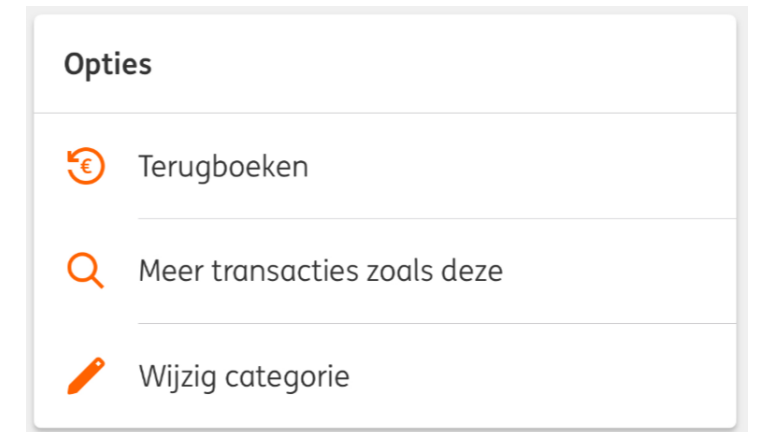
- U kunt **tot 8 weken** terugboeken
- Dit kan via uw bank of in de bank app

Zo doet u dat

- Klik op de afschrijving
- Kies 'Terugboeken' of 'Storneren'

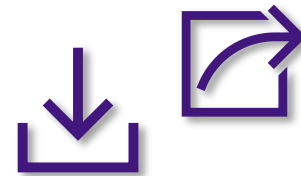
U kunt een doorlopende incasso ook volledig stopzetten.

Let op: heeft u een lopend abonnement? Dan heeft u een betaalverplichting



B. bank informatie punt

**Downloaden van overzichten & delen
individuele transacties**



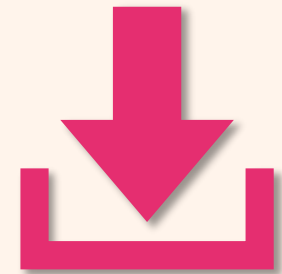
Downloaden & Delen

Waarom?

- U ziet al uw transacties
- Handig voor uw administratie

Zo doet u dat

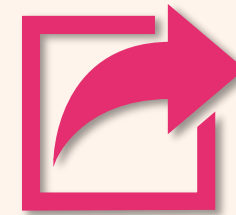
- 1 Open uw bank app of internetbankieren
- 2 Ga naar 'Instellingen' of 'Service'
- 3 Kies 'Afschriften downloaden' of 'Transacties downloaden'
- 4 Kies de betaalrekening en periode
- 5 Klik op 'Downloaden' en klaar!



Transactie delen (1)

Zo doet u dat

- 1 Open uw bank app of internetbankieren
- 2 Klik op de transactie die u wilt delen
- 3 Klik op het deel-icoon  of kies 'Deel transactie'
- 4 Kies hoe u wilt delen
- 5 Klaar! U heeft de transactie gedeeld



B. bank informatie punt

Technische snufjes

- Wachtwoordmanager
- Tweestapsverificatie
- IBAN Naam-Check

B. bank
informatie
punt

Wachtwoordmanager

Wachtwoorden veilig bewaren: **wachtwoordmanager**

Wat is het?

Een app waarin al uw wachtwoorden veilig worden opgeslagen

 Een digitale kluis

Waarom handig?

- We gebruiken veel online accounts: e-mail, social media, bankzaken
- U hoeft maar één wachtwoord te onthouden
- Veiliger dan wachtwoorden op een briefje

Betrouwbare wachtwoordmanagers

- Google wachtwoordmanager (gratis)
- Apple sleutelhanger (gratis)
- 1Password (betaald)



Wachtwoorden veilig bewaren: **wachtwoordmanager**



Hoe werkt een wachtwoordmanager: **een stappenplan**

❶ Installeer een wachtwoordmanager

Voorbeelden: *Passwords (Apple), Wachtwoordmanager (Android), 1Password, LastPass, Dashlane*

❷ Kies één sterk hoofdwachtwoord

Belangrijk: dit is het enige wachtwoord dat u hoeft te onthouden

❸ Voeg uw wachtwoorden toe in de app

Klaar! De app vult uw wachtwoorden automatisch in
(bijvoorbeeld met vingerafdruk, code of gezichtsherkenning)

B. bank
informatie
punt

Tweestapsverificatie

Inloggen in 2 stappen: tweestapsverificatie

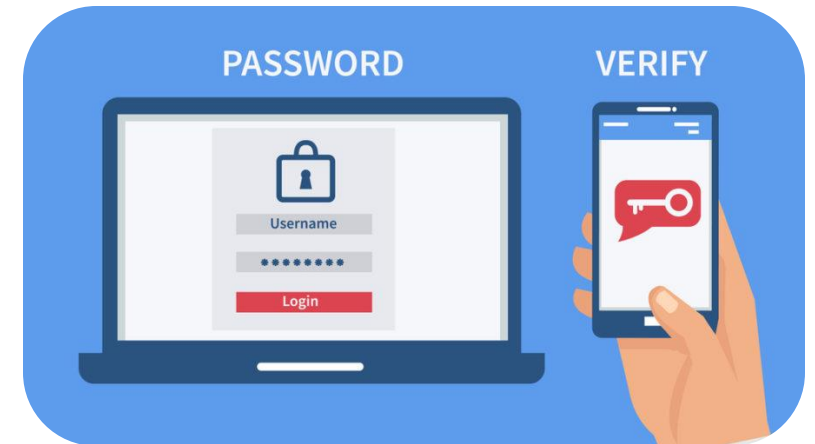
Wat is het?

U logt in met twee stappen

Bijvoorbeeld: uw wachtwoord én uw vingerafdruk

Waarom?

- Extra beveiliging
- Minder kans op misbruik



Zo werkt het

U gebruikt altijd twee van deze:

 **iets wat u weet** → Wachtwoord of pincode

 **iets wat u heeft** → Telefoon of bankpas

 **iets wat u bent** → Vingerafdruk of gezichtsherkenning

Tweestapsverificatie: in de praktijk

Zo stelt u dit in

- 1 Ga naar instellingen van de app of website
- 2 Zoek naar 'beveiliging' of 'inloggen'
- 3 Zet tweestapsverificatie aan
- 4 Kies hoe u wilt bevestigen: code of app

Daarna bij het inloggen:

- Voert u uw wachtwoord in
- Bevestig u met een code of melding



Microsoft Authenticator:

Een app die codes of meldingen ontvangt om in te loggen

Waar ziet u dit in de praktijk?

Online betalen

U bevestigt de betaling met een extra stap, zoals de bank app of een code

Internetbankieren op de computer

U logt in en bevestigt met de bank app of een inlogapparaatje

Betalen aan de kassa

U gebruikt uw pinpas en voert uw pincode in

Mobiel bankieren

U logt in met een code en bevestigt met uw vingerafdruk of gezicht

B. bank
informatie
punt

IBAN-Naam Check

Waar of niet waar?



“De bank controleert voor mij of de naam en het rekeningnummer bij een overboeking bij elkaar horen.”

***Waar, op dit moment
alleen binnen Nederland.***

IBAN-Naam Check: **wat ziet u?**

Wat doet het?

De bank controleert of naam en rekeningnummer bij elkaar horen

Waarom handig?

- Helpt fouten voorkomen
- Geeft extra zekerheid bij geld overmaken

Voorbeeld

U maakt geld over naar uw kind.

De bank controleert of de naam bij het rekeningnummer (IBAN nummer) past.

IBAN-Naam Check



IBAN-Naam Check: hoe werkt het?

Zo werkt het

1. Vul de naam en het rekeningnummer in
2. De bank controleert dit automatisch

Bedrag

€ 5,00

Naam ontvanger

Belastingdienst



Rekeningnummer (IBAN)

NL86 INGB 0002 4455 88



Gecheckt: naam en rekeningnummer horen bij elkaar!

Wat ziet u?

Groen vinkje of bevestiging → Naam en rekeningnummer kloppen



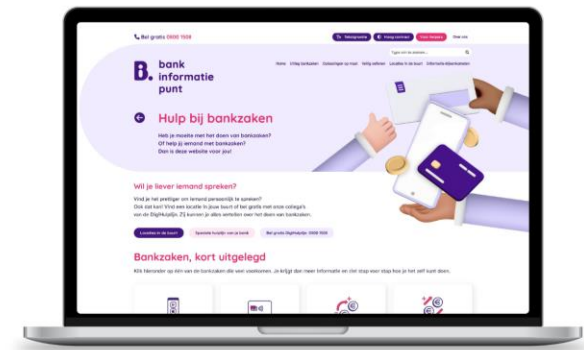
Geen match of waarschuwing → Controleer extra goed

Tot slot: haal nog meer uit digitaal bankieren

Verder oefenen of hulp nodig?

www.bankinformatiepunt.nl

- Uitleg over bankzaken
- Handige tips en hulpmiddelen



Geldlandvideo's

- Youtube of www.geldland.nl
- Korte uitlegvideo's
- Praktische voorbeelden



Tot slot: help anderen in uw omgeving

Wist u dat?

1 op de 6 mensen in Nederland moeite heeft met dagelijkse bankzaken

Wat kunt u doen?

- Deel wat u heeft geleerd
- Help iemand het eerste stapje te zetten
- Wijs op handige websites



Handige websites



- www.bankinformatiepunt.nl – uitleg en hulp
- **Geldlandvideo's** – korte uitlegvideo's
- **DigiHandig app** – digitaal oefenen
- www.steffie.nl – makkelijke uitlegvideo's

Hulp nodig? U kunt altijd contact opnemen



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!**