

B. bank informatie punt

Hulp bij bankzaken

Uitleg, oplossingen op maat, veilig leren en oefenen,
mogelijkheden voor hulp, veilig bankieren en
voorbereiding voor het moment dat u het niet meer kunt.



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



Bankzaken die veel voorkomen

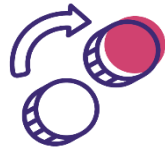
Hierover kunnen we uitleg geven. Ook over hoe u ze zelf veilig kunt doen.



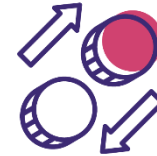
Installeren en
inloggen bank app



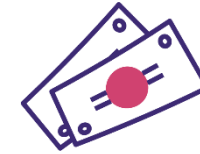
Betalen met je
betaalpas



Geld overmaken



Bij- en afschrijvingen
bekijken



Saldo controleren



Geld opnemen



Aanvragen of
blokkeren betaalpas



Wijzigingen
doorgeven



Spaarrekening



Betalen met iDEAL



Betaalverzoek en
Tikkie

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



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.



Installeren en
inloggen bank app

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.

Uitleg installeren en inloggen: hoe doet u dat?

Installeren:

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

- 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 bankrekening aan uw bank app.



Inloggen:

- 1 Zoek de bank app op uw telefoon of tablet.
- 2 Druk op het logo van uw bank.
- 3 Gebruik de 5-cijferige code die u zelf heeft gekozen toen u de app voor het eerst gebruikte.
Belangrijk! Vertel uw 5-cijferige code aan niemand.



B. bank informatie punt

Betalen met je betaalpas



Betalen met je
betaalpas



Uitleg betalen met uw betaalpas: hoe werkt het?

Een betaling met 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.



Betalen met je
betaalpas

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,- zijn. Ook bij een klein bedrag.

Uitleg betalen met uw betaalpas: hoe doet u dat?

Betalen zonder pincode:

- 1 Kijk of het bedrag klopt.
- 2 Houd uw betaalpas kort tegen het scherm of de zijkant van de betaalautomaat.
- 3 U ziet op het scherm of het gelukt is. U hoort ook 3 korte piepjes.



Betalen met pincode:

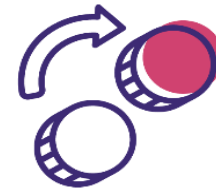
- 1 Kijk of het bedrag klopt.
- 2 Houd uw betaalpas kort tegen het scherm of de zijkant van de betaalautomaat.
- 3 U ziet op het scherm dat u uw pincode moet intypen. U hoort ook een piepton.
- 4 Typ uw pincode in. Let op dat niemand meekijkt!
- 5 Druk op de groene knop. Meestal staat er “OK” of “Bevestigen”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

Klaar! U heeft betaald.



B. bank informatie punt

Geld overmaken



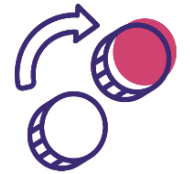
Geld overmaken



Uitleg geld overmaken: hoe werkt het?

U kunt op verschillende manieren geld overmaken naar een andere rekening.

- Met papieren overschrijvingskaarten;
- of online via internetbankieren;
- of in de bank app.



Geld overmaken

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 ingevulde naam.

Als het klopt krijgt u daarvan een bevestiging in het scherm.

Handig! Zo kunt u het geld niet door een typefout 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):

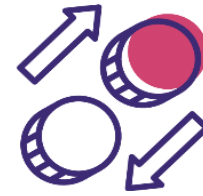
- 1 Open uw bank app.
- 2 Klik op “Overschrijven” of “Overboeken”.
- 3 Vul in hoeveel geld u wilt overmaken. Vul ook de naam en het rekeningnummer in van de persoon of het bedrijf waar het geld naar toe moet.
- 4 Bij “omschrijving” of ‘betalingskenmerk’ kunt u invullen waarom u het geld overmaakt.
- 5 Controleer goed of u alles goed heeft ingevuld.
- 6 Klik op “Verder/Volgende” of “Bevestigen”.
- 7 Bevestig de betaling zoals u gewend bent, met 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

Klaar! U heeft geld overgemaakt. Het geld staat binnen een paar minuten op de rekening van de ander.

Dit voorbeeld gaat over geld overmaken naar de rekening van iemand anders. Geld overmaken van uw betaalrekening naar uw spaarrekening (en andersom) werkt op dezelfde manier. U kiest dan uw eigen rekeningnummer.

B. bank informatie punt

Bij- en afschrijvingen bekijken

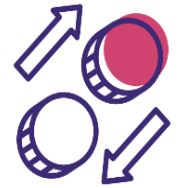


Bij- en afschrijvingen
bekijken



Uitleg bij- en afschrijvingen bekijken: hoe werkt het?

U kunt op verschillende manieren kijken hoeveel geld u heeft betaald of gekregen. Dit kan online via uw bank app of internetbankieren. Of via papieren bankafschriften, die de bank u via de post toestuur. Hier leggen we uit hoe u af- en bijschrijvingen kunt bekijken via uw bank app.



Bij- en afschrijvingen
bekijken

Wist u dat?



Bij de meeste banken kunt u online ook een overzicht van uw uitgaven krijgen. Bijvoorbeeld van wat u elke maand heeft betaald aan boodschappen of vaste lasten.

Zo kun 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.
- 2 Toets uw 5-cijferige code in. Of gebruik uw vingerafdruk of gezichtsherkenning als u dat heeft ingesteld.
- 3 U ziet nu al uw rekeningen en producten.

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.

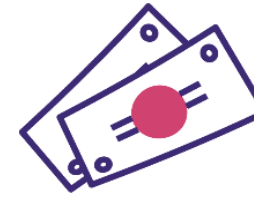
- 1 Typ de naam van het bedrijf, het bedrag of de datum in de zoekbalk.
- 2 Druk op het vergrootglas of op “enter” op uw toetsenbord.

Nu ziet u een lijst met wat u zoekt.



B. bank informatie punt

Saldo controleren



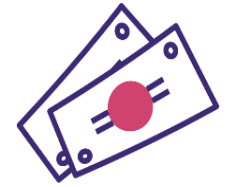
Saldo controleren



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 wekelijks of maandelijks per post ontvangt
- Op de geldautomaat (Geldmaat)
- Of online, via internetbankieren of bank app



Saldo controleren

Wist u dat?



Wat niet op uw betaalrekening staat, geeft u minder makkelijk uit.

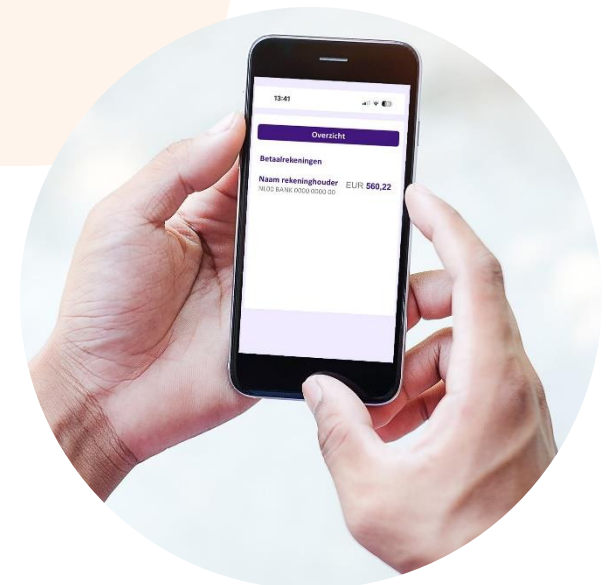
Laat per week of maand niet meer geld op uw betaalrekening staan dan u wilt uitgeven. Zet zoveel mogelijk geld op uw spaarrekening.

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

Kijken hoeveel geld er op uw rekening staat:

- 1 Open uw bank app.
- 2 Log in zoals u gewend bent.
 - Met uw 5-cijferige code, vingerafdruk of gezichtsherkenning.
- 3 Op het eerste scherm ziet u bij elke rekening, naast uw naam en het rekeningnummer, hoeveel geld er op de rekening staat.

Klaar! Nu weet u hoeveel geld u heeft.



B. bank informatie punt

Geld opnemen



Geld opnemen



Uitleg geld opnemen: hoe werkt het?

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

Wist u dat?



De meeste geldautomaten in Nederland zijn van Geldmaat en herkent u aan de gele kleur. Bij Geldmaat kunt u met een betaalpas geld opnemen en kijken hoeveel geld u heeft. Bij sommige automaten kunt u ook geld storten.



Geld opnemen



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.
- 3 Kies voor “Geld opnemen”.
- 4 Toets uw pincode in op het toetsenbord en druk op “OK”.
- 5 Kies het bedrag dat u wilt opnemen.
- 6 Pak uw betaalpas uit de automaat.
- 7 Wacht tot het geld geteld is en de automaat aangeeft ‘neem uw geld uit’
- 8 Pak het geld uit de automaat.
- 9 Kies of u een bonnetje wilt.
- 10 Pak het bonnetje uit de automaat als u daarvoor heeft gekozen

Klaar! U heeft geld opgenomen met uw betaalpas.

Geldmaat met assistentie: locaties

<https://www.locatiewijzer.geldmaat.nl/>

The image shows a screenshot of the Geldmaat website's location finder interface. The top navigation bar is yellow and contains the 'geldmaat' logo, a search bar with the placeholder text 'Zoek een locatie', and links for 'Over Geldmaat', 'Favorieten', and 'Hulp nodig?'. The main area is a map of the Netherlands with yellow circular markers indicating ATM locations. A 'Filters' pop-up window is open, showing the following options:

- Biljetten opnemen
- Spraakondersteuning
- 5 euro-biljetten
- Automaten met assistentie
- Automaten die binnen staan
- Geldmaatwinkels
- Biljetten storten
- Meer opties

Below the filters, it says 'Gevonden locaties: 344' and a 'Zoeken' button. At the bottom of the map, there are buttons for 'Mijn locatie', 'Specifiek zoeken?', and 'Contact'. To the right of the map is a photograph of a staff member in a yellow shirt assisting an elderly customer at a yellow and black ATM. The ATM screen displays 'biljetten opnemen' and 'withdraw and dep'.

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 nieuwe pas aanvragen kan telefonisch, bij een bankkantoor of online via de bank app.



Aanvragen of blokkeren
betaalpas

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 in de winkel gebruikt dan moet u deze in de betaalautomaat steken als u gaat betalen 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?

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 5-cijferige code, 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?

Als er iets verandert in uw persoonlijke gegevens, moet u dat aan uw bank laten weten. Bijvoorbeeld als u verhuisd bent, of als u een nieuw telefoonnummer of e-mailadres heeft. U kunt de wijziging(en) telefonisch doorgeven, via een bankkantoor of zelf online aanpassen via internetbankieren of uw bank app. Hier leggen we uit dit gaat via de bank app.



Wijzigingen
doorgeven

Wist u dat?



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

Uw profiel wordt vaak weergegeven met een symbool dat lijkt op dit poppetje:



Uitleg wijzigingen doorgeven: hoe doet u dat?

Wijzigingen doorgeven via uw bank app:

- 1 Open de bank app op uw telefoon of tablet.
- 2 Log in zoals u 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 u wilt bijwerken.
- 6 Pas de oude gegevens aan
- 7 Klik op "verder" of "bevestigen".

Klaar! U heeft uw gegevens veranderd.

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 spaargeld nodig heeft.

U kunt op verschillende manieren een spaarrekening openen. Hier leggen we uit hoe u dit zelf kunt doen in de bank app.



Spaarrekening

Wist u dat?



Als u al een betaalrekening heeft bij een bank, kunt u zelf online een spaarrekening openen of 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 5-cijferige code, 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: hoe werkt het?

iDEAL is een online betaalmiddel, waarmee u kunt betalen via uw eigen 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 wel nog even controleren en bevestigen.



Betalen met iDEAL

Wist u dat?



iDEAL wordt vooral veel gebruikt om te betalen in online winkels, maar u kunt er ook uw energierekening online mee betalen, de gemeentebelasting of iets geven aan een goed doel.

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

- 1 Ga naar de online winkel waar u 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 u wilt hebben in het winkelmandje.
- 3 Klik op de knop om te betalen.
- 4 Kies bij 'betaalmethode' voor iDEAL.
- 5 Kies nu uw bank.
- 6 Klik op 'aankoop afronden' of 'bestelling afronden'.
- 7 U gaat nu naar uw bank app of de website van uw bank.
- 8 Log in zoals u gewend bent, bijvoorbeeld met uw 5-cijferige code of vingerafdruk.
- 9 Controleer of het bedrag klopt.
- 10 Bevestig de betaling zoals u gewend bent, bijvoorbeeld met uw 5-cijferige code of vingerafdruk.

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 betaalverzoekje/Tikkie: hoe werkt het?

Om geld terug te krijgen van vrienden of familie, is het mogelijk om een betaalverzoek te sturen. Het is een gemakkelijke en veilige manier van terugbetalen.

U kunt gratis gebruikmaken van deze dienst, het werkt voor alle banken en het geld staat na het overmaken meteen op uw rekening.

Een betaalverzoek maakt u via uw bankapp. Of via Tikkie.

Tikkie kan iedereen gebruiken. Het maakt niet uit bij welke bank u zit.



Betaalverzoek en
Tikkie



Wist u dat?



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

B. bank informatie punt

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**

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

- **Of helemaal iemand namens u bankzaken laten regelen → iemand machtigen**

- **Samenvatten 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. 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.

Kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-moeite-dingen-te-begrijpen/>



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 SNS Bank

- **Papieren bankafschriften aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank, Regiobank en SNS Bank



Moeite met lezen



Kijk voor linkjes 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. Of via Oefenen.nl, SeniorWeb of een les bij uw bank.



- **Papieren bankafschriften aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank, Regiobank en SNS Bank

- **Papieren overschrijvingskaarten aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS Bank



Oplossingen voor wie moeite heeft met digitale zaken

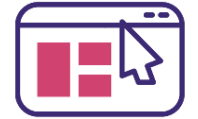
- **Bel met een bankmedewerker**

Heeft u een vraag over een bepaalde betaling of wilt u een nieuwe (spaar)rekening openen? Bel dan uw bank. U vindt de telefoonnummers per bank op de leaflet en in deze presentatie achterin (online: [hier](#))

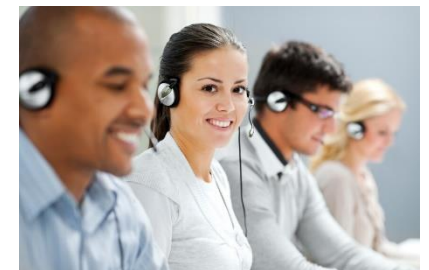
Bij veel banken kunt u via de bank app bellen. De bank ziet dan meteen wie u bent en kan u sneller helpen.

- **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 linkjes 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, Regiobank en SNS Bank

- **Papieren overschrijvingskaarten aanvragen**

Dit kan bij ABN AMRO, ING, Rabobank en SNS 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. Vind telefoonnummers per bank [hier](#)

- **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

Helper: kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-geen-internet-en-of-een-smartphone/>



Heb geen internet of
smartphone



Oplossingen voor wie slechthorend of doof is

- **Chatten voor hulp**

Dit kan bij ABN AMRO, ASN bank, ING, Rabobank en SNS 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. Deze tolk helpt u verder met gebaren, tekst of spraak.



Kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-ben-slechthorend-of-doof/>

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 SNS bank

- **Extra betaalpas voor helper**

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



Kan niet goed lopen



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

Oplossingen voor wie slechtziend of blind is

- **Braille afschriften aanvragen**

Dit kan bij ING en Rabobank

- **Grote reader aanvragen**

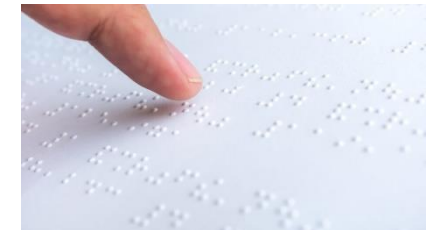
Deze reader heeft grote knoppen en een groot scherm. De grote reader kan ook voorlezen. Dit kan bij Rabobank en SNS bank

- **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.



Kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-ben-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 SNS bank.

- **Grote reader aanvragen**

Deze reader heeft grote knoppen en een groot scherm. De grote reader kan ook voorlezen. Dit kan bij Rabobank en SNS 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 linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/oplossingen/ik-heb-een-beperkte-handfunctie/>


B. bank informatie punt

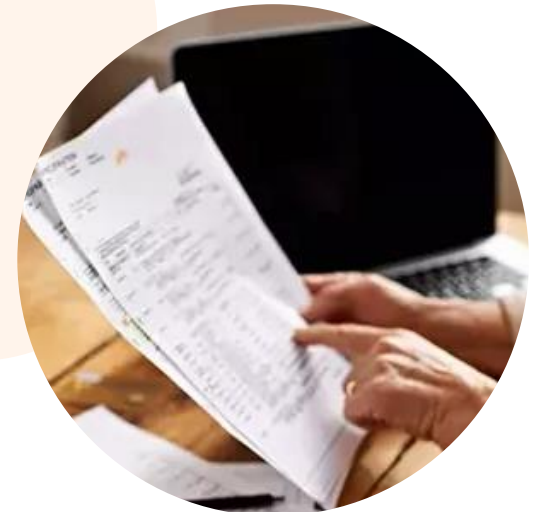
Veilig bankieren



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: houdt uw beveiligingscodes zoals uw pincode en **inloggegevens geheim**
 - Bescherm uw pas: laat een **ander nooit uw bankpas gebruiken** en controleer regelmatig of u uw betaalpas nog in bezit heeft
 - Bekijk uw afschrijvingen: **controleer uw bankrekening** regelmatig
 - Bij twijfel, **bel uw bank!**



Oplichters passen hun werkwijze steeds aan, maar weet ...

- Banken vragen nooit naar uw inlogcodes, wachtwoorden, pincode of andere beveiligingscodes
- Banken vragen nooit om geld over te maken naar een andere rekening
- Banken vragen nooit om uw betaalpas of e.dentifier, scanner, reader aan iemand mee te geven of op te sturen
- Banken sturen nooit een SMS of e-mail met een directe link naar een bankomgeving
- Banken vragen nooit of ze uw computer op afstand mogen 'overnemen'



Het kan wel zijn dat de bank contact met u op neemt, bijvoorbeeld telefonisch of per brief of mail. Echter, er zal dan nooit gevraagd worden naar gegevens.



Wat doen banken voor uw veiligheid?

- Blokkeren van uw pas als we vermoeden dat er fraude wordt gepleegd.
- Uw betaalpas kan niet buiten Europa gebruikt worden, tenzij u het zelf aangeeft.
- Banken pakken websites en e-mails aan die zich voordoen als bank. En zoeken naar afwijkende betalingen.
- Als u internetbankieren 5 minuten niet gebruikt, wordt u automatisch uitgelogd.
- Alle gegevens bij digitaal bankieren worden beveiligd en er kan niemand zomaar bij.



Betaalfraude: wat zijn signalen?

- Verzoek om met spoed geld veilig te stellen of over te maken.
- Verzoek om pas op te sturen of de pas bij u thuis op te laten halen
- Melding dat uw computer besmet lijkt te zijn.



B. bank informatie punt

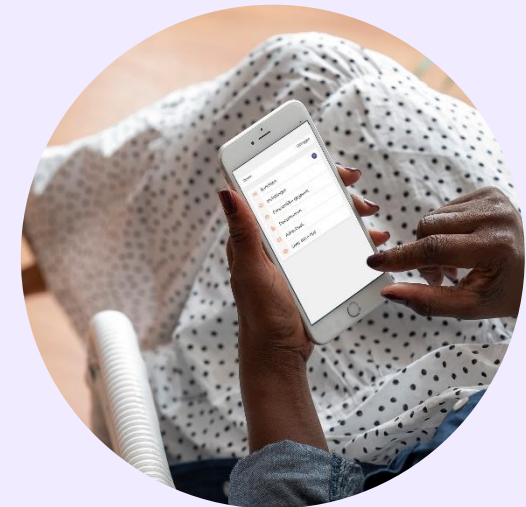
Hoe nu verder?

- Voorbereiden wanneer u het zelf niet meer kunt
- Veilig oefenen
- 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](https://oefenen.nl) via de website of een cursus
- SeniorWeb helpt op 500 locaties
- Leren fraude te voorkomen → kruip in de huid van een boef

Meer informatie:

- Wat kunt u met digitaal bankieren → een hulpmiddel voor digistarters: Bankieren vanaf de bank
- Veilig betalen en bankieren → website veiligbankieren.nl met uitleg en tips over fraudevormen



Voorbeeld DigiHandig app



Voorbeeld Oefenen.nl

Kijk voor linkjes op <https://bankinformatiepunt.nl/digitaal-veilig/>

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



Wilt u zich voorbereiden voor het moment waarop u uw bankzaken zelf niet meer kunt regelen?

Machtigen via de bank

U kunt altijd iemand vragen om u te helpen met uw bankzaken. Kies een persoon die u vertrouwt.

U meldt dan bij de bank dat u dit wilt regelen.

Per bank verschilt de manier waarop dit geregeld kan worden.

- Laagdrempelige manier voor hulp bij bankzaken.
- Met een bancaire volmacht geeft u (tijdelijk/langere periode) iemand toestemming om namens u rekeningen te betalen en geld op te nemen.
- U ook regelen dat de gevolmachtigde uw bankzaken kan inzien. Dan kan hij het saldo en de bij- en afschrijvingen bekijken.
- Gebruik altijd uw eigen pas en inloggegevens en deel deze niet met andere.

Wilt u zich voorbereiden voor het moment waarop u uw bankzaken zelf niet meer kunt regelen?

- **Algemene notariële volmacht, bijvoorbeeld ingeval van dementie**

Eén of de vijf Nederlanders krijgt dementie.

Als u niet meer de juiste beslissingen voor uzelf kunt nemen: u kunt iemand machtigen die namens u alle denkbare 'rechtshandelingen' verricht. Het gaat dan niet alleen over bankrekeningen, maar over al uw zaken. Dit gaat via de notaris (algemene notariële volmacht).

- **Gezamenlijke rekening met uw partner met het oog op overlijden**

Doet u gezamenlijke betalingen vanaf een rekening op één naam? En moeten deze na overlijden doorlopen? Dan is het handig om deze vanaf een gezamenlijke betaalrekening met uw partner te laten plaats vinden.

Houd er rekening mee dat als u of uw partner overlijdt, er mogelijk een andere erfgenaam bevoegd wordt en dus ook over het saldo op de en/of betaalrekening kan beschikken.



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

Liever iemand spreken?

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



Vind een locatie in jouw buurt. Op onze website staan locaties van banken, bankinformatiepunten in bibliotheken etc.: <https://bankinformatiepunt.nl/locaties-in-de-buurt/>



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



Dit zijn de contactgegevens van de banken:

ABN AMRO
www.abnamro.nl
0900 0024
088 226 26 12

ING
www.ing.nl
020 2288888

Rabobank
www.rabobank.nl
088 722 66 00

SNS bank
www.snsbank.nl
030 633 30 00

B. bank informatie punt

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

