

Voorwaarden Mobiel Bankieren

Met Mobiel Bankieren heeft u de bank in uw binnenzak. U kunt overal uw saldo checken en meteen geld overboeken. Mobiel Bankieren is gratis en werkt op iedere mobiele telefoon of tablet met internet.

Inhoud	Pagina
1 Wat is Mobiel Bankieren?	1
2 Wie kan Mobiel Bankieren gebruiken?	1
3 Wat heeft u nodig voor Mobiel Bankieren?	1
4 De eerste keer Mobiel Bankieren gebruiken	1
5 Wat kunt u met Mobiel Bankieren?	2
6 Zorgvuldig omgaan met Mobiel Bankieren	3
7 Veiligheidsmaatregelen	4
8 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?	6
9 Hoe meldt u een apparaat af voor Mobiel Bankieren?	7
10 Opzeggen van Mobiel Bankieren	7
11 Wijzigingen overeenkomst en voorwaarden	7
12 Hoe werken deze voorwaarden?	7

1 Wat is Mobiel Bankieren?

Met Mobiel Bankieren kunt u met een app op uw mobiele telefoon en tablet uw spaar-, betaal- en beleggingsrekeningen bekijken. Ook kunt u met Mobiel Bankieren betaalopdrachten geven. Zo kunt u geld overboeken tussen uw eigen rekeningen en naar rekeningen van anderen.

2 Wie kan Mobiel Bankieren gebruiken?

Bent u rekeninghouder of mederekeninghouder van spaar-, betaal- en beleggingsrekeningen bij RegioBank? En kunt u deze rekeningen in Mijn RegioBank bekijken? Dan kunt u Mobiel Bankieren gebruiken. Dat geldt ook voor de rekeningen, waarvoor u gemachtigd bent. Gebruikt u Mobiel Bankieren als gevolmachtigde, dan informeren we de rekeninghouder hierover.

Ben je minderjarig en mag je je rekening zelf gebruiken? Dan kun je Mobiel Bankieren ook gebruiken. Als je dit gaat doen, dan laten we dit aan je ouders of voogd weten.

Bent u een zakelijke klant? Dan kunt u Mobiel Bankieren Zakelijk gebruiken.

3 Wat heeft u nodig voor Mobiel Bankieren?

Om Mobiel Bankieren te kunnen gebruiken, heeft u het volgende nodig:

- Een mobiele telefoon of tablet waarop u Mobiel Bankieren kunt installeren. Op welke apparaten u Mobiel Bankieren kunt gebruiken, vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren. Hier leest u ook hoe u de app kunt installeren.
- Een internetverbinding.
- Een mobiele pincode om toegang te krijgen tot Mobiel Bankieren en de app te kunnen gebruiken.
- Mijn RegioBank en uw digipas of digicode.
- Onze Mobiel Bankieren app.

Wilt u inloggen óf betaalopdrachten geven met uw vingerafdruk of gezichtsherkenning? Registreer uw vingerafdruk in uw telefoon of tablet. En activeer de functionaliteit in de Mobiel Bankieren app. Goed om te weten: op sommige toestellen kunt u uw vingerafdruk of gezichtsherkenning niet gebruiken.

4 De eerste keer Mobiel Bankieren gebruiken

Als u de eerste keer de app opent, volgt u een aantal stappen. Zo sluit u de overeenkomst af, maakt u uw eigen mobiele pincode aan en komt uw mobiele telefoon of tablet automatisch in uw instellingen te staan in Mijn RegioBank.

- Heeft u een digipas? Onderteken dan de eerste keer met uw digipas. U kunt dan met Mobiel Bankieren ook geld overboeken naar iemand anders. U kiest zelf welk bedrag tot €1.000 u maximaal per apparaat per dag kunt overboeken.
- Heeft u alleen een digicode? Dan ondertekent u met uw digicode. U kunt dan alleen geld overboeken tussen uw eigen rekeningen van RegioBank en naar uw vaste tegenrekeningen bij een andere bank.

Mobiel Bankieren op meerdere apparaten

U kunt de app voor Mobiel Bankieren op meerdere apparaten installeren. U moet ieder apparaat wel apart aanmelden en een eigen mobiele pincode geven. Voor elk apparaat waarop u de Mobiel Bankieren app op gebruikt, sluit u een aparte overeenkomst voor Mobiel Bankieren. In Mijn RegioBank vindt u een overzicht van alle apparaten waarop u Mobiel Bankieren gebruikt. U kunt op een apparaat maar één app gelijktijdig installeren en gebruiken.

5 Wat kunt u met Mobiel Bankieren?

Met Mobiel Bankieren doet u heel gemakkelijk een aantal bankzaken. Meld u altijd eerst aan met uw mobiele pincode of met uw vingerafdruk of gezichtsherkenning.

Vingerafdruk en gezichtsherkenning

Heeft u uw vingerafdruk en gezichtsherkenning geactiveerd in de Mobiel Bankieren app? Dan kunt u hiermee binnen Mobiel Bankieren bijna altijd hetzelfde als met uw mobiele pincode. Daarom bedoelen we in deze voorwaarden met 'mobiele pincode' zowel uw 5-cijferige pincode als uw vingerafdruk en gezichtsherkenning. Bedoelen we alleen de 5-cijferige mobiele pincode of alleen uw vingerafdruk of gezichtsherkenning? Dan geven we dat duidelijk aan.

Saldo bekijken

In Mobiel Bankieren ziet u het saldo van uw betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen.

Bij- en afschrijvingen bekijken

Van deze rekeningen ziet u in Mobiel Bankieren ook de bij- en afschrijvingen van de laatste 24 maanden.

Geld overboeken

U kunt met Mobiel Bankieren geld overboeken. Dat doet u door in te loggen met uw mobiele pincode. Daarna vult u het bedrag dat u wilt overboeken en het rekeningnummer van de ontvanger in. U stuurt uw betaalopdracht door nog een keer uw mobiele pincode in te voeren. Hiermee geeft u ons opdracht de betaling uit te voeren. U kunt geld overboeken tussen uw eigen rekeningen bij RegioBank en naar de betaalrekening van iemand anders.

- Geld overboeken naar uw eigen rekeningen
Met Mobiel Bankieren kunt u geld overboeken van uw ene rekening naar uw andere rekening die in Mijn RegioBank staan en naar uw vaste tegenrekeningen bij een andere bank. U kunt een maximumbedrag per dag overboeken. Hoe hoog dit bedrag is, vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren.
- Geld overboeken naar een betaalrekening van iemand anders.
Als u Mobiel Bankieren met uw digipas heeft geactiveerd, kunt u geld overboeken met uw mobiele pincode naar een betaalrekening van andere personen of bedrijven en instanties. Daarbij geldt het volgende:

- U kunt overboekingen in euro's doen naar rekeningen in alle SEPA-landen.
- **Maximumbedrag bij Mobiel Bankieren**
Met Mobiel Bankieren kunt u een maximum bedrag per dag overboeken met uw mobiele pincode. De hoogte hiervan vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren. Heeft u meer apparaten die u gebruikt voor Mobiel Bankieren? Dan geldt dit maximumbedrag voor alle apparaten die u gebruikt. We kunnen het maximumbedrag verhogen. Ook mogen we het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten het u weten als we dat doen.

Uw eigen maximumbedrag instellen

Als u met Mobiel Bankieren begint, stelt u een maximumbedrag in dat u naar anderen kunt overboeken met uw mobiele pincode. Dit bedrag kan niet hoger zijn dan het maximumbedrag dat geldt voor Mobiel Bankieren. Wilt u het maximumbedrag verhogen of verlagen? Dan regelt u dat zelf in de Mobiel Bankieren app. U heeft uw digipas nodig als u verhoogt.

Betaalopdrachten intrekken of wijzigen via Mobiel Bankieren

U kunt een opdracht intrekken of wijzigen tot 15.30 uur op de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren. Daarna kan dit niet meer.

Betalen met iDEAL

Met iDEAL rekt u online aankopen meteen af in Mobiel Bankieren. Kies bij het online afrekenen voor 'iDEAL' en volg de instructies in de schermen van iDEAL en Mobiel Bankieren. Om te betalen, bevestigt u de betaalopdracht in uw app. Het is belangrijk dat u de gegevens goed controleert voordat u de betaalopdracht verstuurt. Heeft u een betaalopdracht via iDeal gegeven? Dan kunt u die niet meer intrekken of wijzigen.

Inzicht in uitgaven

Heeft u Mobiel Bankieren en een betaalrekening bij RegioBank? Dan krijgt u voor uw betaalrekening(en) 'Inzicht'. Dat geldt ook voor jeugdrekeningen.

'Inzicht' is een handige manier om bij te houden wat u iedere maand in een bepaalde categorie uitgeeft, bijvoorbeeld 'kleding'.

Verschillen

Er kan een verschil zijn tussen de afschrijvingen op uw betaalrekening en 'Inzicht'. We kunnen namelijk niet garanderen dat de gegevens in 'Inzicht' juist of volledig zijn. Daar zijn we ook niet verantwoordelijk voor. Daarom is 'Inzicht' ook alleen bedoeld voor eigen gebruik. Dat betekent dat u 'Inzicht' dus niet kunt gebruiken bij bijvoorbeeld een belastingaangifte.

Uitzetten

Standaard staat Inzicht in uitgaven aan, maar u kunt het ook uitzetten. Dat doet u heel eenvoudig in het menu Instellingen.

Spaarpotten

Heeft u Mobiel Bankieren en een RegioBank Spaarrekening? Met Spaarpotten kunt u sparen met een doel. Bijvoorbeeld als u wilt sparen voor een grote aankoop of een vakantie. Stop het geld van uw spaarrekening dan in spaarpotten. Zo ziet u precies hoeveel geld u nog moet sparen. Voor elk spaardoel kunt u een andere spaarpot maken. U kunt aan elke spaarrekening één of meer spaarpotten toevoegen. Let bij het instellen van uw spaarpot op de voorwaarden van uw spaarrekening. Zo mag u bij Zilvervloot Sparen niet meer dan €600,- per jaar sparen. Uw spaarpot houdt hier geen rekening mee.

Uitzetten

Standaard staat Spaarpotten aan, maar u kunt het ook uitzetten. Dat doet u heel eenvoudig in het menu Instellingen.

Incasso's

In Mobiel Bankieren ziet u geplande incasso's op uw betaalrekening. Op het tabblad 'Gepland' vindt u één werkdag voor de incassodatum welke incasso's afgeschreven worden. Deze incasso's kunt u vooraf weigeren. Na de incassodatum kunt u de incasso's ook terugboeken in de app.

Inlezen en betalen papieren acceptgiro's

Heeft u een papieren acceptgiro ontvangen die u moet betalen? Ook dat kan met Mobiel Bankieren. Als uw apparaat hier geschikt voor is kunt u met de app de papieren acceptgiro inlezen en er een betaalopdracht via Mobiel Bankieren van maken. Bij het inlezen wordt een aantal gegevens uit de acceptgiro automatisch in uw betaalopdracht verwerkt. Het is wel belangrijk dat u deze gegevens goed controleert en de ontbrekende gegevens zelf aanvult voordat u de betaalopdracht aan ons verstuurt. U blijft er zelf verantwoordelijk voor dat de gegevens in uw betaalopdracht kloppen en volledig zijn.

Een andere partij toegang geven tot een betaalrekening

Hieronder leest u meer over het instellen van de betaalrekeningen die u in Mobiel Bankieren ziet, zodat andere partijen of banken toegang kunnen krijgen. Dit doet u in twee stappen:

Stap 1. Andere partijen hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in Mobiel Bankieren

Andere partijen of banken hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in de app. Wilt u andere partijen wel standaard toegang kunnen geven tot een betaalrekening? Dan stelt u dit zelf in de app per betaalrekening in. Pas dan kunt u andere partijen een opdracht geven. Bijvoorbeeld om de gegevens van een betaalrekening op te halen.

Stap 2. Toestemming geven voor een andere partij

Als de betaalrekening zo is ingesteld dat andere partijen of banken met uw toestemming toegang kunnen krijgen, dan kunt u zo'n andere partij pas een opdracht geven. En wij hebben uw toestemming nodig om voor u:

- een betaalopdracht te verwerken die u via een andere partij heeft gestuurd;
- de gegevens van een betaalrekening door te geven aan een andere partij.

U geeft altijd toestemming met uw digipas. Lees er meer over in de voorwaarden van Mijn RegioBank. Toestemmingen die u een andere partij heeft gegeven om een opdracht uit te voeren, kunt u niet in de app intrekken. Dat kan alleen in Mijn RegioBank.

Goed om te weten

U kunt een betaalrekening zo instellen dat andere partijen toegang kunnen krijgen als u de rekeninghouder van de betaalrekening bent. Maar ook mederekeninghouders, wettelijke vertegenwoordigers of gevolmachtigden die Mobiel Bankieren of Mijn RegioBank hebben kunnen dit. Bent u de rekeninghouder? Maak hier dan goede afspraken over met iedereen die bij uw betaalrekening kan.

Een betaalrekening van een andere bank toevoegen aan de app

Heeft u een betaalrekening bij een andere bank en wilt u die zien in Mobiel Bankieren? Dan kunt u die toevoegen onder 'beheer'. Bij de andere bank moet u toestemming geven zodat wij de gegevens van die betaalrekening kunnen ophalen. Die toestemming is 90 dagen geldig. Daarna vragen we u opnieuw of u toestemming wilt geven aan de andere bank.

Hoe actueel zijn de betaalgegevens van uw betaalrekening bij een andere bank die u ziet in onze app?

Hoe actueel de betaalgegevens zijn die u ziet in Mobiel Bankieren hangt af van hoe vaak u die ophaalt. Dat doet u door in de app op de betaalrekening van de andere bank te tikken. Er kan dus verschil zitten tussen de bij- en afschrijvingen die u in uw app van de andere bank ziet en de overzichten die u in Mobiel Bankieren ziet. Bijvoorbeeld omdat er nog betaalopdrachten verwerkt (moeten) worden. Daarom zijn de betaalgegevens die u in onze app ziet alleen voor eigen gebruik en niet voor bijvoorbeeld een belastingaangifte.

Wat doen wij met de gegevens van uw betaalrekening bij de andere bank?

We gebruiken de gegevens van uw betaalrekening bij de andere bank alleen om in de app te tonen. Haalt u de betaalrekening weer uit Mobiel Bankieren? Dan verwijderen we de gegevens uit de app. We bewaren ze niet en we verkopen ze niet door. Check bij de bank waar u de betaalrekening heeft welke gege-

vens ze precies aan ons doorsturen.

Hypotheek bekijken

Heeft u een hypotheek bij RegioBank? Dan ziet u in Mobiel Bankieren een overzicht van uw hypotheek.

Overige mogelijkheden Mobiel Bankieren

Net als met Mijn RegioBank kunt u met Mobiel Bankieren ook een aantal andere bankzaken regelen. Bijvoorbeeld zaken die te maken hebben met het beheer van uw eigen gegevens en de rekeningen, waar u met Mobiel Bankieren toegang toe heeft. In de voorwaarden Mijn RegioBank worden dit 'dienstopdrachten' genoemd. Zo kunt u e-mail- of SMS-alerts instellen. Ook kunt u bijvoorbeeld de landen waar u met uw betaalpas kunt betalen en contant geld kunt opnemen, uitbreiden of die landen juist weer blokkeren. In de app en op onze website vindt u hier meer informatie over. Welke dienstopdrachten u precies met Mobiel Bankieren kunt doen, vindt u in de app zelf.

Het geven van een dienstopdracht in Mobiel Bankieren betekent dat u ons opdracht geeft om dit voor u uit te voeren.

Mobiel Bankieren en andere apparaten

Met sommige apparaten (zoals een smartwatch) kunt u toegang krijgen tot Mobiel Bankieren. Het ligt aan het besturings-systeem of het apparaat rechtstreeks verbinding maakt met de app of dat hiervoor een aparte app nodig is.

Heeft u uw apparaat gekoppeld met Mobiel Bankieren? Dan kunt u daarop algemene dienstopdrachten geven, zoals het checken van uw saldo. Het geven van een dienstopdracht in Mobiel Bankieren betekent dat u ons opdracht geeft om dit voor u uit te voeren. Wat u nog meer kunt met deze apparaten en Mobiel Bankieren vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren. Zorg ook voor een goede beveiliging van het gekoppelde apparaat.

6 Zorgvuldig omgaan met Mobiel Bankieren

Ga zorgvuldig om met Mobiel Bankieren om misbruik te voorkomen. Dat betekent:

- Bewaar uw mobiele pincode altijd veilig.
- Gebruik de juiste software en app.
- Blokkeer Mobiel Bankieren als dat nodig is.

Uw 5-cijferige mobiele pincode

Voor ieder apparaat waarop u Mobiel Bankieren gaat gebruiken, heeft u een persoonlijke mobiele pincode nodig om in te loggen. U kunt deze pincode zelf kiezen. Zorg ervoor dat hij niet te gemakkelijk is. Veilig omgaan met uw mobiele pincode doet u zo:

- Houd uw pincode geheim, laat hem dus aan niemand weten.
- Schrijf uw pincode nergens op.
- Zorg ervoor dat niemand uw pincode kan achterhalen.
- Bedenk een pincode die u nergens anders voor gebruikt.
- Laat niemand met u meekijken als u uw pincode intoetst.

Uw vingerafdruk en gezichtsherkenning

Naast een 5-cijferige mobiele pincode kunt u ook uw vingerafdruk en uw gezichtsherkenning gebruiken om in te loggen, een betaalopdracht of algemene opdracht te geven.

Goed om te weten:

- Zorg ervoor dat u uw vingerafdruk of gezichtsherkenning op uw mobiele telefoon of tablet instelt. Bevestig voor de veiligheid uw keuze met uw digipas (als u een betaalrekening heeft) of met uw 5-cijferige mobiele pincode (als u geen betaalrekening hebt).
- Gebruik uw vingerafdruk of gezichtsherkenning alleen als u uw mobiele telefoon of tablet niet deelt met anderen. Op uw mobiele telefoon of tablet kunt u meer vingerafdrucken registreren. Bijvoorbeeld als u een mobiele telefoon of tablet deelt. Iedereen met een geregistreerde vingerafdruk op deze mobiele telefoon of tablet kan ook inloggen in de Mobiel Bankieren app.
- Uw vingerafdruk of gezichtsherkenning staat alleen op uw mobiele telefoon of tablet en wordt niet opgeslagen in de Mobiel Bankieren app of door RegioBank.
- Het is niet verplicht om uw vingerafdruk of gezichtsherkenning te activeren. Gebruikt u liever geen vingerafdruk of gezichtsherkenning, of werkt het even niet? Dan kunt u uw 5-cijferige mobiele pincode gebruiken.

De software van uw apparaat

Voor de veiligheid en om ervoor te zorgen dat Mobiel Bankieren goed werkt, is het belangrijk dat uw apparaat het originele besturingssysteem heeft dat door de fabrikant is geleverd. Zorg ervoor dat u hiervan ook steeds de meest recente versie downloadt, zodat het besturingssysteem altijd up-to-date is.

De Mobiel Bankieren app

Vanwege de veiligheid mag u de Mobiel Bankieren app alleen downloaden in app stores die we hiervoor hebben aangewezen. Deze vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren. Ook is het belangrijk dat u de nieuwste versie van de app gebruikt. Zodra we een nieuwe versie van de app hebben, dan laten we u dit weten. We laten het u ook weten als u de oudere versie van de app niet meer kunt gebruiken. Heeft u dan nog een oude versie van de app en wilt u wel Mobiel Bankieren? Dan moet u eerst de nieuwere versie van de app installeren.

Controleren bij- en afschrijvingen

Kijk minimaal een keer per week in Mijn RegioBank of via de app Mobiel Bankieren of uw bij- en afschrijvingen kloppen.

7 Veiligheidsmaatregelen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, vindt u op nvb.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Mobiel Bankieren gemaakt. Inhoudelijk zijn de regels hetzelfde, behalve veiligheidsregel 2 uit de veiligheidsregels van de NVB. Die regel gaat in dit hoofdstuk over veilig omgaan met uw digipas in plaats van veilig omgaan met uw betaalpas.

Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren moet veilig zijn. Bijvoorbeeld Mijn RegioBank en Mobiel Bankieren, maar ook betalen bij betaalautomaten in winkels en contant geld opnemen bij een geldautomaat. We doen ons best om dit zo veilig mogelijk te maken. U heeft daar ook een belangrijke rol in. Wat u moet doen om Mobiel Bankieren veilig te gebruiken, leest u in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?

Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Bent u toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van uw betaalrekening of spaarrekening afgeschreven zonder uw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. Maar we zijn niet altijd verplicht om dat te doen. Houdt u zich niet aan de veiligheidsregels? Dan loopt u het risico dat u de hele schade zelf moet betalen.

Wat moet u doen?

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2 Zorg ervoor dat uw digipas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4 Controleer uw bankrekening.
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Toelichting veiligheidsregels

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat iemand anders uw beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die u in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor Mijn RegioBank en Mobiel Bankieren. Bijvoorbeeld de codes die

de digipas aangeeft. Of uw vingerafdruk, gezichtsherkenning of mobiele pincode voor de Mobiel Bankieren app.

- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 5 en hoofdstuk 6.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kunt u ze echt niet onthouden? Dan mag u ze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij uw betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- Kunt u zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejahr, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om uw pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Mijn RegioBank en Mobiel Bankieren.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van RegioBank is. We vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

- 2 Zorg ervoor dat uw digipas nooit door een ander gebruikt wordt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw digipas gebruikt.
 - Berg uw digipas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u uw digipas nog heeft.
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die u voor uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet en smartphone. Denk aan het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw digipas of uw eigen Mobiel Bankieren.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

4 Controleer uw bankrekening

Controleer altijd zo snel mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als u elektronische rekeninginformatie krijgt. Als u alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met ons op:
 - U heeft uw digipas niet meer of weet niet waar deze is.
 - U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
 - U ziet dat er bedragen van uw bankrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
 - U heeft uw mobiele apparaat met Mobiel Bankieren niet meer. Heeft u eerst uw Mobiel Bankieren verwijderd voordat u uw mobiele apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.
- Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

We kunnen uw beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om beveiligingscodes.

Extra veiligheidsmaatregelen

Als het nodig is, kunnen we extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Bijvoorbeeld bij fraude. Het is belangrijk dat u zich aan die extra regels houdt.

Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mobiel Bankieren niet veilig werkt?

Denkt u of ziet u dat uw Mobiel Bankieren niet meer veilig werkt? Dan moet u dat direct doorgeven aan uw Zelfstandig Adviseur van RegioBank.

Wat doen we met uw melding?

Na uw melding blokkeren we Mobiel Bankieren op het apparaat waar het om gaat. Als we dat nodig vinden, doen we dat ook op uw andere apparaten. We kunnen na uw melding ook andere veiligheidsmaatregelen nemen, bijvoorbeeld het blokkeren van uw digipas, digicode of uw rekeningen in Mobiel Bankieren.

Weer Mobiel Bankieren gebruiken na blokkeren

Als we Mobiel Bankieren hebben geblokkeerd op uw apparaat, kunt u de app niet meer gebruiken. Wilt u wel weer mobiel bankieren? Dan kunt u zich via de app op uw apparaat opnieuw aanmelden.

Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

Ook zonder dat u iets gemeld heeft, kunnen we veiligheidsmaatregelen nemen. Dat doen we omdat:

- We vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik.
- We vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw Mobiel Bankieren is gegeven.
- De opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorwaarden van ons.

We kunnen dan Mobiel Bankieren blokkeren of de mogelijkheden aanpassen. Bijvoorbeeld het tijdelijk verlagen van het door u ingestelde maximumbedrag. We laten u dit natuurlijk altijd weten.

Wat gebeurt er als u drie keer een verkeerde mobiele pincode invoert?

Als u drie keer een verkeerde mobiele pincode invoert, dan kunt u de rest van die dag niet mobiel bankieren. Dat geldt alleen voor het apparaat waarop u de verkeerde mobiele pincode heeft ingevoerd. De volgende dag kunt u Mobiel Bankieren weer gebruiken op dat apparaat. Het hangt af van uw besturingssysteem van uw mobiele telefoon hoe vaak u kunt proberen om in te loggen of betaalopdrachten te geven met uw vingerafdruk of gezichtsherkenning.

8 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

De voorwaarden van Mijn RegioBank gelden ook voor Mobiel Bankieren. Wat we in die voorwaarden hebben geregeld voor onze en voor uw aansprakelijkheid geldt dus ook voor Mobiel Bankieren.

Zijn er bedragen van uw rekening afgeschreven waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Bent u uw apparaat kwijt of is het gestolen? Heeft iemand uw Mobiel Bankieren misbruikt? Dan moet u dat direct aan ons melden. Dat is belangrijk omdat we de schade dan zoveel mogelijk kunnen beperken. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u hieronder.

Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt

Gaat het om een betaalrekening of spaarrekening en heeft u het misbruik meteen aan ons gemeld? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht van uw betaalrekening of spaarrekening zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. Houdt u zich bij het gebruik van Mobiel Bankieren niet aan de afspraken en veiligheidsmaatregelen uit deze voorwaarden? Dan bent u zelf volledig aansprakelijk voor de schade, die daardoor ontstaat.

Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld heeft

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we direct maatregelen, bijvoorbeeld het blokkeren van Mobiel Bankieren. Worden er dan toch nog bedragen van uw rekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding direct doet nadat u weet of kon weten dat er door misbruik bedragen via uw Mobiel Bankieren zijn afgeschreven. Daarom is het ook belangrijk dat u regelmatig, in ieder geval één keer per 2 weken, uw bij- en afschrijvingen controleert.

Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn

- Directe schade die u lijdt. Dat is schade door:
 - Eventuele kosten die we u voor een betaling hebben berekend.
 - Rente die u aan ons heeft betaald omdat u door het misbruik rood stond.
 - Rente die u bij ons niet heeft gekregen.
 - Bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven.
- Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?

- Schade door misbruik die is ontstaan door uw eigen fraude, opzet of grove nalatigheid.
- Schade als gevolg van een storing van Mobiel Bankieren of omdat wij uit veiligheid Mobiel Bankieren moesten blokkeren. Of omdat wij uw betaalopdracht met Mobiel Bankieren hebben geweigerd.
- Schade door ongewone omstandigheden die we niet konden voorzien of beïnvloeden. En die we ondanks onze voorzorgsmaatregelen niet konden voorkomen.
- Schade die ontstaat omdat we door nationale of Europese wetgeving andere wettelijke verplichtingen hebben.
- Indirecte of gevolgschade.

9 Hoe meldt u een apparaat af voor Mobiel Bankieren?

U kunt een apparaat op 2 manieren afmelden voor Mobiel Bankieren:

- Meldt u af via 'hulp' in Mobiel Bankieren en verwijder de app van uw apparaat. Uw apparaat verdwijnt dan uit het overzicht in Mijn RegioBank.
of
- Verwijder het apparaat via 'Instellingen' in Mijn RegioBank uit het overzicht van uw apparaten. Uw apparaat is dan afgemeld en u kunt er niet meer mee mobiel bankieren. De app Mobiel Bankieren staat dan nog wel op uw apparaat.

Doet u dit omdat u denkt dat er iets met de veiligheid is? Dan moet u dit direct aan ons doorgeven. Ook als u de app zelf al heeft verwijderd.

10 Opzeggen van Mobiel Bankieren

Uw Mobiel Bankieren loopt voor onbepaalde tijd. Wilt u Mobiel Bankieren niet meer gebruiken dan kunt u de overeenkomst per direct opzeggen door al uw apparaten af te melden. Met het afmelden van uw laatste apparaat eindigt de overeenkomst automatisch.

Beëindiging door ons

Ook wij mogen uw Mobiel Bankieren beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Mobiel Bankieren direct. Dit doen we bijvoorbeeld als:

- U failliet bent.
- U uitstel van betaling heeft aangevraagd.
- U hulp krijgt bij het oplossen van uw schulden (wettelijke schuldsanering).
- U niet over uw eigen geld mag beslissen. U bent dan onder curatele gesteld.
- U niet zelf meer over uw eigen geld kunt beschikken. De rechter heeft uw geld onder bewind gesteld.
- U in het buitenland gaat wonen.
- U bewust onjuiste informatie heeft gegeven.
- De relatie tussen u en ons eindigt.

11 Wijzigingen overeenkomst en voorwaarden

We mogen de overeenkomst en deze voorwaarden altijd wijzigen. Als er iets verandert, dan laten we u dit twee maanden van tevoren weten. Bijvoorbeeld via Mobiel Bankieren, Mijn RegioBank, een brief of op regiobank.nl. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de overeenkomst opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Dat doet u met een brief. Zegt u niet vóór de ingangsdatum op, dan gelden deze wijzigingen ook voor u. We mogen Mobiel Bankieren aanpassen, bijvoorbeeld nieuwe functies toevoegen of oude functies verwijderen. Ook kunnen we helemaal met Mobiel Bankieren stoppen. Als we dat doen, dan laten we u dat natuurlijk weten.

12 Hoe werken deze voorwaarden?

In de handleiding en op regiobank.nl/mobielbankieren staat productinformatie over Mobiel Bankieren. Zijn er verschillen tussen die informatie en de informatie in de overeenkomst of de voorwaarden gelden? Dan zijn die overeenkomst en voorwaarden leidend.

Volgorde voorwaarden

Bij het gebruik van Mobiel Bankieren geldt het Privacy en Cookie Reglement van de Volksbank N.V.. Verder gelden er verschillende documenten. Als er verschillen tussen deze documenten zijn, geldt een volgorde. Deze volgorde staat hieronder. Het document dat we als eerste noemen gaat voor het andere document. Document 1 geldt dus eerst, daarna document 2, dan document 3 en als laatste document 4.

De volgorde is:

- 1 De Overeenkomst Mobiel Bankieren
- 2 De Voorwaarden Mobiel Bankieren
(inclusief Tarievenwijzer Betalen)
- 3 De Voorwaarden Mijn RegioBank
(inclusief Tarievenwijzer Betalen)
- 4 De Algemene Bankvoorwaarden

Bescherming Persoonsgegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons privacy- en cookiereglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op www.regiobank.nl/privacy voor ons privacy- en cookiereglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op nvb.nl.

Versie mei 2019