

## Voorwaarden Mobiel Bankieren

Vanaf 15 juli 2020 worden de voorwaarden gewijzigd. Deze nieuwe voorwaarden vindt u vanaf pagina 9.

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	4
7 Veiligheidsmaatregelen	5
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](http://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 verstuurt 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](https://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](https://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.

### Inloggen en opdrachten ondertekenen Mijn RegioBank

Met Mobiel Bankieren kunt u inloggen op Mijn RegioBank. Hiervoor gebruikt u de QR-code scanner in onze app. Scan de QR-code op de inlogpagina van Mijn RegioBank. U bevestigt het inloggen in de app. Als u bent ingelogd kunt u met uw app in Mijn RegioBank betaalopdrachten en andere algemene opdrachten ondertekenen. Scan de QR-code op het scherm in Mijn RegioBank. Daarna controleert en bevestigt u de opdracht in de app.

### 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 gegevens 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 besturingsstelsel 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](http://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](http://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](http://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 pin-

code 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 geboortjaar, 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 voorschriften 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 betaelopdrachten 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 afge-

meld 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](http://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](http://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](http://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](http://nvb.nl).

Versie december 2019

## Voorwaarden Mijn RegioBank

Dit zijn de voorwaarden voor Mijn RegioBank, uw persoonlijke online bankomgeving. In dit document krijgt u informatie over Mijn RegioBank en ziet u welke afspraken gelden als u online uw geldzaken regelt. Bijvoorbeeld dat u zelf altijd goed moet controleren welke gegevens u invoert. Verder leest u wat u moet doen om veilig online te bankieren. Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave.

U kunt in Mijn RegioBank door in te loggen via [regiobank.nl](https://regiobank.nl). Of op een telefoon of tablet met de Mobiel Bankieren app. De informatie in deze voorwaarden geldt zowel voor online bankieren via [regiobank.nl](https://regiobank.nl) als online bankieren via de app. Als er een verschil is tussen de app en online bankieren via [regiobank.nl](https://regiobank.nl), dan geven we dat in deze voorwaarden aan.

### Andere belangrijke documenten

Bij Mijn RegioBank horen nog andere documenten. Het is belangrijk dat u al deze documenten goed leest. Alleen dan weet u welke afspraken er gelden voor Mijn RegioBank. Wat in die documenten staat, leest u hieronder.

#### ■ De overeenkomst Mijn RegioBank

Dit is het contract dat we met u hebben afgesloten voor het gebruik van Mijn RegioBank. Hierin staan de afspraken die we met elkaar maken en uw contractgegevens.

#### ■ De Algemene Bankvoorwaarden

Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld voor alle algemene bankzaken. Die staan in de Algemene Bankvoorwaarden. Omdat dit voorwaarden van alle banken samen zijn, zijn ze anders geschreven dan onze andere voorwaarden.

### Meer informatie

Heeft u vragen over de voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw adviseur. Hij helpt u graag.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Wat is Mijn RegioBank?</b>	<b>13</b>
1.1	De overeenkomst Mijn RegioBank	13
<b>2</b>	<b>Wie kunnen Mijn RegioBank gebruiken?</b>	<b>13</b>
2.1	Alleen voor particulieren	13
<b>3</b>	<b>Inlogmiddelen</b>	<b>14</b>
3.1	Zo kunt u veilig inloggen in Mijn RegioBank	14
3.1.1	Met de Mobiel Bankieren app	14
3.1.2	Met uw browser	14
3.1.3	Met uw digipas	15
3.1.4	Met een digicode	15
3.2	De inlogmiddelen voor als u een betaalrekening bij ons heeft	15
3.3	De inlogmiddelen voor als u geen betaalrekening bij ons heeft	15
3.4	Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn RegioBank	16
3.5	Afmelden inlogmiddel	16
3.6	Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt	16
3.7	Gegevens en bewijs	16
<b>4</b>	<b>Wat regelt u in Mijn RegioBank?</b>	<b>17</b>
4.1	Verschillen tussen Mijn RegioBank en de Mobiel Bankieren app	17
4.1.1	Niet met alle inlogmiddelen hetzelfde regelen	17
4.2	Uw saldo en gegevens bekijken	17
4.3	Geld overboeken	18
4.3.1	Hoeveel kunt u maximaal overboeken met een inlogmiddel?	18
4.3.2	Uw eigen maximumbedrag instellen of aanpassen	18
4.3.3	Wat als u meer wilt overboeken dan het maximale bedrag?	18
4.3.4	Hoe lang duurt het voordat we uw overboeking uitvoeren?	18
4.3.5	Intrekken of wijzigen van een overboeking	19
4.3.6	Wanneer voeren we uw opdracht niet uit?	19
4.4	De Mobiel Bankieren app koppelen aan andere apparaten	19
4.5	Inzicht in geldzaken	19
4.5.1	Mijn Budget	20
4.5.2	Inzicht in uitgaven	20
4.5.3	Hoe zit het met mijn privacy?	20
4.6	Verzekeringen, hypotheken en beleggingen	20
<b>5.</b>	<b>iDIN</b>	<b>20</b>
5.1	Wat is iDIN?	20
5.2	Waarvoor kun je iDIN gebruiken?	20
5.3	Wie kan iDIN gebruiken?	20
5.4	Welke gegevens sturen we door?	21
5.5	Wat mag een acceptant doen met uw gegevens?	21
5.6	Checken waar u iDIN heeft gebruikt	21

<b>6.</b>	<b>Toegang geven tot een rekening in Mijn RegioBank aan een andere partij</b>	<b>22</b>
6.1	Betaalopdrachten via een andere partij met uw betaalrekening van RegioBank	22
6.2	Gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken	22
6.3	Een andere partij uw bestedingsruimte laten checken (betaalcheck)	23
6.4	Toegang geven en toestemmingen aan andere partijen bekijken en beheren	23
6.5	Hoe krijgt een andere partij toegang tot een betaalrekening?	23
6.6	Toestemmingen bekijken	23
6.7	Toestemmingen beheren	24
6.8	Betaalopdrachten via een andere partij met een datum in de toekomst	24
6.9	We kunnen de toegang blokkeren	24
6.10	We kunnen de toegang beëindigen	25
6.11	Een betaalrekening van een andere bank toevoegen	25
6.11.1	Hoe actueel zijn de betaalgegevens van uw betaalrekening bij een andere bank?	25
6.11.2	Wat doen wij met de gegevens van uw betaalrekening bij de andere bank?	25
<b>7</b>	<b>Veilig bankieren</b>	<b>25</b>
7.1	Waarover gaan de veiligheidsregels?	25
7.2	Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?	26
7.3	Wat moet u doen?	26
7.3.1	Houdt uw beveiligingscodes geheim	26
7.3.2	Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt	26
7.3.3	Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken	27
7.3.4	Controleer uw betaalrekening	27
7.3.5	Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op	27
7.4	Extra veiligheidsregels	27
<b>8</b>	<b>Problemen met Mijn RegioBank</b>	<b>28</b>
8.1	Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn RegioBank niet veilig werkt?	28
8.2	Wat doen we met uw melding?	28
8.3	Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft	28
8.4	Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel	28
<b>9</b>	<b>Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?</b>	<b>28</b>
9.1	Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt	28
9.2	Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld hebt	29
9.3	Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn	29
9.4	Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?	29
<b>10</b>	<b>Opzeggen of beëindigen van Mijn RegioBank</b>	<b>30</b>
10.1	Opzeggen als u Mijn RegioBank nodig hebt bij uw rekening	30
10.2	Opzeggen als u Mijn RegioBank niet nodig hebt bij uw rekening	30
10.3	Beëindigen door ons	30
10.3.1	Beëindigen met opzegtermijn	30
10.3.2	Beëindigen zonder opzegtermijn	30
10.3.3	Tijdelijk stopzetten (opschorten)	30
10.4	Gevolgen van beëindigen	31
<b>11</b>	<b>Een verandering in Mijn RegioBank of Mobiel Bankieren</b>	<b>31</b>
11.1	Wat kunnen we veranderen?	31
11.2	Als we iets veranderen	31

<b>12</b>	<b>Informatie van RegioBank</b>	<b>31</b>
12.1	Hoe krijgt u informatie van ons?	31
12.2	Welke informatie krijgt u van ons?	32
12.3	Als u informatie van ons krijgt	32
<b>13</b>	<b>Uw persoonlijke gegevens</b>	<b>32</b>
<b>14</b>	<b>Klachten</b>	<b>32</b>
14.1	Zo meldt u een klacht	32
14.2	Als u het niet met ons eens bent	32
<b>15</b>	<b>Nederlands recht en Nederlandse taal</b>	<b>32</b>
<b>16</b>	<b>Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden</b>	<b>33</b>
<b>17</b>	<b>Rechten en plichten uit de overeenkomst</b>	<b>33</b>
<b>18.</b>	<b>Voorwaarden van en informatie over Mijn RegioBank</b>	<b>33</b>
18.1	Voorwaarden en volgorde	33
18.2	Als u Mijn RegioBank in combinatie met een product afsluit	33
18.3	Geldigheid afspraken	33
18.4	Als u andere informatie leest over Mijn RegioBank	34

## 1 Wat is Mijn RegioBank?

Mijn RegioBank is uw eigen omgeving waarmee u bij ons online uw bankzaken kunt regelen. Dat noemen we internetbankieren. U kunt Mijn RegioBank gebruiken voor onze producten die geschikt zijn voor internetbankieren. U kunt ze bekijken en beheren. Verder kunt u in Mijn RegioBank algemene bankgegevens regelen. Zo kunt u uw gegevens aanpassen, bijvoorbeeld uw e-mailadres wijzigen.

### 1.1 De overeenkomst Mijn RegioBank

Om Mijn RegioBank te kunnen gebruiken, moet u met ons de Overeenkomst Mijn RegioBank afsluiten. Hierin staan uw contractgegevens en de afspraken die u met ons maakt. Deze overeenkomst kan ook onderdeel zijn van een andere overeenkomst die u met ons afsluit. Bijvoorbeeld als u een betaalrekening opent.

Heeft u de Overeenkomst Mijn RegioBank afgesloten? En had u daarvoor al een rekening bij ons waarvoor u geen Mijn RegioBank nodig had? Dan voegen we die rekening aan uw Mijn RegioBank toe. Die rekening valt dan ook onder de Overeenkomst Mijn RegioBank en de voorwaarden die daarbij horen. Met die rekening kunt u dan ook internetbankieren.

### Geen papieren afschriften

U krijgt voor alle rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet geen papieren rekening-afschriften en jaaroverzichten meer. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

## 2 Wie kunnen Mijn RegioBank gebruiken?

U kunt Mijn RegioBank gebruiken als u:

- de rekeninghouder of mederekeninghouder bent van een betaal-, spaar- of beleggingsrekening;
- door de rekeninghouder bent aangewezen als gevolmachtigde;
- wettelijk vertegenwoordiger bent van iemand met een betaal-, spaar- of beleggingsrekening;
- nog geen 18 jaar bent en u uw rekening zelf mag gebruiken;
- door de rechter bent aangewezen om als bewindvoerder of curator de rekening van iemand anders te beheren;
- een hypotheek bij RegioBank heeft.

### 2.1 Alleen voor particulieren

Mijn RegioBank is alleen voor particulier gebruik. U mag Mijn RegioBank dus niet zakelijk gebruiken. Doet u dat toch? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij Mijn RegioBank horen. Ook kunnen we dan het gebruik van Mijn RegioBank beperken of beëindigen.

#### We/ons

##### U/uw

De rekeninghouder, mederekeninghouder, wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde.

##### We/ons

RegioBank, een handelsnaam van de Volksbank N.V. De Volksbank N.V. is gevestigd in Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 16062338.

#### Wettelijk vertegenwoordiger

Met wettelijk vertegenwoordiger bedoelen we de ouder of verzorger die toestemming heeft gegeven om Mijn RegioBank en uw rekening te gebruiken.

## 3 Inlogmiddelen

Bij Mijn RegioBank horen inlogmiddelen die we u ter beschikking stellen. Die gebruikt u om in te loggen op Mijn RegioBank, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Welke inlogmiddelen u kunt gebruiken, hangt af van de producten die u bij ons heeft. Want bij een betaalrekening horen andere inlogmiddelen dan bij een spaarrekening. Uw beveiligde inlogmiddel is persoonlijk en dus echt alleen voor u bedoeld. Hiermee mag u alleen inloggen op uw Mijn RegioBank.

Gaat u een van de inlogmiddelen hieronder gebruiken? Dan krijgt u van ons duidelijke instructies.

### 3.1 Zo kunt u veilig inloggen in Mijn RegioBank

U kunt op verschillende manieren **inloggen** op Mijn RegioBank. Of u wel of geen betaalrekening heeft, bepaalt welke inlogmiddelen u kunt gebruiken. Dat leest u hierna in 3.2 en 3.3. Hieronder staat een beschrijving van alle mogelijkheden. En waar u per inlogmiddel rekening mee moet houden.

#### 3.1.1 Met de Mobiel Bankieren app

Met de Mobiel Bankieren app kunt u internetbankieren op uw mobiele telefoon of tablet. Ook kunt u via een QR-code, die u scant met de app, via [regiobank.nl](https://regiobank.nl) inloggen op RegioBank Online Bankieren. Hoe u dat doet, leggen we u uit op de inlogpagina op [regiobank.nl](https://regiobank.nl).

De Mobiel Bankieren app kunt u alleen gebruiken op een telefoon of tablet met de besturingssystemen IOS en Android. U kunt de app op meer apparaten installeren. U moet ieder apparaat wel apart aanmelden als inlogmiddel en een eigen 5-cijferige pincode geven. Daarnaast kunt u ook vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken. Als uw telefoon of tablet daarvoor geschikt is. U leest er hieronder meer over.

#### Downloaden en pincode

Download de Mobiel Bankieren app op uw mobiele telefoon of tablet en meld u aan. Bij het aanmelden maakt u een 5-cijferige mobiele pincode aan. Die code heeft u nodig om de app te kunnen gebruiken.

#### Inloggen met gezichtsherkenning of vingerafdruk

Wilt u inloggen of betaalopdrachten geven met uw **vingerafdruk of gezichtsherkenning**? Dan moet u deze eerst registreren op uw mobiele telefoon of tablet. Daarna kunt u deze functionaliteit activeren in de Mobiel Bankieren app. U kunt ook met vingerafdruk of met gezichtsherkenning inloggen. Deze functionaliteit activeert u in de Mobiel Bankieren app. Daarin registreert u ook uw vingerafdruk of maakt u een gezichtsscans.

Heeft u uw vingerafdruk of gezichtsscans geactiveerd? Dan kunt u hiermee hetzelfde doen in de Mobiel Bankieren app als met de pincode. Daarom bedoelen we met 'mobiele pincode' zowel uw 5-cijferige pincode als uw vingerafdruk of gezichtsscans. Bedoelen we alleen de pincode of alleen uw vingerafdruk of scan? Dan geven we dat duidelijk aan.

#### 3.1.2 Met uw browser

Een **browser** is een programma waarmee u websites op internet kunt bezoeken. Uw browser in combinatie met uw apparaat (computer, laptop, tablet of mobiel) is ook een inlogmiddel voor Mijn RegioBank. U registreert dan de browser op het apparaat dat u gebruikt om te internetten. Bij deze registratie hoort een 5-cijferige pincode. U kunt deze pincode alleen gebruiken voor de browser die u heeft aangemeld en op het apparaat dat u voor deze aanmelding hebt gebruikt. Zorg er wel voor dat u altijd de nieuwste versie

#### Inloggen op Mijn RegioBank via [regiobank.nl](https://regiobank.nl)

Hoe weet u of u echt inlogt op Mijn RegioBank via [regiobank.nl](https://regiobank.nl)? Dat ziet u aan het volgende:

- Er staat een slotje in de browser
- Het gebruikte certificaat is verleend aan RegioBank (de Volksbank N.V.) .

Meer informatie hierover vindt u op [regiobank.nl/veiligbankieren](https://regiobank.nl/veiligbankieren).

#### Let op met vingerafdruk of gezichtsherkenning

Deelt u uw telefoon of tablet met anderen? Gebruik dan geen vingerafdruk of gezichtsscans. Want op een telefoon of tablet kunt u meestal meer vingerafdrukken en scans registreren. Iedereen met een geregistreerde vingerafdruk op de gedeelde telefoon of tablet kan dan inloggen in uw Mijn RegioBank.

#### Maximaal 10 apps en browsers

U kunt maximaal 10 apps en browsers tegelijk als inlogmiddel gebruiken.

#### Alleen op uw eigen apparaten

Gebruik de app en browserregistratie bij voorkeur alleen op apparaten die uw eigendom zijn (of verwijder de registratie van het apparaat direct daarna).

### Welke browsers kunt u gebruiken?

Wilt u weten welke browsers u kunt instellen als inlogmiddel? U leest het op [regiobank.nl](https://www.regiobank.nl). U ziet er ook welke versies we ondersteunen.

van de browser op uw apparaat installeert. Oude versies van browsers kunnen we niet altijd ondersteunen. En meld alleen een browser aan op een apparaat dat van u is. Geeft u het apparaat aan iemand anders? Meld dan eerst de browser en het apparaat dat erbij hoort af als inlogmiddel. Dat doet u in Mijn RegioBank.

U kunt de browser gebruiken zodra deze mogelijkheid beschikbaar is. U ziet het dan als inlogmogelijkheid terug op het inlogscherm via [regiobank.nl](https://www.regiobank.nl).

De browser is nu nog niet voor iedereen beschikbaar. We laten u weten als u dit inlogmiddel kunt gebruiken.

#### 3.1.3 Met uw digipas

De digipas is een apparaatje dat we u toesturen. Bij de digipas hoort ook een persoonlijke beveiligingscode. De digipas en deze code heeft u nodig om in te loggen op uw eigen Mijn RegioBank. Hoe u de digipas activeert en gebruikt om te internetbankieren, leggen we u uit als u de digipas van ons krijgt.

#### 3.1.4 Met een digicode

De digicode bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord, die wij u toesturen. Met de digicode kunt u inloggen in uw eigen Mijn RegioBank.

### 3.2 De inlogmiddelen voor als u een betaalrekening bij ons heeft

Heeft u een betaalrekening bij ons? Of heeft u toegang tot een betaalrekening? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent? Dan kunt deze inlogmiddelen gebruiken:

- de Mobiel Bankieren app
- uw geregistreerde browser
- uw digipas

Heb je een betaalrekening en ben je minderjarig? Dan kunnen we andere inlogmiddelen ter beschikking stellen. Meer informatie hierover vind je in de voorwaarden die bij jouw product horen.

#### Opent u een nieuwe betaalrekening? Dan krijgt u geen digipas meer.

We gaan in de loop van 2020 stoppen met het uitgeven van de digipas aan klanten die een nieuwe betaalrekening openen. Opent u een nieuwe betaalrekening? Dan kunt u inloggen met de Mobiel Bankieren app. Gebruikt u liever de browser? Zodra dat kan, laten we het weten. Heeft u al een digipas van ons gekregen? Dan kunt u deze gewoon blijven gebruiken.

### 3.3 De inlogmiddelen voor als u geen betaalrekening bij ons heeft

Heeft u geen betaalrekening bij ons en ook geen toegang tot een betaalrekening van iemand anders? Maar wel een ander product van ons? Bijvoorbeeld een spaarrekening of hypotheek? Dan kunt u een digicode of de Mobiel Bankieren app als inlogmiddel gebruiken.

#### Geen digicode meer als u toegang krijgt tot een betaalrekening

Heeft u al een digicode maar opent u later een betaalrekening bij ons? Of krijgt u toegang tot een betaalrekening van iemand anders? Dan kunt u uw digicode niet meer gebruiken. Ook niet voor uw andere producten. U moet dan een inlogmiddel kiezen dat geschikt is voor betaalrekeningen: de Mobiel Bankieren app of een geregistreerde browser.

### 3.4 Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn RegioBank

Alle inlogmiddelen die u voor Mijn RegioBank gaat gebruiken zijn onderdeel van uw Overeenkomst Mijn RegioBank. Nieuwe of vervangende inlogmiddelen vallen automatisch onder de overeenkomst. Gebruikt u de app of uw browser op meerdere apparaten? Dan vallen die allemaal onder uw Overeenkomst Mijn RegioBank.

Welke inlogmiddelen u heeft, ziet u in Mijn RegioBank. Daar kunt u deze middelen ook beheren. Bijvoorbeeld de telefoon verwijderen die u niet meer gebruikt. Of uw browser als u een nieuwe laptop of computer gaat gebruiken.

### 3.5 Inlogmiddel afmelden

U kunt zelf uw browser of app als inlogmiddel afmelden in Mijn RegioBank. Doe dit altijd als u het middel niet meer gebruikt. Bijvoorbeeld als het apparaat dat aan uw inlogmiddel is gekoppeld niet meer van u is.

Heeft u de app of browser op het aangemelde apparaat al 12 maanden achter elkaar niet gebruikt om in te loggen? Dan verwijderen we deze als inlogmiddel. De inlogmiddelen die u wel heeft gebruikt, verwijderen we natuurlijk niet.

Gebruikt u de digipas of de digicode? Dan kunt u die niet zelf afmelden. Die verwijderen we alleen als u ons dat vraagt.

### 3.6 Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt

Bent u uw telefoon, tablet of laptop waar uw inlogmiddel op staat kwijt? Of werkt het niet goed? Bel ons dan meteen op 030 - 291 42 90 zodat we veiligheidsmaatregelen kunnen nemen. In hoofdstuk 7 leest u hier meer over.

### 3.7 Gegevens en bewijs

Het inlogmiddel dat u gebruikt voor Mijn RegioBank is strikt persoonlijk. Wanneer u met uw inlogmiddel in Mijn RegioBank een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Behalve als u aan ons heeft doorgegeven dat u uw inlogmiddel kwijt bent of uw inlogmiddel is misbruikt. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 7 en 8.

We bewaren de gegevens die horen bij de opdracht die u via Mijn RegioBank geeft. Bijvoorbeeld het moment waarop u inlogt in Mijn RegioBank en uw inlogmiddel gebruikt om de opdracht te ondertekenen. Deze gegevens gebruiken we als bewijs. Bijvoorbeeld als we het een keer niet eens zijn wie een opdracht heeft gegeven. Als we andere bedrijven inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens van die bedrijven ook als bewijs. Vindt u dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet u dat bewijzen.

## 4 Wat regelt u in Mijn Regiobank?

Met Mijn Regiobank kunt u de producten die u bij ons heeft bekijken en beheren. Zo kunt u bijvoorbeeld uw saldo en bij- en afschrijvingen bekijken, geld overmaken, producten openen, bekijken en beheren, uw gegevens bekijken en beheren en ons opdrachten geven. Denk aan het aanpassen van uw tegenrekening of een andere partij toegang geven tot uw rekening.

Wat u precies kunt doen in Mijn Regiobank hangt af van:

- het product dat u bij ons heeft,
- wat voor soort opdracht u ons via Mijn Regiobank geeft,
- welk inlogmiddel u daarvoor kunt gebruiken.

Hoe Mijn Regiobank werkt en wat u er precies mee kunt doen, vindt u in Mijn Regiobank, in de Handleiding Mijn Regiobank of kijk op [regiobank.nl](http://regiobank.nl). Daar staat een handig overzicht van alle dingen die u in Mijn Regiobank kunt regelen. Als u juist iets niet kunt regelen in Mijn Regiobank, ziet u dat daar ook.

**Goed om te weten:** door een verzoek of formulier met uw inlogmiddel te bevestigen of ondertekenen, geeft u ons opdracht om iets voor u uit te voeren. U kunt deze opdracht niet meer intrekken. Behalve als er in Mijn Regiobank of in de voorwaarden iets anders staat. U leest meer over het intrekken van overboekingen verderop in dit hoofdstuk.

Geeft u ons een andere opdracht via Mijn Regiobank, bijvoorbeeld een verhuizing? Dan doen we ons best uw opdracht binnen 5 werkdagen uit te voeren. Bij sommige opdrachten kunt u zelf een datum kiezen. Dan doen we ons best uw opdracht op die datum uit te voeren. Als die datum geen werkdag is, kan het zijn dat we uw opdracht de eerstvolgende werkdag uitvoeren. Heeft u ons gevraagd om uw opdracht op een bepaalde datum uit te voeren? En wilt u iets veranderen of uw opdracht intrekken? Neem dan voor die datum contact met ons op via 030 - 291 42 90.

**Goed om te weten:** u moet er zelf goed op letten dat u in de opdracht de juiste gegevens geeft. U bent daar namelijk zelf verantwoordelijk voor. Wij hoeven die gegevens niet te controleren.

In dit hoofdstuk leest u vanaf 4.2 wat de belangrijkste dingen zijn die u in Mijn Regiobank kunt regelen. U leest ook meer over een paar specifieke online diensten in Mijn Regiobank. Zoals over iDIN in hoofdstuk 5 en in hoofdstuk 6 over toegang geven tot een rekening in Mijn Regiobank aan andere partijen.

### 4.1 Verschillen tussen Mijn Regiobank en de Mobiel Bankieren app

U kunt op 2 manieren in Mijn Regiobank: via [regiobank.nl](http://regiobank.nl) of met de Mobiel Bankieren app. Maar wat u kunt regelen via de app of via [regiobank.nl](http://regiobank.nl) verschilt. Bekijk het overzicht op [regiobank.nl](http://regiobank.nl) om te zien wat de verschillen zijn.

#### 4.1.1 Niet met alle inlogmiddelen hetzelfde regelen

Met sommige inlogmiddelen kunt u meer regelen dan met andere. In het overzicht op [regiobank.nl](http://regiobank.nl) ziet u wat u met welk inlogmiddel kunt doen.

### 4.2 Uw saldo en gegevens bekijken

In Mijn Regiobank kunt u zien hoeveel geld er op de rekeningen staat die u bij ons heeft. En u ziet de bij- en afschrijvingen van de laatste 24 maanden. Heeft u een hypotheek bij ons? Dan ziet u daar ook de gegevens van. Ook uw persoonlijke gegevens en jaaroverzichten staan in Mijn Regiobank.

#### Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op [regiobank.nl/doorlooptijden](http://regiobank.nl/doorlooptijden) leest u precies wanneer we open zijn voor het verwerken van uw betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

#### Bij- en afschrijvingen bekijken

Goed om te weten: na 24 maanden kunt u die bij- en afschrijvingen niet meer zien in Mijn Regiobank. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten regelmatig print of opslaat.

## Hoe actueel zijn uw gegevens in Mijn RegioBank?

We kunnen u niet altijd meteen de meest actuele status van uw overzichten laten zien in Mijn RegioBank. Dat komt omdat we dan uw opdracht nog niet hebben verwerkt in het overzicht. Bijvoorbeeld:

- Bij uw betaalrekening: uw saldo kan hoger of lager zijn dan u ziet. Bijvoorbeeld omdat u in het buitenland iets heeft betaald en het bedrag nog niet is verwerkt in uw saldo.

### 4.3 Geld overboeken

U kunt geld overboeken vanaf de rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Vanaf een spaarrekening mag u alleen overboeken naar uw eigen rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Of naar uw vaste tegenrekening bij een andere bank. Heeft u een betaalrekening in Mijn RegioBank? Dan kunt u ook overboeken naar de rekening van iemand anders. Handig: u kunt rekeningnummers en namen opslaan in uw adresboek. Zo hoeft u ze niet steeds opnieuw in te vullen. Controleer voor u uw overboeking verstuurt altijd goed of het rekeningnummer klopt. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

#### 4.3.1 Hoeveel kunt u maximaal overboeken met een inlogmiddel?

Als u geld gaat overboeken, dan geeft u akkoord met uw inlogmiddel. Per inlogmiddel hebben we ingesteld tot welk bedrag u met dat inlogmiddel maximaal mag overboeken. Hoeveel dat is per inlogmiddel, leest u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl). Deze maximumbedragen kunnen we altijd aanpassen. Die kunnen we tijdelijk verhogen of verlagen, maar we kunnen ze ook blijvend aanpassen. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid. We laten het u weten als we dat doen.

#### 4.3.2 Uw eigen maximumbedrag instellen of aanpassen

U kunt zelf per inlogmiddel instellen tot welk bedrag u maximaal per dag kunt overboeken naar anderen. Dit bedrag moet natuurlijk wel lager dan of gelijk zijn aan de maximale bedragen die wij hebben ingesteld en die u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl) vindt.

#### 4.3.3 Wat als u meer wilt overboeken dan het maximale bedrag?

Wilt u een bedrag overboeken dat hoger is dan het maximale bedrag dat wij hebben ingesteld? Dan moet u iets extra's doen zodat we zeker weten dat u het bent. Bijvoorbeeld door een ander inlogmiddel te gebruiken of een extra handeling te doen. Bijvoorbeeld op uw telefoon, via e-mail of bij een adviseur. Meer informatie hierover vindt u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

#### 4.3.4 Hoe lang duurt het voordat we uw overboeking uitvoeren?

Heeft u een overboeking doorgegeven? Dan verwerken we deze opdracht zo snel mogelijk.

### Overboekingen tussen rekeningen bij ons

Boekt u een bedrag van uw rekening bij ons over naar een andere rekening bij ons? Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op die andere rekening.

### Overboekingen in euro's binnen het SEPA-gebied

Geeft u een overboeking aan ons door in euro's voor een rekeningnummer bij een andere bank in het SEPA-gebied? Dan zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij de bank van de ontvanger is. Gaat de overboeking met Instant Payments, dan gaat het sneller.

### Overboekingen in andere valuta binnen het SEPA-gebied

Geeft u een overboeking aan ons door voor een rekeningnummer bij een bank binnen het SEPA-gebied in een andere muntsoort? Bijvoorbeeld in Britse ponden? Dan zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk binnen 4 werkdagen bij de bank van de ontvanger is.

#### SEPA

SEPA staat voor Single Euro Payments Area. Dit zijn de landen waar u met de euro kunt betalen. Welke landen dat zijn, leest u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

#### Instant Payments

Instant Payments (Direct Overboeken) is een service waarmee geld snel van de ene bank naar de andere bank wordt overgeboekt. Wordt de overboeking via Instant Payments verwerkt? Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op de rekening van de ontvanger. Meer weten over Instant Payments? Kijk op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

#### Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op [regiobank.nl/doorlooptijden](https://regiobank.nl/doorlooptijden) leest u precies wanneer we open zijn voor het verwerken van uw betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

## Overboekingen naar de rest van de wereld

Voor alle andere overboekingen geldt dat het geld binnen een redelijke termijn bij de bank van de ontvanger is. Wanneer dit precies is, kunnen we moeilijk aangeven. Het hangt namelijk ook af van de bank van de ontvanger. Het duurt meestal 3 tot 10 werkdagen.

### Wanneer duurt een overboeking langer?

Boekt u een bedrag over naar een rekening bij een andere bank? In de volgende situaties duurt het langer voordat een bedrag bij die bank is:

- Geeft u op een werkdag uw overboeking na 15.30 uur aan ons door? Of in het weekend of op een feestdag? Dan voeren we uw opdracht uiterlijk op de eerstvolgende werkdag uit.
- Geeft u een overboeking aan ons door voor een bepaalde datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die datum uit. Is dat geen werkdag? Dan voeren we uw opdracht uiterlijk op de eerstvolgende werkdag uit.

### 4.3.5 Intrekken of wijzigen van een overboeking

U kunt in Mijn RegioBank alleen geplande betaalopdrachten met een uitvoerdatum in de toekomst intrekken of wijzigen. Dat kan tot 21.30 uur op de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren.

### 4.3.6 Wanneer voeren we uw opdracht niet uit?

Geeft u een betaalopdracht? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van uw betaalrekening af. Soms hoeven we uw overboeking niet uit te voeren. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Als uw bestedingsruimte is niet groot genoeg.
- Als uw betaalopdracht onduidelijk is.
- Als we denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat u niet ingestemd hebt met de betaalopdracht.
- Als de betaling in strijd is met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is.
- Als de betaling niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

Als we een betaalopdracht niet uitvoeren, laten we u dat weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

## 4.4 De Mobiel Bankieren app koppelen aan andere apparaten

Sommige apparaten kunt u in Mijn RegioBank koppelen aan de Mobiel Bankieren app. Bijvoorbeeld een smartwatch waarmee u uw saldo kunt checken. Het ligt aan het besturingssysteem of het apparaat rechtstreeks verbinding maakt met de app of dat hiervoor een aparte app nodig is.

## 4.5 Inzicht in geldzaken

Heeft u een betaalrekening? Dan kunt u naast uw bij- en afschrijvingen inzicht krijgen in uw geldzaken. Bijvoorbeeld via 'Mijn Budget' of 'Inzicht in uitgaven'. U zet dit aan per betaalrekening. U kunt niet de gegevens van meerdere betaalrekeningen combineren.

Goed om te weten: we kunnen niet garanderen dat de gegevens, categorieën en voorspellingen juist of volledig zijn. Er kan daarom een verschil zijn tussen de actuele bij- en afschrijvingen op uw rekening en de overzichten voor inzicht in geldzaken.

#### 4.5.1 Mijn Budget

In Mijn Budget ziet u de verwachte vaste inkomsten en uitgaven per betaalrekening. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op eerdere bij- en afschrijvingen op uw betaalrekening. Het bedrag dat u nog kunt besteden tot uw volgende inkomen is uw budget. Of uw betaalrekening hier geschikt voor is en hoe het precies werkt, ziet u in Mijn RegioBank. Mijn Budget is niet beschikbaar als u gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger bent op de betaalrekening.

**Goed om te weten:** als Mijn Budget beschikbaar is, dan laten we het je weten.

#### 4.5.2 Inzicht in uitgaven

In 'Inzicht in uitgaven' worden de bij- en afschrijvingen op uw betaalrekening opgeteld en ingedeeld per categorie, zoals wonen en huishouden.

#### 4.5.3 Hoe zit het met mijn privacy?

Als u 'Inzicht in uitgaven' of 'Mijn Budget' aanzet, geeft u ons toestemming om uw rekeningoverzicht in te zien. Dit doen we alleen om voor u voorspellingen te doen of transacties te categoriseren. We gebruiken deze voorspellingen en categorieën niet voor andere doelen. Wilt u dit niet? Dan kunt u 'Inzicht in uitgaven' of 'Mijn Budget' beter niet gebruiken. U kunt 'Inzicht in uitgaven' of 'Mijn Budget' ook op ieder moment uitzetten. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens? Lees dan ons Privacy- & Cookieglement op [regiobank.nl](https://regiobank.nl).

#### 4.6 Hypotheken en beleggingen

Heeft u een hypotheek bij ons? Dan kunt u de hypotheek in Mijn RegioBank bekijken en beheren. Heeft u een beleggingsrekening? Dan kunt u via Mijn RegioBank heel gemakkelijk uw rekening beheren, uw bij- en afschrijvingen bekijken en bedragen overboeken. Meer informatie over beleggen via Mijn RegioBank leest u in de Handleiding Mijn RegioBank en in de voorwaarden die horen bij uw beleggingsrekening.

## 5 iDIN

### 5.1 Wat is iDIN?

iDIN is een dienst van een aantal banken waarmee klanten zich online kenbaar kunnen maken bij andere organisaties. Bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties of webwinkels kunnen een klant vragen zich met iDIN te identificeren, in te loggen of hun leeftijd te bevestigen. Dit kan alleen bij organisaties die bij iDIN zijn aangesloten. In deze voorwaarden noemen we zo'n organisatie een acceptant.

In Mijn RegioBank kunt u iDIN aan- en uitzetten.

**Goed om te weten:** het staat standaard aan.

### 5.2 Waarvoor kunt u iDIN gebruiken?

U kunt iDIN gebruiken om op een veilige manier gegevens te sturen naar een acceptant. De acceptant bepaalt welke gegevens hij van u nodig heeft. In opdracht van u geven we deze gegevens uit onze administratie door. U geeft akkoord voor die opdracht met uw inlogmiddel.

### 5.3 Wie kan iDIN gebruiken?

U kunt iDIN gebruiken als:

- u in Mijn RegioBank toegang heeft tot een betaalrekening;
- u 18 jaar of ouder bent.

#### 5.4 Welke gegevens sturen we door?

Welke gegevens we voor u aan de acceptant kunnen doorgeven, staat in het scherm dat u ziet nadat u bent ingelogd. Deze gegevens komen uit onze administratie. Controleer altijd of deze gegevens kloppen en of u die inderdaad aan de acceptant wilt doorgeven. De acceptant krijgt alleen de gegevens die u in het scherm ziet. En alleen als u op 'toestaan' klikt. Daarmee geeft u ons opdracht om uw gegevens door te geven. Heeft u op 'toestaan' geklikt? Dan kunt u de opdracht niet meer intrekken. Kloppen uw gegevens niet? Wijzig die dan eerst via Mijn RegioBank.

#### Bancair identificatienummer (BIN)

Als u bij een acceptant iDIN gaat gebruiken, dan wordt er een bancair identificatienummer (BIN) voor u aangemaakt. Dit is een code waarmee de acceptant u de volgende keer automatisch herkent als u via ons bij hem inlogt met iDIN. Het BIN staat niet op het scherm tussen de gegevens die u aan de acceptant doorgeeft.

#### Doorgeven burgerservicenummer (BSN)

Ook bij overheidsinstanties kunt u iDIN gebruiken als ze als acceptant zijn aangesloten. U moet dan wel 1 keer op de website van een overheidsacceptant iDIN activeren. Daarna logt u voortaan bij alle overheden in zoals u onder 'Hoe gebruikt u iDIN' kunt lezen. Ze moeten wel aangesloten zijn bij iDIN. Het activeren van iDIN doet u op de website van een overheidsinstantie.

Uw BSN is een van de gegevens die u in het scherm ziet, nadat u bij ons bent ingelogd. Voor de veiligheid worden alleen de laatste 3 cijfers van uw BSN getoond. Klikt u op 'toestaan'? Dan sturen we uw gegevens in een beveiligd bericht naar de overheid, samen met je BIN. Is het activeren van uw iDIN bij die overheidsinstantie gelukt? Dan kunt u voortaan via ons met iDIN inloggen bij alle overheidsinstanties die bij iDIN zijn aangesloten. We geven dan alleen uw BIN door.

Ook andere instanties kunnen op deze manier iDIN gebruiken. Bijvoorbeeld zorgverzekeraars. Maar alleen als ze als acceptant bij iDIN zijn aangesloten en ze volgens de wet om uw BSN mogen vragen.

#### 5.5 Wat mag een acceptant doen met uw gegevens?

De acceptant mag alleen die gegevens van u opvragen en gebruiken die nodig zijn voor het doel waarvoor u wordt gevraagd gegevens door te geven. Bijvoorbeeld uw naam en adres voor het versturen van uw bestelling. De acceptant moet zich daarbij aan de geldende wet- en regelgeving houden, zoals privacyregels.

We zijn niet verantwoordelijk voor het gebruik van uw gegevens door de acceptant. Vindt u dat de acceptant uw gegevens verkeerd gebruikt? Of is uw iDIN voor een doel gebruikt waar u het niet mee eens bent? Neem dan contact op met de acceptant.

We sturen geen extra informatie naar de acceptant. We geven (iedere keer) alleen die gegevens door waarvoor u toestemming geeft en die zijn gevraagd door de acceptant. Past u daarna uw gegevens bij ons aan? Of bij de acceptant? Bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen? Dan moet u dat aan de acceptant en aan ons doorgeven. De acceptant en wij informeren elkaar hier niet over.

#### 5.6 Checken waar u iDIN heeft gebruikt

Wilt u weten wanneer of bij welke acceptant u iDIN heeft gebruikt? Dat ziet u in een overzicht in Mijn RegioBank. U kunt dit checken over de laatste 24 maanden.

## 6 Toegang geven tot een rekening in Mijn RegioBank aan een andere partij

U kunt een andere partij toegang geven tot de betaalrekeningen die u ziet in Mijn RegioBank. Dit kunt u per betaalrekening doen. Via de andere partij kunt u dan verschillende functionaliteiten van Mijn RegioBank gebruiken. Welke dat zijn leggen we hieronder uit. Meer informatie hierover vindt u ook op [regiobank.nl/toegangbetaalrekening](https://regiobank.nl/toegangbetaalrekening).

### 6.1 Betaalopdrachten via een andere partij met uw betaalrekening van RegioBank

U kunt online betalen met uw betaalrekening bij ons, maar die betaling kan ook via een andere partij lopen. Wilt u dat? Dan moet u die andere partij vragen om de betaalopdracht naar ons toe te sturen. En u geeft ons met uw inlogmiddel toestemming om het bedrag van uw betaalrekening af te schrijven. Controleer altijd goed voordat u toestemming geeft of de gegevens van uw betaalopdracht kloppen. We schrijven het bedrag af als we de betaalopdracht via die andere partij binnen hebben. Of op de datum die u aan de andere partij heeft doorgegeven.

Kijk op [regiobank.nl](https://regiobank.nl) voor een voorbeeld van hoe dit werkt en welke stappen u dan moet zetten.

### 6.2 Gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken

Wilt u de gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken? Bijvoorbeeld in een app van een andere partij, waarin u al uw betaalrekeningen heeft verzameld. Dan vraagt u ons om de gegevens van de betaalrekening aan die andere partij door te geven. En geeft u ons toestemming om dat te doen. Hoe u hiervoor aan die andere partij opdracht geeft, hangt af van de afspraken die u hierover met die partij heeft gemaakt. De toestemming aan ons geeft u zo:

- De 1e keer dat u de andere partij vraagt om gegevens bij ons op te vragen, moet u ons laten weten dat u hiervoor toestemming geeft. Dit doet u door uw verzoek aan de andere partij te bevestigen met uw inlogmiddel.
- Als we die toestemming hebben gekregen, kan die andere partij de gegevens ophalen. U hoeft hiervoor niet elke keer apart toestemming aan ons te geven. Eens in de zoveel tijd kan u worden gevraagd om de toestemming die u ons heeft gegeven opnieuw te bevestigen met uw inlogmiddel.

Hoe actueel de gegevens van uw betaalrekening zijn die u bij de andere partij ziet, hangt af van hoe vaak ze die bij ons ophalen. Verderop in dit hoofdstuk leest u meer over het bekijken en intrekken van toestemmingen voor het delen van gegevens met andere partijen.

Welke informatie we doorsturen, leest u op [regiobank.nl](https://regiobank.nl).

Ben je nog geen 18? Dan mag je zelf geen opdracht geven aan een andere partij om de gegevens van je betaalrekening bij ons op te halen. Alleen je **wettelijk vertegenwoordiger** die je betaalrekening in zijn of haar Mijn RegioBank ziet, kan ons hiervoor toestemming geven. Vraag hem of haar om namens jou een andere partij opdracht te geven om je betaalgegevens bij ons op te halen. Je wettelijk vertegenwoordiger geeft ons dan toestemming met zijn of haar eigen beveiligingsmiddel.

#### Een betaalopdracht geven en toestemming geven, wat is het verschil?

Met 'een betaalopdracht geven via een andere partij' bedoelen we uw verzoek aan een andere partij om een betaling te doen. We schrijven we niets af zonder dat u toestemming aan ons heeft gegeven. Met 'toestemming geven' bedoelen we dus uw toestemming aan ons.

#### Wat doet een andere partij met uw betaalgegevens?

Dat hangt af van wat u hierover met die partij afspreekt. Bij die afspraken zijn we zelf niet betrokken. Lees daarom goed wat ze met uw gegevens doen voordat u ze opdracht geeft om uw gegevens bij ons op te halen.

#### Wettelijk vertegenwoordiger

Met wettelijk vertegenwoordiger bedoelen we je ouder (vader of moeder) of voogd die toestemming heeft gegeven om Mijn RegioBank en je betaalrekening te gebruiken.

### 6.3 Een andere partij uw bestedingsruimte laten checken (betaalcheck)

Een andere partij kan een middel uitgeven waarmee u bij hen kunt betalen. Bijvoorbeeld een plastic kaart of een app gekoppeld aan een kaart. Als u zo'n middel gebruikt, dan kan het bedrijf aan ons vragen te checken of u voor een betaling met hun kaart of app genoeg bestedingsruimte op uw betaalrekening heeft. Maar alleen met uw toestemming. Een betaalcheck noemen we dat. We antwoorden het bedrijf dan met 'ja' of 'nee'. We geven dus niet door wat het saldo op uw betaalrekening is. Wilt u zelf zien welke betaalchecks we hebben uitgevoerd? Dan ziet u in Mijn RegioBank.

### 6.4 Toegang geven en toestemmingen aan andere partijen bekijken en beheren

U kunt andere partijen toegang geven tot 1 of meer betaalrekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Dus ook voor betaalrekeningen waarvoor u gemachtigd bent. Als de betaalrekening is ingesteld voor toegang, dan kunt u ons toestemming geven om:

1. een betaalopdracht te verwerken die u via een andere partij heeft gestuurd;
2. de gegevens van een betaalrekening op te sturen naar een andere partij;
3. een betaalcheck uit te voeren voor een andere partij.

Het instellen van de betaalrekening voor toegang regelt u in Mijn RegioBank. De opdracht zelf geeft u aan de andere partij. En u geeft ons toestemming om de opdracht uit te voeren. In Mijn RegioBank bekijkt u uw toestemmingen en kunt u ze soms intrekken. U leest er meer over verderop in dit hoofdstuk.

### 6.5 Hoe krijgt een andere partij toegang tot een betaalrekening?

Hieronder leest u meer over het instellen van de betaalrekeningen die u in Mijn RegioBank ziet, zodat andere partijen toegang kunnen krijgen. Dit doet u in 2 stappen:

#### Stap 1. Andere partijen hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in Mijn RegioBank

Andere partijen hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in Mijn RegioBank. Wilt u andere partijen wel standaard toegang kunnen geven tot een betaalrekening? Dan stelt u dit zelf in Mijn RegioBank 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 met uw toestemming toegang kunnen krijgen, kunt u de 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 hebt gestuurd;
- de gegevens van een betaalrekening door te geven aan een andere partij. U geeft altijd toestemming met uw beveiligingsmiddel. Lees er meer over verderop in dit hoofdstuk.
- te checken of u genoeg bestedingsruimte op uw rekening heeft om iets te kunnen betalen met een betaalkaart of app van de andere partij. Dit noemen we een betaalcheck.

### 6.6 Uw toestemmingen bekijken

Voor welke andere partijen u toestemming heeft gegeven, ziet u in Mijn RegioBank onder 'Beheren toestemmingen andere partijen'. Ook ziet u waarvoor u toestemming heeft gegeven.

#### Er zijn regels

Niet elke partij kan zomaar een betaalopdracht naar ons sturen. Of gegevens van u opvragen. Dat soort partijen moeten voldoen aan strenge regels. Bijvoorbeeld met een vergunning. En ze moeten toegang hebben tot onze systemen.

#### Goed om te weten

U kunt toestemmingen geven en die bekijken en beheren als u de rekeninghouder van de betaalrekening bent. Maar ook mederekeninghouders, wettelijk vertegenwoordigers of gevolmachtigden die Mijn RegioBank hebben, kunnen toestemmingen geven, de instellingen bekijken en beheren. In Mijn RegioBank ziet u altijd per betaalrekening welke andere partijen u toestemming heeft gegeven. Ook als bijvoorbeeld een gevolmachtigde toestemming heeft gegeven. Bent u rekeninghouder? Maak hierover dan goede afspraken met iedereen die bij uw betaalrekening kan.

## 6.7 Uw toestemmingen beheren

U kunt in Mijn RegioBank uw toestemmingen op 2 manieren beheren:

1. Door onder 'Toegang andere partijen' aan te geven dat geen enkele andere partij toegang mag hebben tot de betaalrekening. Hiermee blokkeert u alle toestemmingen die u heeft gegeven voor een betaalrekening.

**Let op!** De toestemmingen worden niet verwijderd. Maakt u de betaalrekening onder 'Toegang andere partijen' weer toegankelijk voor andere partijen? Dan worden al die toestemmingen weer actief (voor zover die dan nog gelden).

2. U kunt ook uw toestemming intrekken. Verwijder dan onder 'Beheren toestemmingen andere partijen' de toestemming uit uw lijst van actieve toestemmingen.

**Let op!** Heeft u toestemming gegeven voor een betaalopdracht en is die al uitgevoerd? Of kunt u die opdracht niet meer intrekken bij de andere partij? Dan kunt u de toestemming ook niet meer intrekken. Lees er meer over in hoofdstuk 4 onder 'Het intrekken of wijzigen van een overboeking'.

**Let op!** Heeft u ons toestemming gegeven om gegevens van een betaalrekening aan een andere partij door te geven? En trekt u die toestemming weer in? Dan krijgt die andere partij vanaf dat moment geen gegevens meer van ons.

Is de toestemming geldig voor een bepaalde periode? Bijvoorbeeld voor een week. Dan vervalt die toestemming daarna automatisch.

Hoe u uw toestemmingen precies beheert, ziet u in Mijn RegioBank.

## 6.8 Betaalopdrachten via een andere partij met een datum in de toekomst

Als u een andere partij opdracht geeft om op een bepaalde datum een bedrag van uw betaalrekening af te laten schrijven, dan geeft u ons daar toestemming voor. We verwerken de betaalopdracht op de geplande datum. Uw toestemming registreren we onder 'Beheren toestemmingen andere partijen' in Mijn RegioBank (zie 6.6 en 6.7). Deze toestemming blijft geldig tot en met de datum die u heeft opgegeven toen u de toestemming gaf. De geplande opdracht kan worden vastgelegd bij de andere partij of in Mijn RegioBank. Als u de betaalopdracht wilt aanpassen of intrekken, dan regelt u dat zo:

1. Als de opdracht is vastgelegd bij de andere partij, dan kunt u de opdracht daar wijzigen of intrekken.
2. Als de opdracht is vastgelegd in Mijn RegioBank, dan kunt u de opdracht daar wijzigen of intrekken.

U kunt ook de toestemming van de opdracht in Mijn RegioBank intrekken. Dan voeren we de opdracht niet uit. Het intrekken van de opdracht of de toestemming daarvoor kan tot en met de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren.

### **Goed om te weten: betaalopdrachten via een andere partij zonder datum kunt u niet intrekken**

Heeft u de betaalopdracht gegeven via een andere partij? En heeft u geen datum aan die partij doorgegeven waarop ze dat moeten doen? Dan staat standaard de datum ingevuld van de dag waarop u de opdracht geeft. U kunt die betaalopdracht dan niet meer intrekken of wijzigen.

## 6.9 We kunnen de toegang blokkeren

Ook wij kunnen de toegang blokkeren die een andere partij tot een betaalrekening heeft. Bijvoorbeeld bij een veiligheidsincident. Staan er nog opdrachten gepland voor die andere partij? Dan verwerken we die niet tijdens de blokkade. Halen we de blokkade weer weg? Dan zijn uw toestemmingen gewoon weer geldig. Opnieuw toestemming geven, hoeft dus niet.

## 6.10 We kunnen de toegang beëindigen

We kunnen de toegang die een andere partij heeft ook definitief beëindigen. Bijvoorbeeld als er geen vergunning meer is. Als we dat doen, vervallen de toestemmingen die u deze partij heeft gegeven. Denk aan een periodieke overboeking of als u gegevens van een betaalrekening deelt met een andere partij.

Als we de toegang blokkeren of beëindigen, laten we u dat weten. Behalve als dat niet mag van de wet.

## 6.11 Een betaalrekening van een andere bank toevoegen

Heeft u een betaalrekening bij een andere bank en wilt u die zien in uw rekeningoverzicht? 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.

**Goed om te weten:** als dit beschikbaar is, dan laten we het u weten.

### 6.11.1 Hoe actueel zijn de betaalgegevens van uw betaalrekening bij een andere bank?

Hoe actueel de betaalgegevens zijn die u ziet, hangt af van hoe vaak u die ophaalt. Er kan dus verschil zitten tussen de bij- en afschrijvingen bij de andere bank zelf en de overzichten die u in Mijn RegioBank ziet. Bijvoorbeeld omdat er nog betaalopdrachten verwerkt (moeten) worden. Daarom zijn de betaalgegevens die u bij ons ziet alleen voor eigen gebruik en niet voor bijvoorbeeld een belastingaangifte.

### 6.11.2 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 Mijn RegioBank aan u te tonen. Haalt u de betaalrekening van de andere bank uit het rekeningoverzicht in Mijn RegioBank? Dan verwijderen we de gegevens daarvan. We bewaren ze niet en we verkopen ze niet door.

Check bij de bank waar u de betaalrekening heeft welke gegevens ze precies aan ons doorsturen.

## 7 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vindt u op veiligbankieren.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Mijn RegioBank gemaakt.

### 7.1 Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via internetbankieren en/of mobiele bankapps, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. De bank heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, leest u in deze veiligheidsregels.

## 7.2 Waarom is het belangrijk dat u de veiligheidsregels volgt?

U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. De bank is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Volg daarom de onderstaande 5 veiligheidsregels. Zodat u geen risico loopt dat de schade voor uw rekening komt.

## 7.3 Wat moet u doen?

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

### 7.3.1 Houdt uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met uw betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps. Bijvoorbeeld de codes die uw digipas aangeeft, codes die u krijgt via een mobiele bank app of codes die u per sms of e-mail van ons krijgt. Of de gebruikersnaam en het wachtwoord van uw digicode.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 3.
- 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 versleutelde 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 geboortejaar, 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 internetbankieren en mobiele bankapps.
- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via 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 of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

### 7.3.2 Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg uw betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u uw betaalpas nog heeft.

### 7.3.3 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 of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw digipas, uw eigen Mobiel Bankieren app of de browserregistratie op uw computer.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

### 7.3.4 Controleer uw betaalrekening

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 2 weken als u elektronische rekeninginformatie krijgt. Als u alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### 7.3.5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Neem in de volgende gevallen in elk geval meteen contact met ons op:

- U heeft uw inlogmiddel niet meer of weet niet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of weet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- U ziet dat er bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- U heeft uw apparaat met uw inlogmiddel niet meer.
- Als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

Heeft u eerst uw app of inlogmiddel verwijderd voordat u uw apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.

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.

## 7.4 Extra veiligheidsregels

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

## 8 Problemen met Mijn RegioBank

### 8.1 Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn RegioBank niet veilig werkt?

Denkt u of ziet u dat uw Mijn RegioBank niet meer veilig werkt? Dan moet u dat direct aan ons doorgeven via 030 – 291 42 90. U moet ons in ieder geval direct bellen in de gevallen die u ziet bij veiligheidsregel 5.

### 8.2 Wat doen we met uw melding?

Na uw melding kunnen we uw inlogmiddel voor Mijn RegioBank blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Als we dat nodig vinden, kunnen we ook andere veiligheidsmaatregelen nemen. We kunnen dan bijvoorbeeld uw rekeningen blokkeren in Mijn RegioBank. Geven we uw aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om uw beveiligingscodes. We vertellen u welke stappen we gaan nemen zodat u Mijn RegioBank weer kunt gebruiken.

### 8.3 Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

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

- we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;
- we vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw Mijn RegioBank is gegeven.
- de opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

We kunnen uw beveiligingsmiddel (tijdelijk) blokkeren of de limiet aanpassen. Ook kunnen we uw rekening (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet. Gebruikt u diensten van een andere partij? Dan kunnen we de toegang die ze hebben tot een betaalrekening blokkeren of beëindigen.

### 8.4 Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel

In een aantal gevallen blokkeert uw inlogmiddel automatisch. Dat gebeurt als u een aantal keer de verkeerde beveiligingscodes heeft gebruikt. Soms is het een tijdelijke blokkade, maar soms moet u zelf iets doen om uw inlogmiddel weer te kunnen gebruiken. Blokkeert uw inlogmiddel? Dan krijgt u een melding in het inlogscherf van Mijn RegioBank. U leest dan meteen wat u moet doen om uw Mijn RegioBank weer te kunnen gebruiken. Meer informatie vindt u ook op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

## 9 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

Zijn er bedragen van uw rekening afgeschreven waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Heeft iemand uw Mijn RegioBank misbruikt of denkt u dat? In hoofdstuk 7 hebben we verteld dat u dat meteen aan ons moet melden. Dat is belangrijk omdat we de schade dan zoveel mogelijk kunnen beperken. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u hieronder.

### 9.1 Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt

Gaat het om een betaalrekening of spaarrekening en heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 7 gehouden? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht van uw betaalrekening of spaarrekening zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. Houd u zich bij het gebruik van Mijn RegioBank niet aan de afspraken en veiligheidsmaatregelen uit deze voorwaarden? Dan loopt u het risico dat u volledig aansprakelijk bent voor de schade die daardoor ontstaat.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van een betaal- of spaarrekening die u in Mijn RegioBank ziet? Dan geldt wat u hierboven leest over aansprakelijkheid niet voor u persoonlijk, maar voor de rekeninghouder.

## 9.2 Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld hebt

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw inlogmiddel. Worden er dan toch nog bedragen van uw rekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding meteen doet nadat u weet of kon weten dat er door misbruik bedragen via uw Mijn RegioBank zijn afgeschreven. Controleer daarom altijd zo snel mogelijk uw elektronische rekeninginformatie of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken. 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.

## 9.3 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 niet heeft gekregen;
- bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven;
- opzet of grove schuld van ons.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van een betaal- of spaarrekening die u in Mijn RegioBank ziet? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

## 9.4 Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?

Voor dit soort schade zijn we niet aansprakelijk:

- Schade door misbruik die is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van u. Of door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw gevolmachtigde.
- Schade door een storing van Mijn RegioBank of omdat we uit veiligheid uw inlogmiddel moesten blokkeren. Of omdat we uw betaalopdracht via Mijn RegioBank hebben geweigerd.
- Schade die door ongewone omstandigheden die we niet konden voorzien of beïnvloeden. En die we ondanks onze voorzorgsmaatregelen niet konden voorkomen. We spannen ons in om onze diensten, betaalhulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat u uw Mijn RegioBank altijd kunt gebruiken. We zijn dan niet aansprakelijk voor de gevolgen. Behalve als de schade komt door onze opzet of grove schuld.
- Schade die ontstaat omdat we door nationale of Europese wetgeving andere wettelijke verplichtingen hebben.
- Indirecte of gevolgschade.

## 10 Opzeggen of beëindigen van Mijn RegioBank

Mijn RegioBank loopt voor onbepaalde tijd. Wilt u geen Mijn RegioBank meer gebruiken? Dan hangt het van uw rekening af wat u moet doen als u wilt stoppen met Mijn RegioBank.

### 10.1 Opzeggen als u Mijn RegioBank nodig hebt bij uw rekening

Sommige rekeningen bij ons kunt u alleen gebruiken als u Mijn RegioBank heeft. Zo lang u die rekening kunt gebruiken, kunt u Mijn RegioBank niet stoppen. Wilt u dat toch? Dan moet u het volgende doen:

- Is het uw eigen rekening? Dan moet u eerst die rekening opzeggen.
- Bent u gevolmachtigde op de rekening? Dan moet u eerst de volmacht beëindigen.
- Bent u wettelijk vertegenwoordiger? Dan moet u er eerst voor zorgen dat u niet meer als wettelijk vertegenwoordiger gekoppeld bent aan de rekening van uw kind. En zelf geen rekeningen meer in Mijn RegioBank hebben.

Heeft u geen producten meer, dan beëindigen we uw Mijn RegioBank niet meteen. Na 16 maanden beëindigen we Mijn RegioBank automatisch. Let op: zodra we uw rekening hebben beëindigd, dan kunt u geen rekeningoverzichten van deze rekening meer zien in Mijn RegioBank. Ook niet als u nog wel Mijn RegioBank heeft.

### 10.2 Opzeggen als u Mijn RegioBank niet nodig heeft bij uw rekening

Is Mijn RegioBank niet verplicht als u uw product gebruikt? Dan kunt u Mijn RegioBank opzeggen. Meer informatie hierover vindt u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

### 10.3 Beëindigen door ons

#### 10.3.1 Beëindigen met opzegtermijn

Ook wij kunnen uw Mijn RegioBank beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. Ziet u producten in Mijn RegioBank die u alleen via Mijn RegioBank kunt gebruiken? Dan beëindigen we uw Mijn RegioBank niet. Dat doen we alleen als we tegelijk ook de overeenkomsten van die producten opzeggen.

#### 10.3.2 Beëindigen zonder opzegtermijn

We kunnen uw Mijn RegioBank beëindigen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Mijn RegioBank meteen. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- u failliet bent;
- u surseance van betaling heeft aangevraagd bij de rechter;
- u in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP);
- u onder curatele bent gesteld of uw vermogen onder bewind is gesteld (u kunt dan niet meer over uw eigen geld beslissen);
- u in het buitenland gaat wonen;
- u bewust onjuiste informatie aan ons heeft gegeven of informatie heeft achtergehouden.
- het gaat om niet toegestaan gebruik van Mijn RegioBank of de inlogmiddelen;
- de relatie tussen u en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

#### 10.3.3 Tijdelijk stopzetten (opschorten)

Na opzegging van uw Mijn RegioBank mogen we uw gebruik daarvan ook tijdelijk stopzetten. Dat noemen we opschorten. We doen dat alleen als we dat nodig vinden. Ook tijdens de looptijd van u overeenkomst mogen we het gebruik van uw Mijn RegioBank opschorten. Bijvoorbeeld als u een verplichting aan ons niet nakomt.

## 10.4 Gevolgen van beëindigen

Is uw Mijn RegioBank beëindigd? Dan moet u rekening houden met het volgende:

- U kunt de rekeningen waar u toegang toe had niet meer bekijken via Mijn RegioBank. Zorg er dus voor dat u al uw rekeningoverzichten opslaat of print voordat Mijn RegioBank eindigt.
- Opdrachten die gepland stonden voor een datum na het eindigen van uw Mijn RegioBank worden niet meer uitgevoerd.
- Betaalopdrachten en toestemmingen bij andere partijen vervallen automatisch.
- U kunt geen opdrachten meer doorgeven via Mijn RegioBank.

## 11 Een verandering in Mijn RegioBank of de Mobiel Bankieren app

We kunnen altijd iets veranderen aan Mijn RegioBank. Dat doen we natuurlijk niet zomaar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

### 11.1 Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de Overeenkomst Mijn RegioBank, deze Voorwaarden Mijn RegioBank en alle voorwaarden die erbij horen veranderen. Ook Mijn RegioBank zelf kunnen we veranderen. Bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden toevoegen of oude mogelijkheden verwijderen. Ook kunnen we u een ander soort inlogmiddel geven.

### 11.2 Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn RegioBank of de Mobiel Bankieren app, per brief of via e-mail. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u uw Mijn RegioBank opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen voor de datum waarop een wijziging ingaat. Hoe u dat doet, leest u in hoofdstuk 10. Hebben we uw opzegging niet voor de ingangsdatum gekregen? Dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

**Goed om te weten:** is het verplicht om Mijn RegioBank te hebben omdat het hoort bij het product dat u bij ons heeft? Dan moet u ook dat product opzeggen.

## 12 Informatie van RegioBank

U krijgt regelmatig informatie van ons. Wat u van ons kunt verwachten en wat we van u verwachten, leest u hierna.

### 12.1 Hoe krijgt u informatie van ons?

Wij kiezen de manier waarop we u informeren. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:

- digitaal: Mijn RegioBank, e-mail, [regiobank.nl](https://www.regiobank.nl)
- per post: brief of papieren rekeningafschrift
- via de telefoon

U kunt zelf bepalen welke informatie u wel en niet wilt ontvangen. Dit geeft u aan via [regiobank.nl](https://www.regiobank.nl) onder Toestemmingen RegioBank in Mijn RegioBank. Belangrijke serviceberichten ontvangt u altijd. Daar kunt u zich niet voor afmelden.

We kunnen u verplichten een e-mailadres en (mobiel) telefoonnummer door te geven. Dat e-mailadres en telefoonnummer kunnen we dan gebruiken om contact met u te hebben.

## 12.2 Welke informatie krijgt u van ons?

Naast uw rekeninggegevens ziet u in Mijn RegioBank ook berichten van ons. Bijvoorbeeld informatie over betalen of contant geld opnemen als u op vakantie bent. Verder gebruiken we Mijn RegioBank om u te informeren. Bijvoorbeeld als de voorwaarden van uw rekening wijzigen. Lees daarom altijd uw berichten als u inlogt in Mijn RegioBank. Er kan belangrijke informatie instaan. U vindt ze bij 'Berichten'.

## 12.3 Als u informatie van ons krijgt

Heeft u informatie van ons gekregen? Dan moet u die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren of alles klopt. Vragen we u in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld aangeven dat u een bericht van ons in Mijn RegioBank heeft gelezen? Dan moet u dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 7 (veiligheidsregel 4). Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet gekregen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## 13 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen we om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons Privacy- & Cookieglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [regiobank.nl](https://regiobank.nl) voor ons Privacy- & Cookieglement.

Heeft u bij ons toegang tot een betaalrekening? Dan geeft u ons, voor zover dat moet van de wet, toestemming om toegang te krijgen tot de persoonsgegevens die nodig zijn om u onze betaaldiensten aan te bieden. En om deze gegevens daarvoor te bewerken en te bewaren.

## 14 Klachten

Als u niet tevreden bent over ons, horen we dat graag van u.

### 14.1 Zo meldt u een klacht

Een klacht meldt u bij uw Zelfstandig Adviseur. Kan uw adviseur u niet helpen? Vul dan het klachtenformulier in op [regiobank.nl](https://regiobank.nl) Adviseur. U krijgt bevestiging dat we uw klacht hebben ontvangen. We streven ernaar om u binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht te geven.

### 14.2 Als u het niet met ons eens bent

Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze afdeling Beroepszaken. Bent u ook niet tevreden met de oplossing die de afdeling Beroepszaken biedt? Dan kunt u 2 dingen doen:

- U kunt uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Hoe dat moet, leest u in de Dienstenwijzer op [regiobank.nl](https://regiobank.nl).
- U kunt uw klacht voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

## 15 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de Overeenkomst Mijn RegioBank en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

U kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is al onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op [regiobank.nl](https://regiobank.nl).

## 16 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van Overeenkomst Mijn RegioBank kunt u ons altijd vragen om een gratis kopie van uw overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vindt u ook op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

## 17 Rechten en plichten uit de overeenkomst

U kunt uw rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

Voor het uitvoeren van deze overeenkomst kunnen we anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan andere overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door de Overeenkomst Mijn RegioBank en Mobiel Bankieren af te sluiten, geeft u ons hier nu al toestemming voor.

## 18 Voorwaarden van en informatie over Mijn RegioBank

In dit hoofdstuk leestu welke voorwaarden gelden voor Mijn RegioBank.

### 18.1 Voorwaarden en volgorde

Voor Mijn RegioBank gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1. de Overeenkomst Mijn RegioBank
2. de Voorwaarden Mijn RegioBank
3. de Algemene Bankvoorwaarden

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan je moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de Overeenkomst Mijn RegioBank (1) gaat altijd voor de inhoud van Voorwaarden Mijn RegioBank (2). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor Mijn RegioBank gelden, vindt u ook op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

### 18.2 Als u Mijn RegioBank in combinatie met een product afsluit

Mijn RegioBank kan ook een onderdeel zijn van een product dat u bij ons afsluit. Bijvoorbeeld een betaal- of spaarrekening. Dan sluit u een gecombineerde overeenkomst af voor dat product en Mijn RegioBank. Naast de Voorwaarden Mijn RegioBank gelden dan ook de voorwaarden die bij dat product horen. Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan je moet uitgaan. Dan moet u uitgaan van deze volgorde:

1. de gecombineerde overeenkomst van uw product en Mijn RegioBank
2. de Voorwaarden Mijn RegioBank
3. de Voorwaarden van het product
4. de Algemene Bankvoorwaarden

### 18.3 Geldigheid afspraken

Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroept u zich er bij ons in een procedure terecht op dat de afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

#### 18.4 Als u andere informatie leest over Mijn RegioBank

Over Mijn RegioBank vindt u ook informatie op [regiobank.nl](http://regiobank.nl). Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan wat u leest in de Overeenkomst Mijn RegioBank of in de voorwaarden die daarbij horen? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

##### **Overeenkomst Mijn RegioBank**

Het contract dat we met u sluiten voor het gebruik van Mijn RegioBank.

##### **Voorwaarden Mijn RegioBank**

De afspraken die speciaal voor uw Mijn RegioBank gelden.

##### **Algemene Bankvoorwaarden**

De algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.