

Voorwaarden Mobiël Bankieren

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

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

1 Wat is Mobiël Bankieren?

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

2 Wie kan Mobiël Bankieren gebruiken?

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

Ben je minderjarig en mag je je rekening zelf gebruiken? Dan kun je Mobiël 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 Mobiël Bankieren Zakelijk gebruiken.

3 Wat heeft u nodig voor Mobiël Bankieren?

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

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

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

4 De eerste keer Mobiël 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 Internet Bankieren.

- Heeft u een digipas? Onderteken dan de eerste keer met uw digipas. U kunt dan met Mobiël Bankieren ook geld overmaken naar iemand anders. U kiest zelf welk bedrag tot €1.000 u maximaal per apparaat per dag kunt overmaken.
- Heeft u alleen een digicode? Dan ondertekent u met uw digicode. U kunt dan alleen geld overmaken 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 Internet Bankieren 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.

Vingerafdruk

Heeft u uw vingerafdruk 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. Bedoelen we alleen de 5-cijferige mobiele pincode of alleen uw vingerafdruk? 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 overmaken

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

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

- U kunt betalingen in euro's doen naar rekeningen in alle SEPA-landen.
- U kunt bepalen of u uw digipas of mobiele pincode gebruikt om geld over te maken naar een rekening waar u nooit eerder geld heeft overgemaakt. U past dit aan in de app onder 'Mobiel bankieren' > 'Onbekende rekeningen'.
 - **Standaardinstelling**
Mobiel Bankieren is zo ingesteld dat u met uw mobiele pincode alleen betalingen kunt doen aan personen, bedrijven of instanties aan wie u de afgelopen 18 maanden ook een betaling heeft gedaan of ingepland in Internet Bankieren of Mobiel Bankieren. Wilt u geld overmaken naar iemand anders? Dan heeft u uw digipas nodig.
 - **Aangepaste instelling**
Wilt u met uw mobiele pincode ook geld kunnen overmaken naar rekeningen die u niet eerder in Internet Bankieren of Mobiel Bankieren heeft gebruikt? Dan kunt u in de app de standaardinstelling aanpassen. Daarvoor heeft u eenmalig uw digipas nodig.
- **Maximumbedrag bij Mobiel Bankieren**
Met Mobiel Bankieren kunt u een maximum bedrag per dag overmaken. De hoogte hiervan vindt u op regiobank.nl/mobielbankieren. Heeft u meer apparaten die u gebruikt voor Mobiel Bankieren? Dan geldt dit maximumbedrag voor alle apparaten die u gebruikt. We kunnen het maximumbedrag verhogen. Ook mogen we het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten het u weten als we dat doen.

Uw eigen maximumbedrag instellen

Als u met Mobiel Bankieren begint, stelt u een maximum bedrag in dat u naar anderen kunt overmaken zonder uw digipas. Dit bedrag kan niet hoger zijn dan het maximumbedrag dat geldt voor Mobiel Bankieren. Wilt u het maximumbedrag per apparaat verhogen of verlagen? Dan regelt u dat zelf in de Mobiel Bankieren app.

Geen betaalopdrachten intrekken via Mobiel Bankieren

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

Betalen met iDEAL

Met iDEAL rekent 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 rekening 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.

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 Internet Bankieren 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 Internet Bankieren worden dit 'dienst-opdrachten' genoemd. Zo kunt u e-mail- of SMS-alerts instellen. Ook kunt u bijvoorbeeld de landen waar u met uw betaalpas standaard terecht kunt uitbreiden of die landen juist weer blokkeren. In de app en op onze website vindt u hier meer informatie over. Welke dienst-opdrachten u precies met Mobiel Bankieren kunt doen, vindt u in de app zelf.

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

Mobiel Bankieren en andere apparaten

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

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

6 Zorgvuldig omgaan met Mobiel Bankieren

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

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

Uw 5-cijferige mobiele pincode

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

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

Uw vingerafdruk

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

Goed om te weten:

- Zorg ervoor dat u uw vingerafdruk 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 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 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 te activeren. Gebruikt u liever geen vingerafdruk, of werkt uw vingerafdruk even niet? Dan kunt u uw 5-cijferige mobiele pincode gebruiken.

De software van uw apparaat

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

De Mobiel Bankieren app

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

Controleren bij- en afschrijvingen

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

7 Veiligheidsmaatregelen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

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

Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren moet veilig zijn. Bijvoorbeeld Internet Bankieren en Mobiel Bankieren, maar ook betalen bij betaalautomaten in winkels en 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 afgeschreven zonder uw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. In bepaalde gevallen mogen we u volgens de wet wel een eigen risico van maximaal €150 in rekening brengen. We zijn niet altijd verplicht het afgeschreven bedrag aan u te vergoeden. Houdt u zich niet aan de veiligheidsregels? Dan loopt u het risico dat u de hele schade zelf moet betalen.

Wat moet u doen?

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

Toelichting veiligheidsregels

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat iemand anders uw beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die u in combinatie met de Wereldpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiel bankieren. Bijvoorbeeld de codes die de digipas aangeeft. Of uw vingerafdruk 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 Wereldpas 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 Internet Bankieren 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 betaalopdrachten te geven met uw vingerafdruk.

8 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

De voorwaarden van Internet Bankieren 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 en heeft u het misbruik meteen aan ons gemeld? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht van uw betaalrekening zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. Wel heeft u in dat geval een eigen risico van €150. 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 daarvoor ontstaat.

Gaat het om een andere rekening, bijvoorbeeld een spaarrekening? Dan bent u zelf aansprakelijk voor de afschrijvingen die gedaan worden tot het moment dat u het misbruik bij ons meldt.

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

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

10 Opzeggen van Mobiel Bankieren

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

Beëindiging door ons

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

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

- U bewust onjuiste informatie heeft gegeven.
- De relatie tussen u en ons eindigt.

11 Wijzigingen overeenkomst en voorwaarden

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

12 Hoe werken deze voorwaarden?

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

Volgorde voorwaarden

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

De volgorde is:

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

Bescherming Persoonsgegevens

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

Versie april 2017

