

# Uniforme veiligheidsregels particulieren

## Waarover gaan deze regels?

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

## Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert de kans dat u het 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 ING wordt vergoed. ING is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

## Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim\*.
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander 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 ING en volg aanwijzingen van ING op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

## Toelichting veiligheidsregels

### 1. Houd uw beveiligingscodes geheim\*.

\* Door gewijzigde wetgeving kunnen andere financiële dienstverleners u een nieuw soort diensten aanbieden. Daarmee kunt u bijvoorbeeld meer overzicht over uw financiën krijgen (rekeninginformatiediensten) of uw online aankopen afrekenen (betaalinitiatiediensten). Om die diensten te kunnen verlenen, moeten deze derde dienstverleners zijn ingeschreven in de openbare registers [dnb.nl/toezichtprofessioneel/openbaar-register] van De Nederlandsche Bank (DNB). Als u gebruik maakt van een rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienst van een dergelijke derde dienstverlener, geeft u die partij toegang tot uw betaalrekening om een betaling op te starten (bij een betaalinitiatiedienst) of rekeninginformatie op te halen (bij een rekeninginformatiedienst). Overigens kan ook ING zelf u betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden met betrekking tot betaalrekeningen die u mogelijk bij andere banken aanhoudt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:
  - Wachtwoord
  - TAN- en PAC codes
  - Activeringscode
  - Bevestigingscode

- Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
- Mobiele pincode
- ING Scanner: kleurencode en code

Daarnaast maken we gebruik van andere middelen zoals vingerafdruk en gezichtsherkenning. Ook hier dient u zorgvuldig mee om te gaan.

- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;
- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan 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. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps;
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan ING u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van ING of andere dienstverlener (zoals computer beveiligingsbedrijf) te zijn. ING of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen. Op [ing.nl/veiligbankieren](http://ing.nl/veiligbankieren) vindt u meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes.

## 2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u de bankpas gebruikt en controleer of u uw eigen bankpas daarna terugkrijgt;
- Berg de bankpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de bankpas nog in uw bezit 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, zoals computer, tablet en/of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

## 4. Controleer uw bankrekening.

Controleer altijd zo spoedig mogelijk de van ING ontvangen elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele

transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als ING voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ING ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan ING u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

## 5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ING contact op:
  - u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is;
  - u weet of vermoedt dat iemand anders, zonder uw toestemming, uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
  - u ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
  - u heeft uw mobiele apparaat met betaaltoepassing van ING niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd;
- Neem ook direct contact op met ING als u iets vreemds of ongebruikelijks ervaart bij het elektronisch betalen of het online regelen van uw bankzaken.

ING kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als ING u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal ING u **nooit** om beveiligingscodes vragen.