



Senioren en bankieren

*Rabobank. Een bank met ideeën.*





## De Seniorenservice

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen of andere behoeften? Neemt u dan contact op met onze Seniorenservice. De seniorenadviseurs geven daarnaast voorlichting in de vorm van cursussen en bijeenkomsten en bezoeken u zo nodig thuis.

### Contactgegevens van de seniorenadviseurs:

Rabobank Utrecht

Postbus 223

3500 AE UTRECHT

(030) 287 87 87

Seniorenservice@utrecht.rabobank.nl

[www.rabobank.nl/utrecht](http://www.rabobank.nl/utrecht)

## Rabobank, uw financiële partner

Als senior kunt u te maken krijgen met beperkingen die veilig of zelfstandig bankieren in de weg kunnen staan. Bijvoorbeeld slechter zien of horen of een verminderde handfunctie. Rabobank Utrecht is zich hier van bewust en wil u ondersteunen met praktische hulpmiddelen en informatie. In deze brochure vertellen wij u hier graag meer over.

### *Internetbankieren*

Als u in het bezit bent van een computer of hier toegang toe hebt, kunt u deze ook gebruiken voor het regelen van bankzaken. Via internetbankieren bepaalt u zelf waar en wanneer u uw bankzaken regelt. Door in te loggen met een Random Reader (digitale paslezer) en uw pinpas en pincode kunt u binnen enkele seconden geld overboeken. Ook kunt u het actuele saldo van uw rekeningen inzien en uw af- en bijschrijvingen controleren. Als u Rabo Internetbankieren heeft, kunt u ook gebruikmaken van Rabo Mobielbankieren. Hiermee bankiert u via uw mobiele telefoon of Ipad. Wij helpen u graag op weg bij het bankieren via internet.

### **Random Reader Comfort**

Als u door een visuele- of motorische beperking de Random Reader niet kunt gebruiken, is er een oplossing in de vorm van de Random Reader Comfort. Deze is ruim twee keer zo groot als de gewone Random Reader en heeft grotere toetsen, een groter scherm en een spraakfunctie. De Random Reader Comfort is gratis.



## Overige aandachtspunten

### Meldpunt financieel misbruik

De organisatie 'Steunpunt huiselijk geweld' kunt u benaderen bij (vermoeden van) financieel misbruik. U kunt anoniem bellen voor informatie, advies of een persoonlijk gesprek. Het telefoonnummer is (0900) 126 26 26. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar.

### Nalatenschap en zorg voor nabestaanden bij overlijden

Op de website van Rabobank vindt u informatie over nalatenschap, zorg voor nabestaande en wat er na overlijden geregeld moet worden. Hier vindt u ook praktische lijsten met actiepunten die nabestaanden kunnen helpen bij het regelen van de uitvaart en het afwickelen van de financiën.

### SeniorWeb

SeniorWeb is een organisatie die de digitale wereld toegankelijk maakt voor iedereen die daar hulp bij kan gebruiken. Bij SeniorWeb krijgt u van leeftijdsgenoten computer- en internetles. Daarnaast vindt u hier uitgebreide informatie over internetbankieren en de gratis weblessen 'Rabo Internetbankieren' die zij aanbieden. Op de website [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl) vindt u meer informatie over SeniorWeb.

### *Geld opnemen / contant geld*

#### Pratende automaten

Heeft u moeite met het zien van de druktoetsen en/of het lezen van het beeldscherm bij geldautomaten? De pratende automaat kan u helpen. Deze geldautomaten in de vestiging zijn voorzien van een telefoonhoorn. U neemt de hoorn op en wordt door een vriendelijke computerstem stap voor stap door het proces geleid. In alle vestigingen van Rabobank is deze automaat aanwezig.

#### De Rabo CardPuller

Als u moeite heeft met het gebruik van uw pinpas door bijvoorbeeld een verminderde handfunctie, biedt de Rabo CardPuller hulp. Deze klemt zich vast om de pinpas zodat u de pas gemakkelijk uit de geldautomaat kunt trekken. De Rabo CardPuller is gratis.

#### Servicepas

Kunt u niet zelfstandig gebruik maken van geldapparaten? Maar bent u wel voldoende mobiel om naar de bankvestiging te komen? Dan kunt u gebruik maken van de servicepas. Uw pinpas komt hiermee dan wel te vervallen. Na een gesprek met u wordt bepaald of een servicepas aan u verstrekt wordt of dat er moet worden gezocht naar een andere passende oplossing. Rabobank gaat in verband met veiligheidsredenen terughoudend om met het verstrekken van deze pas.

**De hulpmiddelen die in deze brochure staan, kunt u eenvoudig bestellen via [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl) of door te bellen naar (030) 287 87 87.**



## Veiligheid

U vertrouwt erop dat u uw bankzaken op een correcte, snelle, veilige en persoonlijke wijze kunt regelen. Uiteraard nemen wij de nodige maatregelen om een veilig gebruik van internetbankieren, mobiel bankieren, pinnen, iDEAL (betaalmethode voor online betalen via internetbankieren) en betalingen via creditcards te borgen. En dat doen we samen met u.

### Tips voor veilig pinnen

- Bewaar uw pinpas zorgvuldig en op een veilige plek.
- Geef uw pincode nooit aan anderen, houdt deze informatie voor uzelf.
- Bewaar uw pincode niet op een briefje bij uw bankpas.
- Controleer voordat u begint met pinnen de omgeving. Als u een onveilig gevoel heeft zoek dan een andere plaats om geld op te nemen of kom op een ander moment terug.
- Door uw pincode af te schermen middels uw hand, lichaam of portefeuille kan uw pincode minder makkelijk achterhaald worden. Doe dit dus altijd!
- Laat u niet afleiden. Ga niet in op vragen van vreemden als u aan het pinnen bent.
- Laat u niet door een vreemde helpen bij de geldautomaat.
- Let bij het pinnen op het bedrag voordat u 'ja' intoetst.
- Tel uw geld niet opzichtig na en neem de tijd om het rustig op te bergen.
- Controleer altijd uw bankafschriften. Indien u constateert dat er een (groot) bedrag zonder uw toestemming is afgeschreven dan dient u dit gelijk te melden bij uw bank.

### Rabobank paslimiet verlagen

Voor geldautomaten geldt een standaard pinlimiet van € 1.250 per week. Voor betaalautomaten (in bijvoorbeeld winkels) is de standaard limiet € 5.000. U kunt uw pinlimiet aanpassen aan uw gemiddelde uitgaven. U kunt deze bijvoorbeeld verlagen tot maximaal € 500 per week. Als u incidenteel een grote aankoop wilt doen, kunt u de limiet op uw pas tijdelijk verhogen.

Ons advies is ook om uw saldo op de betaalrekening niet te hoog te houden en regelmatig geld over te boeken naar uw spaarrekening. Mocht u uw bankpas en pincode kwijt raken dan kan dit geld in ieder geval niet van uw rekening gehaald worden. Heeft u het geld toch weer nodig, dan kunt u het bedrag weer terugboeken naar uw betaalrekening.

### Tips voor veilig Internetbankieren

- Banken doen nooit navraag naar uw wachtwoord of pincode
- Rabobank belt u niet om iets te doen met uw random reader en pinpas.
- Ga via uw eigen vertrouwde manier naar de website van uw bank
- Voer uw pincode, -I- en -S- code alleen in als het webadres begint met: <https://>
- Klik nooit op links in e-mail, om uw persoonlijke gegevens te verstrekken.
- Ontvangt u een valse e-mail? Meld dit bij de helpdesk Rabo Internetbankieren op 0900-0905 (lokaal tarief). Stuur de valse mail door naar [valse-email@rabobank.nl](mailto:valse-email@rabobank.nl) en verwijder deze direct.

### Veilig bankieren

Op de website [www.rabobank.nl/particulieren/servicemenu/veilig\\_bankieren](http://www.rabobank.nl/particulieren/servicemenu/veilig_bankieren) vindt u meer informatie van Rabobank over veilig bankieren. Op deze pagina kunt u ook direct komen door op de website van Rabobank te klikken op 'veilig bankieren'.

De Nederlandse Vereniging van Banken richt zich op de aanpak van criminaliteit die een gevaar vormt voor de veiligheid en integriteit van de financiële sector. Op [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl) informeert zij u over het veilig gebruik van alle betaalproducten. U leest hier wat uw bank doet aan veiligheid en wat u zelf kunt doen om veilig te bankieren.