

Uniforme veiligheidsregels particulieren

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. Hoewel we deze veiligheidsregels nog niet in onze voorwaarden hebben verwerkt, passen we ze vanaf 1 januari 2014 wel toe. Zodra we ze hebben verwerkt, krijg je hier bericht over. De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, vind je op nvb.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie gemaakt. Inhoudelijk zijn de veiligheidsregels gewoon hetzelfde. We hebben alleen de tekst aangepast zodat het duidelijker voor je is. Zo noemen we de bankpas gewoon SNS Wereldpas.

Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren en betalen moeten veilig zijn. Bijvoorbeeld internetbankieren, mobiel bankieren, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij een geldautomaat. We doen ons best om dit zo veilig mogelijk te maken. Maar ook jij hebt daar een belangrijke rol in. Wat je moet doen, lees je in deze veiligheidsregels.

Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?

Als je je houdt aan de veiligheidsregels loop je minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Ben je toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van je betaalrekening afgeschreven zonder jouw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. In bepaalde gevallen mogen we je volgens de wet wel een eigen risico van maximaal € 150 in rekening brengen. We zijn niet altijd verplicht het afgeschreven bedrag aan je te vergoeden. Houd je je niet aan de veiligheidsregels? Dan loop je het risico dat je de hele schade zelf moet betalen.

Wat moet je doen?

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

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd je beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat iemand anders je beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die je in combinatie met de SNS Wereldpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die je gebruikt voor internetbankieren en mobiel bankieren. Bijvoorbeeld de codes die de digipas aangeeft. Of de gebruikersnaam en het wachtwoord van je digicode.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vind je in de voorwaarden die horen bij je product. Dat vind je in de hoofdstukken 'Instemmen met betaalopdrachten' en 'Beschermdende maatregelen'.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kun je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij je SNS Wereldpas of bij apparatuur waarmee je je bankzaken regelt;
- Kun je 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 je je beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om je pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiel bankieren.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Hoe je je beveiligingscodes moet gebruiken, lees je in de voorwaarden die horen bij het SNS Product dat je hebt. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van SNS Bank is. We vragen je nooit op die manier om je beveiligingscodes.

2 Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je je SNS Wereldpas gebruikt. Controleer ook altijd of je je eigen SNS Wereldpas terugkrijgt als je hem gebruikt hebt.
- Berg je SNS Wereldpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je pas nog hebt.

3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die je voor je bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet en smartphone, Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat de door ons verstrekte toepassingen die je gebruikt voor je bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld de digipas of de app voor SNS Mobiel Bankieren op je telefoon.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen voor je bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld je digipas, jouw Mijn SNS of jouw SNS Mobiel Bankieren.

4 Controleer je bankrekening

Controleer altijd zo snel mogelijk je elektronische of papieren rekeninginformatie of je afschrijvingen ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als je elektronische rekeninginformatie krijgt. Als je alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor jou enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we je 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:

- je hebt je SNS Wereldpas niet meer of weet niet waar deze is.
- je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- je ziet dat er bedragen van je bankrekening zijn afgeschreven waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
- je hebt je mobiele apparaat met SNS Mobiel Bankieren niet meer.
Heb je eerst je SNS Mobiel Bankieren verwijderd voordat je je mobiele apparaat aan iemand hebt gegeven? Dan hoef je dat niet te melden dat je je apparaat niet meer hebt.
- Neem ook direct contact met ons op als je iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

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

