

TAN-CODE VERDWIJNT

# Bankieren zonder mobiel: hoelang nog?



**GRAAG  
VIA  
DE APP**

## EINDELIJK WAT INNOVATIE

Technologische ontwikkelingen kunnen Jan Paul Beukema uit Rotterdam niet snel genoeg gaan. Ruim een jaar geleden stapte hij over naar de nieuwe bank Bunq, die zich volledig richt op mobielbankieren. 'Mooi! Eindelijk een keer wat innovatie in de bankenwereld.' Geldzaken doen moet makkelijk en laagdrempelig zijn, vindt Beukema. Daarom belegt hij via de app Peaks. 'Dat kan al met €5 of €10.' Betalen doet hij veelal via iDeal of via zijn Apple Watch. 'Ik denk dat mijn bankpas hooguit een of twee keer per week mijn portemonnee uit komt. In de winkel houd ik mijn Apple Watch tegen de betaalautomaat aan, ik druk twee keer op een knopje op mijn horloge en heb betaald. Het is zo nieuw dat het in de winkel regelmatig hilarische reacties oplevert.'

ING kondigde begin dit jaar aan te stoppen met de TAN-codes. Het bevestigen van een betaling moet voortaan met smartphone of tablet. Gaan andere banken ook die kant op? En waar kun je terecht als je dat niet veilig vindt?

Bankieren via een app op je smartphone of tablet bestaat nog geen tien jaar, maar is inmiddels heel populair. Vooral vanwege het gemak: inloggen en bevestigen van betalingen gaan in één stap via het intikken van een identificatiecode of bij sommige banken via een vingerafdruk of gezichtsherkenning. Verder heb je niets nodig. Internetbankieren werkt meestal nog met 'tweestaps-authenticatie': de tweede stap is het intikken van een extra code. Die lees je bij de meeste banken af van een kaartlezer, zoals de Rabo Scanner, en de e.dentifier van ABN Amro. Bij ING ontvang je (nu nog) TAN-codes of bevestig je via de app.

## LAGERE LIMIET

Tweestaps-authenticatie is veiliger, omdat een crimineel niets kan met je inloggegevens zonder kaartlezer of TAN-code. Beschikt hij over je mobiele telefoon en de code van je mobielbankieren-app, dan kan hij gelijk geld overmaken. Vanwege de minder sterke beveiliging kun je wel minder geld overboeken dan via internetbankieren.

Maar de mogelijkheden zijn de afgelopen jaren flink verruimd. Bij ABN Amro bijvoorbeeld was de daglimiet voor overboekingen bij mobielbankieren vijf jaar terug nog €750, inmiddels is dat €5000. Die €750 kon je bovendien alleen naar bekende nummers overmaken; nu kun je instellen dat je mag overboeken naar alle Europese rekeningnummers met IBAN. De limieten zijn overigens nog steeds een stuk lager dan bij internetbankieren – bij ABN Amro kun je via die weg tot €250.000 overmaken. Tussen je eigen (spaar)rekeningen bij dezelfde bank kun je veel hogere bedragen heen en weer schuiven, via internetbankieren én de app.

## AFSCHEID VAN TAN-CODES

Ondanks de populariteit zijn er nog heel wat Nederlanders die mobielbankieren helemaal niks vinden. Bijvoorbeeld omdat ze alleen een mobieltje hebben om

te bellen, of hun bankzaken pertinent niet via hun telefoon willen regelen. Dat heeft ING geweten toen ze begin dit jaar aankondigde te stoppen met TAN-codes. De bank gebruikt deze codes om bijvoorbeeld een betalingsopdracht via internetbankieren te bevestigen. ING-klienten ontvangen ze per sms of via een papieren lijst. Maar voortaan moeten ze een opdracht via internet-

bankieren bevestigen met de mobielbankieren-app. De Consumentenbond ontving veel klachten van verontruste ING-klienten.

Op de website van ING staat: 'Geen smartphone of tablet? Weest gerust. We regelen een goed alternatief en tot die tijd bevestigt u opdrachten gewoon met uw TAN-codes'. Maar als wij bij ING informeren of klienten zonder eenvoudig >>

### TIPS VOOR VEILIG ONLINE BANKIEREN

#### ALGEMEEN

- Kies een vertrouwd netwerk, geen openbare wifi.
- Let op dat niemand meekijkt.
- Log uit en sluit de sessie af als je klaar bent.
- Bewaar je gegevens zorgvuldig.
- Negeer e-mails of telefoontjes 'van je bank'.
- Controleer bij- en afschrijvingen.

#### COMPUTER

- Zorg voor een goed beveiligde pc.
- Zorg voor een https-verbinding (met groen slotje of balk).

#### APP

- Kies een ingewikkelde toegangscode voor de app.
- Beveilig je telefoon of tablet ook met een pincode.
- Installeer de nieuwste en officiële versie van de app.
- Installeer nooit apps buiten de officiële app-winkels.
- Stel de app als het kan zo in dat je alleen naar bekende rekeningnummers kunt overmaken met alleen de pincode.



### EEN OVERSTAP SLUIT IK NIET UIT

Voor zijn werk is Harmen Talstra uit Delft bezig met de nieuwste technologie. Privé is hij wat ouderwets, zegt hij lachend. 'Ik heb bewust geen smartphone, alleen een oud Nokiaatje.' Nu bankiert hij met de TAN-codes van ING, maar sinds de bank bekendmaakte dat die gaan verdwijnen, ziet hij de bui hangen. 'Een TAN-code is een stap extra; door die dubbele check is het erg veilig. Dat bankieren via de app veiliger zou zijn, geloof ik niet.' Ook de aankondiging van ING stoort hem. 'Het is tijd voor iets nieuws', schreef de bank op de site. 'Ik mis onderbouwing', zegt Talstra. En als ING hem over een tijdje min of meer dwingt tot mobielbankieren en dus het kopen van een smartphone? 'Tja, overstappen zal gedoe geven. Maar ik sluit het niet uit.'

## » Mobielbankieren biedt steeds meer mogelijkheden

mobieltje of smartphone erop kunnen rekenen dat er een alternatief komt, is het antwoord ontwijkend. ING zegt nog bezig te zijn met het onderzoeken van de alternatieven en kan pas eind 2018 meer vertellen. Waarom ING zijn klanten zo lang in het ongewisse laat? Volgens de bank is dat om klanten alvast te laten wennen aan de vernieuwde internetbankieromgeving en hen de tijd te geven de app te proberen. Waarschijnlijk hoopt de bank zo meer klanten over de streep te trekken. Want al zijn er inmiddels 3,6 miljoen klanten die de app gebruiken, ze vormen nog niet de helft van het totale aantal. Wij vinden dat ING zijn klanten onnodig lang in onzekerheid laat, en rekenen erop dat de bank met een goed alternatief komt.

### GRENS VERVAAGT

Als ING-klanten op zoek gaan naar een bank waar je nog zonder smartphone kunt bankieren, zullen ze bij de meeste gewoon terecht kunnen. Maar ING is niet

de enige bank waar mobielbankieren een steeds grotere rol gaat spelen. Zo kun je sinds eind vorig jaar bij Rabobank-internetbankieren ook inloggen met je identificatiecode. En in mei kondigde de bank aan met een alternatief te komen voor de Rabo Scanner, het apparaatje dat de extra veiligheids-codes genereert. Volgens de bank blijft de Rabo Scanner gewoon bestaan. Ook bij ABN Amro vervaagt de grens tussen internet- en mobielbankieren. Al langer kunnen ABN Amro-klanten bijvoorbeeld bij internetbankieren op dezelfde manier inloggen als bij mobielbankieren. De Volksbank (ASN Bank, RegioBank en SNS) kijkt naar een digitaal alternatief voor de digipas, maar benadrukt dat die pas niet zomaar verdwijnt. Ook internetbank Knab bevestigt de ontwikkeling richting mobiel. Knab-klanten kunnen bijvoorbeeld betalingen via internetbankieren met een QR-code afhandelen, waarbij ze met de app een code scannen. Knab zegt te koersen op afschaffing van de kaartlezer en zal dus een minder geschikt alternatief zijn voor wie zonder mobiel wil bankieren.

### GELD TERUGVRAGEN

Ondertussen breiden de mogelijkheden van mobielbankieren uit. Een van de

nieuwste functies is het betaalverzoek. Heb je een etentje voorgeschoten aan je vrienden, dan kun je hen via je bank-app vragen terug te betalen. Zij hoeven daarvoor niet bij dezelfde bank te zitten. Dit kan bij alle banken behalve Knab en Triodos Bank. ABN Amro heeft er een aparte app voor: Tikkie. Een betaalverzoek doen via internetbankieren kan alleen bij Rabobank.

Wie onderweg ontdekt dat de betaalpas zoek of verloren is, kan die bij veel banken direct blokkeren via de app én weer deblokkeren. Dat scheelt als je betaalpas toch opduikt. En als je via mobiel- of internetbankieren geld overmaakt, checken steeds meer banken of IBAN en naam van de begunstigde overeenstemmen. Voor deze en andere handige mogelijkheden, zie de tabel hieronder.

Sommige zaken kun je nog altijd alleen via internetbankieren regelen. Bijvoorbeeld overboekingen doen naar landen die geen IBAN hebben. IBAN is alleen ingevoerd in EU-landen, aangevuld met Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Zwitserland, Monaco en San Marino. Rabobank zegt dat geld overmaken naar niet-IBAN-landen binnenkort ook mogelijk is binnen de app. Ook voor een aantal incassomaatregelen zijn de meeste apps niet toegerust. Een

## Mogelijkheden internet- en mobielbankieren

BANK	BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN INZIEN		ZOEKEN IN BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN	AFSCHRIJFEN DOWNLOADEN		BETAALVERZOEK		IBAN-NAAM-CHECK		BANKPAS AAN- EN UITZETTEN VOOR PINNEN BUITEN EUROPA	
	WWW	APP		WWW EN APP	WWW	APP	WWW	APP	WWW	APP	WWW
ABN Amro	18 mnd	18 mnd	18 mnd	10 jaar						✓	✓
ASN Bank	2 jaar	2 jaar	2 jaar	2 jaar	2 jaar			✓	✓	✓	✓
Bunq		tot 2015	tot 2015		tot 2015		✓				✓
ING	9 jaar	2 jaar	9 jaar	7 jaar			✓	✓		✓	✓
Knab	tot 2012	tot 2012	tot 2012	tot 2012							
Rabobank	15 mnd	15 mnd	7 jaar	15 mnd		✓	✓	✓	✓	✓	✓
RegioBank/SNS	2 jaar	2 jaar	2 jaar	2 jaar	2 jaar			✓	✓	✓	✓
Triodos Bank	1 jaar	tot 2002	tot 2002	tot 2002							✓

incasso terugboeken of van tevoren weigeren kan bij de meeste banken wel. Een bepaald bedrijf blokkeren of een maximum stellen aan het te incasseren bedrag niet.

Voor contactloos betalen met de mobiele telefoon in plaats van de betaalpas, is een aparte app nodig (behalve bij Bunq) en het kan alleen met een Android smartphone. De meeste banken hebben zo'n app, behalve Knab en Triodos Bank. Je moet er wel extra voor betalen, behalve bij Bunq.

## OUDE MOBIEL ONVEILIG?

Kun je op elke smartphone mobielbankieren? Alle banken zijn inmiddels gestopt met de app voor Windows-smartphones, vanwege het zeer kleine marktaandeel. Bankieren op je telefoon via de website kan wel. En moet je eigenlijk de nieuwste telefoon hebben? De allernieuwste is zeker niet nodig, maar het best is wel een toestel dat veiligheidsupdates ontvangt. Geen enkel digitaal apparaat is waterdicht, maar bij oudere software zijn er meer lekken die niet meer gedicht worden door beveiligingsupdates. Toch is de kans dat het misgaat al met al vrij klein. Zie pagina 55 voor meer tips voor het veilig gebruik van internet- en mobielbankieren.

## NIEUWE RICHTLIJN

Er is een nieuwe Europese richtlijn voor betaaldiensten: PSD2. Die moet concurrentie en innovatie stimuleren en de drempels voor nieuwe aanbieders wegnemen. De invoering in Nederland is echter vertraagd en nu gepland voor het najaar van 2018. Een belangrijke wijziging is dat je derde partijen toegang tot je bankrekening kunt geven. Heb je bijvoorbeeld betaalrekeningen bij diverse banken, dan kun je één partij inzage geven in je betaalrekening voor een totaaloverzicht van je bij- en afschrijvingen. Dat kan een bank zijn, maar ook een aanbieder van een digitaal huishoudboekje. Sommige banken hebben al een stapje gezet: zo kun je in de Rabobank-app ook de rekeningen van Bunq inzien. De Consumentenbond houdt de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten, want je moet wel goed weten welke gegevens je deelt met welke partijen. Ook wordt de veiligheid van betalingen verbeterd: er zal in veel gevallen sterkere authenticatie vereist worden. Creditcarduitgever ICS introduceerde dit onlangs (zie het kader rechts). Volgens de Betaalvereniging voldoen Nederlandse banken al aan de nieuwe eisen voor internet- en mobielbankieren. <<

## ONLINE BETALEN? MOBIEL NODIG BIJ ICS

De Consumentenbond ontving veel klachten toen creditcarduitgever ICS zijn klanten eerder dit jaar liet weten tweestaps-authenticatie in te voeren bij online betalingen. Vanaf 1 januari 2019 moet je online betalingen bevestigen met een extra code, die je via de app van ICS of per sms ontvangt. Klanten die geen mobiele telefoon hebben of willen gebruiken, kunnen na 1 januari 2019 geen online betalingen meer doen met een creditcard van ICS. Zij moeten daarvoor een andere weg kiezen, zoals PayPal, en kunnen de creditcard opzeggen. De creditcard is nog wel te gebruiken voor betalingen in gewone winkels. Wij vinden dubbele beveiliging goed, maar zien liever dat er ook een mogelijkheid is voor klanten zonder mobiele telefoon.

## @ OP ONZE SITE

Meer informatie en tips voor veilig online bankieren op [consumentenbond.nl/onlinebankieren](http://consumentenbond.nl/onlinebankieren)

BANKPAS AAN- EN UITZETTEN VOOR CONTACTLOOS BETALEN		BETAALPAS BLOKKEREN		BETAALPAS DEBLOKKEREN		ALERTS: ROOD- STAND/BEDRAG ONDER BEPAALD SALDO		ALERTS: GEPIND IN HET BUITENLAND		ALERTS: AANKONDIGING INCASSO	
WWW	APP	WWW	APP	WWW	APP	WWW	APP	WWW	APP	WWW	APP
		✓	✓	✓	✓	✓	✓				
✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	
	✓		✓				✓		✓		✓
✓						✓					✓
✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
✓	✓		✓		✓	✓	✓				
✓	✓					✓	✓				

Peildatum: juli • Leeg vakje: niet mogelijk/niet van toepassing • Betaalverzoek ABN Amro via de aparte app Tikkie • Betaalverzoek binnenkort ook mogelijk bij ASN Bank, RegioBank en SNS (app) • IBAN-naamcheck binnenkort ook bij ABN Amro (internet en app) en ING (app).



# SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden\* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



\*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden