

Veilig Bankieren (en de veranderingen daarin)

ABN AMRO streeft naar een klantvriendelijke, veilige en duurzame manier om te bankieren. ABN AMRO gaat daarom op termijn afscheid nemen van de e.dentifier. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

1. Veiligheid: de e.dentifier kan niet worden geüpdatet terwijl de app elke twee weken bijgewerkt kan worden.
2. Toegankelijkheid: de ABN AMRO app heeft specifieke instellingen voor klanten met een beperking, waardoor ook zij gemakkelijk digitaal kunnen bankieren.
3. Duurzaamheid: de productie en verzending van e.dentifiers draagt niet bij aan een beter milieu, de app is een duurzamer alternatief.
4. Veroudering: de e.dentifier veroudert en heeft een beperkte levensduur. Over een tijd zal hij niet meer geproduceerd en ondersteund worden.

Hulp aan klanten

ABN AMRO, hierna te noemen de Bank, begrijpt heel goed dat klanten het spannend of lastig vinden om over te stappen naar een nieuwe manier van digitaal bankieren. Daarom biedt de Bank klanten ook direct hulp aan bij het maken van de overstap naar de app en zij bieden hier onder andere ondersteuning aan in de vorm van:

1. Een online stappenplan en video's om te beginnen met de app (www.abnamro.nl/beginonline);
2. cursussen online bankieren en bankieren met de app (www.abnamro.nl/cursus);
3. telefonische hulp via de Seniorenlijn (www.abnamro.nl/contact);
4. persoonlijke begeleiding van een Financiële Zorgcoach (Beelddankieren of bij de klant thuis) (www.abnamro.nl/zorgcoach);
5. een machtiging afgeven om iemand anders de bankzaken te laten doen (www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/preferred-banking/vermogensvragen/hoe-kan-machtiging-helpen.html).

De *links* tussen de haakjes leiden u naar bovengenoemde vijf punten op de website van ABN AMRO.

De Bank realiseert zich goed dat de app niet voor alle klanten een geschikte oplossing is. Voor hen onderzoekt de Bank wat het best passende alternatief is met als doel dat ook zij hun bankzaken kunnen blijven doen bij ABN AMRO. Dat onderzoek loopt op dit moment en zij zullen de klanten hierover op de hoogte houden. U zult begrijpen dat wij als BP AA de uitkomsten van dit onderzoek nauwlettend zullen volgen en beoordelen.

De Bank wil deze overgang zorgvuldig laten verlopen. Voorlopig is de e.dentifier nog te bestellen. Hij zal ook in ieder geval heel 2023 nog te gebruiken zijn om mee in te loggen in Internet Bankieren. De Bank raadt klanten wel aan om alvast te wennen aan de nieuwe manier van inloggen.