

Deze informatie is voor klanten van ABN AMRO die uitsluitend Internet Bankieren met de e.dentifier.

ABN AMRO vernieuwt de manier van inloggen in Internet Bankieren

ABN AMRO voert de komende tijd nieuwe manieren van inloggen en goedkeuren in voor Internet Bankieren. Deze verandering geldt voor een specifieke groep klanten: mensen die nu alleen nog gebruikmaken van de e.dentifier om in te loggen in Internet Bankieren.

Met dit artikel informeren wij onze leden over wat er gaat veranderen en wat dit voor hen betekent.

Waarom komt deze verandering?

ABN AMRO vindt het belangrijk dat klanten nu én in de toekomst veilig kunnen blijven bankieren. Digitale veiligheid vraagt om voortdurende vernieuwing, ook vanwege nieuwe wet- en regelgeving en technologische ontwikkelingen. Daarom blijven we onze systemen verbeteren.

ABN AMRO begrijpt dat zo'n verandering spannend of lastig kan zijn, zeker voor mensen die al lange tijd op een vertrouwde manier bankieren. Het is goed om te weten dat het dagelijkse bankieren hetzelfde blijft. Alleen de manier van inloggen en goedkeuren verandert.

Voor wie is dit bedoeld?

Deze verandering geldt op dit moment alleen voor klanten die privé bankieren bij ABN AMRO en;

- Internet Bankieren gebruiken, en
- daarbij uitsluitend de e.dentifier inzetten.

Gebruikt u al de ABN AMRO app om in te loggen? Of gebruikt u zowel de ABN AMRO app als e.dentifier? Of bent u een gemachtigde of ook zakelijk klant? In deze gevallen hoeft u niets te doen. In de loop van 2027 zal ABN AMRO u zorgvuldig benaderen over de veranderingen.

Wanneer worden klanten benaderd?

Klanten die tot de groep privé bankieren via Internet Bankieren behoren, ontvangen **naar verwachting tussen juni 2026 en december 2026** een **persoonlijke uitnodiging** van ABN AMRO:

- per brief en email, én
- via een bericht in Internet Bankieren.

Pas **na ontvangst van deze uitnodiging** wordt u gevraagd om in Internet Bankieren in te loggen en stappen te doorlopen. Tot dat moment hoeft u **geen actie** te ondernemen.

Tijdens de overgang blijft inloggen met de e.dentifier gewoon mogelijk. Het daadwerkelijk uitfaseren van de e.dentifier start begin 2027 en gebeurt gefaseerd; klanten worden hierover tijdig geïnformeerd.

Welke keuzes heeft u?

Na ontvangst van de uitnodiging kunt u kiezen uit **twee veilige manieren van inloggen en goedkeuren**:

1. De ABN AMRO app

De ABN AMRO app is gratis te gebruiken op een smartphone of tablet. De app ondersteunt verschillende toegankelijkheidsinstellingen van het apparaat, zoals:

- een goed leesbaar scherm,
- voorleesfunctie,
- instelbaar contrast,
- andere hulpmiddelen.

2. De security key

De security key is een klein apparaatje (vergelijkbaar met een USB-stick) dat u in de computer steekt. Deze werkt zonder smartphone, heeft geen batterij en voldoet aan alle eisen voor veiligheid en gegevensbescherming.

U kiest zelf welke optie het beste past bij uw persoonlijke situatie.

Kosten

Voor klanten die geen smartphone willen of kunnen gebruiken, is de security key een volwaardig alternatief. Hiervoor vraagt ABN AMRO een eenmalige eigen bijdrage van €10. Dit bedrag hangt samen met de productie en verzending van het apparaat. De kosten worden via een automatische incasso voldaan.

ABN AMRO realiseert zich terdege dat niet iedereen deze kosten kan of wil dragen. U kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice (020 517 60 76) als:

- de kosten voor u een belemmering zijn, én/of
- de ABN AMRO app voor u geen passende optie is.

Ondersteuning en hulp

ABN AMRO realiseert zich dat deze overstap voor veel mensen **spannend, ingewikkeld of onzeker** kan zijn. ABN AMRO is er écht voor iedereen die hulp nodig heeft. Daarom is bij alle

stappen extra ondersteuning beschikbaar op verschillende manieren zodat het aansluit bij de klantbehoefte, onder andere via:

- telefonische hulp via de klantenservice (020 517 60 76),
- duidelijke video's en handleidingen,
- online stap-voor-stap uitleg,
- ondersteuning door **Hulp bij Bankzaken Adviseurs**,
- samenwerking met **SeniorWeb**.

ABN AMRO werkt landelijk samen met SeniorWeb. Op **meer dan 500 leslocaties** in Nederland staan ook helpers klaar om mensen **persoonlijk te ondersteunen** bij deze verandering. Een overzicht van alle locaties vindt u op: <https://www.seniorweb.nl/leslocaties>.

Belangrijk om te onthouden

- Deze verandering geldt op dit moment alleen voor klanten die privé bankieren bij ABN AMRO en uitsluitend nog met de e.dentifier inloggen in Internet Bankieren,
- U ontvangt altijd eerst een persoonlijke uitnodiging,
- Tot die tijd hoeft u niets te doen,
- De e.dentifier blijft bruikbaar tijdens de overgangsfase,
- Er is ondersteuning beschikbaar als u hulp nodig heeft,
- Zodra de e.dentifier wordt uitgefaseerd krijgt u tijdig een bericht.