

## **Samen onze achterban goed voorbereiden op nieuwe manieren van inloggen**

Beste belangenorganisaties en Consumentenbond,

Toegankelijk bankieren doen wij samen. Daarom vinden wij het ook zo fijn dat jullie met ons meedenken en meewerken aan dit onderwerp. Door hierin samen op te trekken, kunnen we ervoor zorgen dat onze klanten, helpers, vrijwilligers en jullie achterban goed geïnformeerd zijn en zich gesteund voelen bij veranderingen die voor hen impact kunnen hebben.

ABN AMRO introduceert in de komende periode nieuwe manieren van inloggen en goedkeuren in Internet Bankieren voor een specifieke groep klanten. Namelijk de klanten die nu nog gebruikmaken van de e.dentifier voor het Internet Bankieren. Graag vragen wij u om uw achterban hierover te informeren. Daarbij hebben we het voor u zo eenvoudig mogelijk proberen te maken.

### **Waarom doen we dit?**

Bij ABN AMRO vinden we het belangrijk dat klanten nu én in de toekomst veilig kunnen blijven bankieren. Digitale veiligheid en betrouwbaarheid vragen om voortdurende vernieuwing, ook met het oog op toekomstige ontwikkelingen en wet- en regelgeving.

We begrijpen heel goed dat verandering spannend of lastig kan zijn – zeker voor mensen die al langere tijd op een vertrouwde manier bankieren met behulp van een e.dentifier. Tegelijkertijd blijft het dagelijkse bankieren zoals klanten dat kennen hetzelfde; alleen de manier van inloggen en goedkeuren verandert.

### **Voor wie is dit bedoeld?**

Deze wijziging geldt alleen voor klanten die Internet Bankieren gebruiken en daarbij uitsluitend nog de e.dentifier inzetten. Klanten die al gebruikmaken van de ABN AMRO app hoeven niets te doen. Dit geldt ook voor klanten die zowel de ABN AMRO app als e.dentifier gebruiken. In de loop van 2027 zullen zij tijdig en zorgvuldig benaderd worden over de veranderingen. Voor gemachtigde geldt nu nog geen verandering. Zij worden op een later moment zorgvuldig geïnformeerd.

### **Wanneer worden klanten benaderd?**

Klanten die tot deze groep behoren, ontvangen naar verwachting tussen juni 2026 en december 2026 een persoonlijke uitnodiging:

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

De klanten worden in fases benaderd. Op deze manier zijn wij in staat alle klanten goed te ondersteunen en de tijd te nemen om voor iedereen de transitie nauwkeurig te laten verlopen. Tussentijds schakelen we periodiek met een delegatie vanuit de belangenorganisaties om signalen te ontvangen en te blijven evalueren.

Pas na het ontvangen van deze persoonlijke uitnodiging wordt de klant gevraagd om in Internet Bankieren in te loggen en de stappen te doorlopen. Tot dat moment is geen actie nodig. Inloggen met de e.identificer blijft gedurende de overgang mogelijk. Het daadwerkelijk uitfaseren van de e.identificer start begin 2027 en gebeurt gefaseerd; klanten worden hierover tijdig geïnformeerd.

### **Keuzemogelijkheden voor klanten**

Wanneer klanten worden uitgenodigd, kunnen zij kiezen uit twee veilige manieren van inloggen en goedkeuren. Klanten bepalen zelf welke optie het beste past bij hun persoonlijke situatie.

- de ABN AMRO app
- de security key

#### **ABN AMRO app**

De ABN AMRO app is een kosteloze manier van inloggen voor klanten met een smartphone of tablet. De app ondersteunt diverse toegankelijkheidsinstellingen van het apparaat, zoals een goed leesbaar scherm, voorleesfunctie, aanpasbaar contrast en andere hulpmiddelen.

#### **Security key**

De security key is een klein apparaat (vergelijkbaar met een USB-stick) dat in de computer wordt gestoken en werkt zonder smartphone. De security key heeft geen batterij die leeg kan. De beveiliging en gegevensbescherming voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.

#### **Kosten**

Voor klanten die geen smartphone willen of kunnen gebruiken, bieden we de security key als volwaardig alternatief. Hiervoor vragen we een eenmalige eigen bijdrage van €10. Deze hangt samen met de productie en distributie van het apparaat. De kosten worden via een automatische incasso voldaan.

Wij realiseren ons dat niet iedereen deze kosten kan of wil dragen. In deze situaties kan de klant contact opnemen met de klantenservice (020 517 60 76) als:

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

## De stappen die klanten doorlopen

Wanneer klanten worden uitgenodigd vragen wij ze om de volgende stappen in hun online omgeving te doorlopen:

- aanvullen van hun gegevens
- kiezen van een nieuwe manier van inloggen, de ABN AMRO app of security key
- downloaden van de app of bestellen de security key
- registreren van hun nieuwe manier van inloggen

Bij alle stappen wordt indien gewenst hulp geboden. Klanten krijgen voldoende tijd om de stappen te doorlopen. Daarnaast ontvangen de klanten herinneringen om ze te attenderen op de nog te doorlopen stappen. ABN AMRO zal dit aanhouden tot alle klanten zijn gemigreerd.

## Ondersteuning – we realiseren ons heel goed dat dit impact heeft

We realiseren ons heel goed dat deze overstap voor veel mensen spannend, ingewikkeld of onzeker kan zijn. Wij zijn 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 (rechtstreeks nummer: 020 571 60 76),
- duidelijke video's en handleidingen,
- online stap-voor-stap uitleg,
- ondersteuning door Hulp bij Bankzaken Adviseurs,
- samenwerking met SeniorWeb: Op meer dan 500 leslocaties in Nederland staan helpers klaar om mensen persoonlijk te ondersteunen bij deze verandering. Overzicht van alle locaties: <https://www.seniorweb.nl/leslocaties>

Zodra wij van start gaan zal deze informatie beschikbaar zijn op onze website. Wij zullen jullie hiervan op de hoogte stellen. Het telefoonnummer is vanaf begin juni te gebruiken.

## Wat vragen wij van u?

Wij vragen u om onderstaande punten duidelijk te benadrukken richting uw achterban:

- de wijziging geldt alleen voor klanten die nog uitsluitend met de e.identificatie inloggen,
- klanten worden persoonlijk en gefaseerd benaderd, ook met betrekking tot herinneringen,
- er is geen actie nodig totdat de persoonlijke uitnodiging is ontvangen,
- de e.identificatie blijft tijdens de overgang te gebruiken,
- klanten hebben keuzevrijheid,
- klanten kunnen rekenen op ondersteuning en maatwerk,

- zodra de e.identificatie wordt uitgefaseerd krijgen klanten tijdig een bericht.

Om het u gemakkelijk te maken, hebben wij een bijlage toegevoegd met een kant-en-klare tekst voor uw achterban. Deze kunt u zonder aanpassingen gebruiken in uw nieuwsbrief, mailing of op uw website. Zo voorkomen we verwarring en houden we de informatie eenduidig.

Mocht u vragen ontvangen, signalen opvangen of aanvullende afstemming wensen, dan horen wij dat graag via [toegankelijkheid@abnamro.com](mailto:toegankelijkheid@abnamro.com). Tussen juni en december houden wij u actief op de hoogte van relevante ontwikkelingen. Daarnaast plannen wij na de eerste ervaringen een overlegmoment met een afvaardiging om ervaringen en signalen met elkaar te bespreken.

Alvast veel dank voor de fijne samenwerking en jullie inzet richting de achterban.

Met vriendelijke groet,  
mede namens Daniëlle van Drenth en Lotte Westerlanden

Gudy van der Wal