

# FAQ Online Banking

<b>1. Online Banking aanvragen en gebruiken</b>	<b>3</b>
1.1. Hoe krijg ik toegang tot Online Banking?	3
1.2. Kan ik Online Banking gebruiken op mijn tablet?	3
<b>2. Online Banking Plus</b>	<b>3</b>
2.1. Wat heeft Online Banking Plus meer te bieden dan Online Banking?	3
2.2. Online Banking Plus aanvragen en activeren	4
2.2.1. Hoe vraag ik Online Banking Plus aan? Hoe stap ik over naar een Online Banking Plus-contract?	4
2.2.2. Zijn er kosten verbonden aan Online Banking Plus?	4
2.2.3. Hoe log ik in op Online Banking Plus?	4
2.2.4. Hoe zeg ik mijn Online Banking Plus-contract op?	4
2.3. Wat houden de verschillende Online Banking Plus-modules in?	4
2.3.1. Wat houdt de Online Banking Plus-module Dringende overschrijvingen in?	4
2.3.2. Wat houdt de Online Banking Plus-module Overschrijvingsloten in?	5
2.3.3. Wat houdt de Online Banking Plus-module Terugkerende overschrijvingsloten in?	5
2.3.4. Wat houdt de Online Banking Plus-module Elektronische uittreksels in?	6
2.3.5. Wat houdt de Online Banking Plus-module Domiciliëringsloten in?	6
2.3.6. Wat houdt de Online Banking Plus-module FTP-loten in?	6
2.3.7. Wat houdt de Online Banking Plus-module Toegangsbeheer in?	6
2.3.8. Wat houdt de Online Banking Plus-module Circulaire cheques in?	7
2.3.9. Waar kan ik de verschillende Online Banking Plus-modules activeren?	7
<b>3. Een rekening openen</b>	<b>7</b>
3.1. Hoe open ik een nieuwe rekening?	7
<b>4. Overschrijvingen, doorlopende opdrachten en domiciliëringen</b>	<b>8</b>
4.1. Kan ik een punt of een komma invoeren in een bedrag?	8
4.2. Waarom staan niet al mijn overschrijvingen in Mijn opdrachten?	8
4.3. Waarom kan ik sommige overschrijvingen/doorlopende opdrachten in de lijst niet	8
4.4. Ik wil dat de laatst gebruikte rekening automatisch geselecteerd wordt als ik een	9
4.5. Hoe kan ik een doorlopende opdracht wijzigen?	9
4.6. Wat is een eigen omschrijving?	9
4.7. Waarom krijg ik een foutmelding voor de einddatum van een doorlopende opdracht?	9
4.8. Hoe beheer in mijn domiciliëringen via Online Banking?	9
<b>5. Beleggingen</b>	<b>10</b>
5.1. Wat kan ik doen onder het tabblad Mijn beleggingen?	10
5.2. Welke beleggingen kan ik via Online Banking doen?	10
5.3. Hoe kan ik beleggen?	10
5.3.1. Hoe open ik een nieuwe spaarrekening?	10
5.3.2. Hoe open ik een nieuwe termijnrekening?	10
5.3.3. Hoe teken ik in op een eenmalige belegging in fondsen of een periodiek beleggingsplan?	11
5.3.4. Wat als ik wil beleggen in fondsen niet uitgedrukt in euro?	11
5.4. Welke beleggingen kan ik via Online Banking verkopen?	12
5.5. Wat is het verschil tussen een eenmalige belegging in fondsen en een beleggingsplan?	12
5.6. Wat als ik advies wens alvorens een belegging te kopen of verkopen?	12

<b>6. Bankkaarten en kredietkaarten</b>	<b>12</b>
6.1. Waarom zie ik in het kaartoverzicht soms het kaartnummer en soms het rekeningnummer?	12
6.2. Hoe beheer ik de gebruikslimieten van mijn debetkaart?	12
6.3. Waarom zie ik meer bankkaarten?	12
6.4. Hoeveel kan ik uitgeven met mijn kredietkaart?	12
6.5. Over welke periode loopt de maandelijkse limiet van een kredietkaart?	13
6.6. Kan de boeking van de uitgaven gedaan met mijn kredietkaart gevolgen hebben voor de maandelijkse limiet van mijn kaart?	13
<b>7. Voorkeuren en persoonlijke gegevens</b>	<b>13</b>
7.1. Waar kan ik mijn contract wijzigen van Online Banking naar Online Banking Plus of omgekeerd?	13
7.2. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens (adres, e-mailadres, telefoonnummer) wijzigen?	13
7.3. Hoe maak ik bepaalde rekeningen zichtbaar of onzichtbaar?	14
7.4. Hoe wijzig ik de taal van mijn Online Banking?	14
7.5. Hoe stel ik een standaardrekening in voor het uitvoeren van mijn verrichtingen?	14
7.6. Hoe wijzig ik de volgorde waarin mijn rekeningen verschijnen in mijn overzicht?	14
7.7. Hoe geef ik een rekening een andere naam?	14
7.8. Hoe kan ik het tonen van Details van de bewegingen van de rekeningen permanent maken?	14
7.9. Hoe kan ik een afspraak maken?	14
7.10. Waar kan ik mijn gemaakte afspraken raadplegen?	14
7.11. Ik wens een waarschuwing ('alert') te krijgen als het saldo op een (van mijn) rekening(en) of kredietkaart(en) onder een bepaald bedrag zakt. Waar stel ik dat in?	15
7.12. Ik wens een waarschuwing ('alert') te krijgen als op een (van mijn) rekening(en) of kredietkaart(en) een transactie gebeurt boven een bepaald bedrag. Waar stel ik dat in?	15
7.13. Ik wil een waarschuwing ('alert') instellen maar krijg een foutmelding over een ontbrekend e-mailadres. Wat nu?	15
<b>8. Mobile Banking</b>	<b>15</b>
8.1. Hoe activeer ik de app Mobile Banking?	15
8.2. Hebt u nog vragen over Mobile Banking?	15
<b>9. Problemen en foutmeldingen</b>	<b>15</b>
9.1. Waarom krijg ik een foutmelding voor de einddatum van een doorlopende opdracht?	15
9.2. Waarom kan ik sommige overschrijvingen/doorlopende opdrachten in de lijst niet aanvinken?	16
9.3. Waarom krijg ik een foutmelding als ik een bedrag invoer?	16
<b>10. Hoe kan ik een commerciële/technische vraag stellen, een opmerking formuleren, een suggestie doen, een klacht opsturen of een afspraak maken?</b>	<b>16</b>
<b>11. Veilig online bankieren</b>	<b>16</b>
11.1. Is online bankieren veilig?	17
11.2. Wat kan ik doen om mijn veiligheid online te verzekeren?	17

## 1. Online Banking aanvragen en gebruiken

### 1.1. Hoe krijg ik toegang tot Online Banking?

Ga naar nagelmackers.be en klik op de knop Online Banking rechtsboven op de homepagina.

Neem uw op uw naam geregistreerde **debetkaart** / **Online Banking** kaart en uw kaartlezer bij de hand en vul uw kaartnummer in.

Indien uw browser cookies aanvaardt en u het veld Kaartnummer bewaren aanvinkt, wordt uw kaartnummer automatisch ingevuld bij uw volgende sessie.

Klik vervolgens op Aanmelden. U wordt naar een nieuw scherm geleid waarin u zich veilig kunt aanmelden in Online Banking.

Bij uw eerste aanmelding dient u de Algemene Voorwaarden van de bank te aanvaarden. Zodra u dit gedaan hebt, is uw Online Banking-contract actief

Voor uw volgende sessies is aanmelden met uw gebruikerscode ook mogelijk.  
Uw gebruikerscode vindt u in Beheer > Mijn contract > Mijn contractgegevens.

### 1.2. Kan ik Online Banking gebruiken op mijn tablet?

Uiteraard. U kunt perfect al uw transacties uitvoeren met uw tablet. Het is echter mogelijk dat sommige aanvinkvelden niet geactiveerd kunnen worden. Uw transacties lijden daar echter niet onder. Zij worden op dezelfde, veilige manier behandeld als wanneer u met uw computer werkt.

[Terug naar overzicht](#)

## 2. Online Banking Plus

### 2.1. Wat heeft Online Banking Plus meer te bieden dan Online Banking?

Online Banking Plus heeft vooral een groot voordeel voor professionele cliënten: **tijdswinst**. Doordat u Online Banking Plus kunt linken met uw boekhoudprogramma, gebeuren een heel aantal verrichtingen, die u normaal manueel moet invoeren, automatisch (rechtstreekse import uit uw boekhoudprogramma van volledige overschrijvings- of domiciliëringsloten, export van elektronische uittreksels naar uw boekhoudprogramma, ...).

Verder biedt Online Banking Plus u door middel van Toegangsbeheer de mogelijkheid bepaalde bevoegdheden te delegeren aan derden, zonder dat die een volmacht nodig hebben.

Ook kunt u via Online Banking Plus dringende overschrijvingen doen, circulaire cheques importeren voor begunstigden zonder rekeningnummer en gebruik maken van een beveiligd FTP-kanaal voor heel grote overschrijvings- of domiciliëringsloten.

## 2.2. Online Banking Plus aanvragen en activeren

### 2.2.1. Hoe vraag ik Online Banking Plus aan? Hoe stap ik over naar een Online Banking Plus-contract?

Indien u nog niet beschikt over een Online Banking-contract (zie 1.1.), neemt u contact op met een verkooppunt om een Online Banking (Plus)-contract aan te vragen.

Indien u al beschikt over een Online Banking-contract, kunt u eigenhandig overstappen naar een Online Banking Plus-contract. Dat gebeurt via Online Banking, onder het tabblad Beheer > Mijn contract > Mijn contractgegevens. Daar kiest u bij Type contract voor Online Banking Plus. Vervolgens verschijnt een lijst met Online Banking Plus-modules die u afzonderlijk kunt activeren (zie 2.3.9.).

Om opnieuw over te stappen van Online Banking Plus naar Online Banking, neemt u contact op met uw verkooppunt.

### 2.2.2. Zijn er kosten verbonden aan Online Banking Plus?

Voor het gebruik van Online Banking Plus, betaalt u een kleine bijdrage (zie Algemene Tarieflijst). Die kosten worden vooraf aangerekend voor een volledig trimester. U kiest zelf van welke rekening die bijdrage automatisch wordt gedebiteerd. Die keuze kunt u achteraf ook nog wijzigen via Beheer > Mijn contract > Mijn contractgegevens > Rekeningnummer voor facturatie.

Voor die bijdrage krijgt u toegang tot de basismodule van Online Banking Plus. Die omvat Online Banking, Overschrijvingsloten en Dringende overschrijvingen. Daarnaast zijn er nog optionele modules beschikbaar: Terugkerende overschrijvingsloten, Elektronische uittreksels, Domiciliëringsloten, FTP-loten, Toegangsbeheer en Circulaire cheques.

Deze kosten zijn op dezelfde wijze als andere bankkosten fiscaal aftrekbaar.

### 2.2.3. Hoe log ik in op Online Banking Plus?

Inloggen op Online Banking Plus gebeurt met uw gebruikerscode, kaart en een kaartlezer. Aanmelden met uw kaartnummer is niet mogelijk.

De eerste keer dat u zich aanmeldt, selecteert u het rekeningnummer waarvan de kosten van Online Banking Plus automatisch worden gedebiteerd. Ook moet u de eerste keer de Algemene Voorwaarden aanvaarden.

### 2.2.4. Hoe zeg ik mijn Online Banking Plus-contract op?

Om uw Online Banking Plus-contract op te zeggen of om te vormen naar een Online Banking-contract, neemt u contact op met uw verkooppunt.

## 2.3. Wat houden de verschillende Online Banking Plus-modules in?

### 2.3.1. Wat houdt de Online Banking Plus-module Dringende overschrijvingen in?

Bij een gewone overschrijving krijgt de begunstigde bij een andere bank het overgeschreven bedrag de volgende werkdag op zijn rekening gestort. Bij dringende overschrijvingen wordt de begunstigde dezelfde bankwerkdag nog gecrediteerd.

Opgelet: afhankelijk van het tijdstip waarop u de overschrijving wilt uitvoeren, kunt u melding krijgen dat een dringende overschrijving niet meer mogelijk is.

Per dringende transactie wordt een kleine kostprijs aangerekend (zie Algemene Tarieflijst).

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), kunt u de optie Dringende betaling aanvinken op het ogenblik dat u een nieuwe overschrijving aanmaakt via Mijn rekeningen > Overschrijvingen.

### 2.3.2. Wat houdt de Online Banking Plus-module Overschrijvingsloten in?

Via Overschrijvingsloten kunt u een groot aantal overschrijvingen (max. 100) in één keer verrichten. In Online Banking Plus wordt een onderscheid gemaakt tussen Overschrijvingsloten en Terugkerende overschrijvingsloten.

Via Overschrijvingsloten kunt u rechtstreeks uit uw boekhoudprogramma een XML-bestand met overschrijvingen importeren dat u in dat programma hebt aangemaakt. Ook Circulaire cheques worden via deze weg geïmporteerd.

U hebt de keuze om die verrichtingen individueel of globaal op uw uittreksels te laten verschijnen. Zo kunt u het aantal verrichtingen op uw uittreksels beperken en het vertrouwelijke karakter van de individuele verrichtingen behouden.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), vindt u onder Mijn rekeningen een extra menu-item Overschrijvingsloten. Via het tabblad Import importeert u vervolgens een overschrijvingslot uit uw boekhoudprogramma.

### 2.3.3. Wat houdt de Online Banking Plus-module Terugkerende overschrijvingsloten in?

Via overschrijvingsloten kunt u een groter aantal overschrijvingen (max. 100) in een keer verrichten (bv. voor huurkosten, loonvoorschotten ...). In Online Banking Plus wordt een onderscheid gemaakt tussen Overschrijvingsloten en Terugkerende overschrijvingsloten.

Via Terugkerende overschrijvingsloten maakt u manueel een overschrijvingslot aan in uw Online Banking Plus. Dat bestand kunt u ook bewaren om het later opnieuw te gebruiken, of te wijzigen. Deze module wordt bijvoorbeeld gebruikt voor de betaling van huurkosten, lonen, loonvoorschotten ... Het is ook mogelijk in deze module overschrijvingsloten te kopiëren en te plakken uit een Excel-bestand (zie 2.3.3.1.).

U hebt de keuze om deze verrichtingen individueel of globaal op uw uittreksels te laten verschijnen. Zo kunt u het aantal verrichtingen op uw uittreksels beperken en het vertrouwelijke karakter van de individuele verrichtingen behouden.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), vindt u onder Mijn rekeningen > Overschrijvingsloten een nieuw tabblad Terugkerende.

#### 2.3.3.1. Hoe kan ik in Terugkerende overschrijvingsloten cellen kopiëren en plakken uit een Excel-bestand?

Om tijd uit te sparen, kunt u cellen uit een Excel-bestand kopiëren en plakken naar de module Terugkerende overschrijvingsloten. Hieraan zijn enkele voorwaarden verbonden:

- Het aantal kolommen in het Excel-bestand moet overeenkomen met het aantal kolommen onder Terugkerende overschrijvingsloten;
- De volgorde van de kolommen moet dezelfde zijn;
- De cellen met cijfers, moeten het celformaat 'Number' hebben (Excel > rechtermuisklik in cel > Format Cells ... > Category: Number) en mogen geen decimalen of scheiding tussen duizendtallen bevatten;
- U kunt maximaal 100 rijen in één keer kopiëren en plakken. Bij grote aantallen cellen, kan de verwerkingstijd wat langer zijn. Gelieve geduldig af te wachten;
- Gebruik geen speciale karakters;
- Het kopiëren en plakken kan enkel via de toetsencombinatie Ctrl+C en Ctrl+V. Kopiëren en plakken via rechtermuisklik werkt niet altijd;
- Voor BE-rekeningen is de BIC-code niet verplicht, Online Banking Plus berekent die code automatisch.

#### 2.3.4. Wat houdt de Online Banking Plus-module Elektronische uittreksels in?

Via Online Banking Plus kunt u voor uw Businessrekening elektronische uittreksels aanvragen. U verkrijgt dan de uittreksels van de gekozen rekening in Coda 2-formaat, die u kunt exporteren naar uw boekhoudprogramma. Zo hoeft u die verrichtingen niet meer individueel in te brengen in uw boekhoudprogramma.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), vindt u uw elektronische uittreksels onder Mijn rekeningen > Mijn uittreksels > Digitale rekeninguittreksels.

#### 2.3.5. Wat houdt de Online Banking Plus-module Domiciliëringsloten in?

Via deze module kunt u als schuldeiser volledige loten met domiciliëringen, die u hebt aangemaakt in uw boekhoudprogramma in XML-formaat, importeren in Online Banking Plus. Deze module vervangt het vroegere DOM-80-incasso.

Opgelet: om deze module te gebruiken hebt u een schuldeisernummer nodig. De activatie van de module vereist daardoor een akkoord van de bank. Gelieve hiervoor contact op te nemen met uw kantoor.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), vindt u onder Mijn rekeningen een extra menu-item Domiciliëringsloten.

#### 2.3.6. Wat houdt de Online Banking Plus-module FTP-loten in?

Indien u overschrijvings- of domiciliëringsloten bestaande uit heel veel opdrachten wenst te importeren naar Online Banking Plus, hebben wij een apart en beveiligd FTP-verzendkanaal ter beschikking. Dat kanaal werd speciaal ontworpen voor de beveiligde import en export van grote bestanden. Eens u de gewenste loten hebt geïmporteerd, moet u ze enkel nog elektronisch ondertekenen via Mijn opdrachten.

Opgelet: het gebruik van deze module vereist een zekere expertise op vlak van informatica. Om veiligheidsredenen vereist de activatie van deze module ook een akkoord van de bank. Gelieve daarvoor contact op te nemen met uw kantoor.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), kunt u via Overschrijvingsloten of Domiciliëringloten grote bestanden van overschrijvingen of domiciliëringen doorsturen via het FTP-kanaal.

#### 2.3.7. Wat houdt de Online Banking Plus-module Toegangsbeheer in?

Via de module Toegangsbeheer kunt u (als delegerder) aan een derde (de gedelegeerde) toegang geven tot bepaalde bevoegdheden op een of meerdere rekeningen gekoppeld aan uw contract, zonder dat de gedelegeerde daarvoor een volmacht nodig heeft.

De gedelegeerde kan alle bevoegdheden krijgen van de delegerder, behalve handtekeningbevoegdheid.

U kiest uiteraard zelf welke gedelegeerde toegang krijgt tot welke rekeningen en met welke bevoegdheden.

Opgelet: om een derde dit soort toegang te verlenen, dient u contact op te nemen met uw verkooppunt, zodat de gedelegeerde kan gelinkt worden aan uw contract.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), vindt u onder Mijn rekeningen een extra menu-item Mijn delegaties.

### 2.3.8. Wat houdt de Online Banking Plus-module Circulaire cheques in?

Om betalingen uit te voeren naar klanten zonder bankrekening, kunt u gebruik maken van Circulaire cheques, die u naar Online Banking Plus importeert uit uw boekhoudprogramma. Dat gebeurt op dezelfde manier als het importeren van Overschrijvingsloten. De manuele invoering van een circulaire cheque in Online Banking Plus zonder boekhoudprogramma is niet mogelijk.

Eens deze module werd geactiveerd (zie 2.3.9.), kunt u circulaire cheques via Mijn rekeningen > Overschrijvingsloten > Import importeren.

### 2.3.9. Waar kan ik de verschillende Online Banking Plus-modules activeren?

Indien u al over een Online Banking-contract beschikt, kunt u de modules activeren via Beheer > Mijn contract > Mijn contractgegevens. Daar kiest u bij Type contract voor Online Banking Plus. Vervolgens verschijnt de lijst van modules die u afzonderlijk kunt activeren.

Online Banking, Overschrijvingsloten en Dringende overschrijvingen behoren tot het standaard Online Banking Plus-pakket en kunt u gebruiken zodra u kiest voor een Online Banking Plus-contract.

De optionele modules Terugkerende overschrijvingsloten, Elektronische uittreksels en Circulaire cheques kunt u aanvinken en onmiddellijk in gebruik nemen.

De optionele modules Domiciliëringsloten, FTP-loten en Toegangsbeheer vragen om een akkoord van de bank. Om die te activeren, dient u contact op te nemen met uw verkooppunt.

U kunt iedere module apart toevoegen. Het is aangeraden enkel de modules toe te voegen die u nodig hebt, om eventuele overbelasting van uw systeem te vermijden.

Opgelet: nadat u een of meerdere modules aanvinkte, moet u onderaan de pagina op Valideren klikken. Vervolgens moet u even af- en aanmelden om de module te activeren.

[Terug naar overzicht](#)

## 3. Een rekening openen

### 3.1. Hoe open ik een nieuwe rekening?

Klik Op Mijn Rekeningen>Rekeningen>Overzicht. Klik vervolgens rechts bovenaan op de groene knop + Nieuwe rekening openen.

Op het volgende scherm krijgt u de keuze (zichtrekening, spaarrekening ...). Klik op Bekijken om de verschillende rekeningen van dat type te bekijken die aangepast zijn aan jouw profiel.

Hebt u de rekening gevonden die u wenst? Klik dan op Openen.

Op het volgende scherm kiest u de Naam van de cliënt en Frequentie (van uw rekeninguittreksels). U kunt uw rekening ook een alias geven. Die is enkel zichtbaar in uw Online Banking.

Vervolgens krijgt u de Acceptatievoorwaarden, samen met het reglement en de wettelijke informatie. U bevestigt ervan kennis te hebben genomen door het vakje aan te vinken.

Indien u een spaarrekening opent, duidt u aan of u per post de Essentiële spaardersinformatie wenst te ontvangen. Klik daarna op Ondertekenen.

Ten slotte dient u de opening van de rekening te finaliseren met behulp van uw kaartlezer. Volg daarvoor de instructies op het scherm.

Uw nieuwe rekening wordt verwerkt. U kunt ze ten laatste de volgende bankwerkdag in gebruik nemen.

Klik op OK om terug te keren naar uw bestaande rekeningen.

[Terug naar overzicht](#)

## 4. Overschrijvingen, doorlopende opdrachten en domiciliëringen

### 4.1. Kan ik een punt of een komma invoeren in een bedrag?

In bedragen worden zowel punten als komma's geaccepteerd, maar beide worden behandeld als een komma.

Enkele voorbeelden:

- U voert 12,23 EUR in. Dat blijft 12,23 EUR.
- U voert 12.23 EUR in. Dat wordt 12,23 EUR.
- U voert 12,235 EUR in. U krijgt een foutmelding, want Online Banking aanvaardt slechts twee cijfers na de komma.
- U voert 12.235 EUR in. U krijgt een foutmelding, want 12.235 wordt omgezet naar 12,235 en Online Banking aanvaardt slechts twee cijfers na de komma.

### 4.2. Waarom staan niet al mijn overschrijvingen in Mijn opdrachten?

In Mijn opdrachten ziet u de overschrijvingen en doorlopende opdrachten die nog niet uitgevoerd kunnen worden omdat ze nog moeten ondertekend worden door minstens één persoon (u en/of een medeondertekenaar).

U vindt een overzicht van al uw overschrijvingen (te ondertekenen, nog te behandelen en andere) in Mijn rekeningen > Overschrijvingen > Betaalagenda en een overzicht van uw doorlopende opdrachten (te ondertekenen en andere) in Mijn rekeningen > Doorlopende opdrachten.

### 4.3. Waarom kan ik sommige overschrijvingen/doorlopende opdrachten in de lijst niet aanvinken?

In de betaalagenda en in de lijst van doorlopende opdrachten ziet u een oplijsting van geplande betaalopdrachten en doorlopende opdrachten.

Als een overschrijving of een doorlopende opdracht binnen twee dagen uitgevoerd zal worden, is de opdracht in behandeling en kunt u ze niet meer wijzigen, schorsen of verwijderen. Online Banking laat u niet meer toe deze opdracht aan te vinken om ze te selecteren.



#### **4.4. Ik wil dat de laatst gebruikte rekening automatisch geselecteerd wordt als ik een nieuwe overschrijving uitvoer. Hoe doe ik dat?**

Doet u vaak meerdere overschrijvingen voor een zelfde rekening? Dan kunt u in Mijn voorkeuren instellen dat de laatst gebruikte rekening automatisch geselecteerd wordt voor de invoer van een nieuwe overschrijving, de raadpleging van de verrichtingen en het historisch overzicht van de rekeninguittreksels.

U gebruikt vooral één rekening voor uw overschrijvingen? Dan kunt u die 'default' instellen onder Mijn voorkeuren > Mijn instellingen.

#### **4.5. Hoe kan ik een doorlopende opdracht wijzigen?**

Om een doorlopende opdracht te wijzigen, klikt u in de lijst van doorlopende opdrachten of in de lijst van te ondertekenen doorlopende opdrachten op de opdracht die u wilt wijzigen.

Als een doorlopende opdracht binnen twee dagen zal uitgevoerd worden, is de opdracht in behandeling. In dat geval kunt u ze tijdelijk niet wijzigen.

Vergeet de gewijzigde doorlopende opdracht niet te ondertekenen om uw wijzigingen te registreren.

#### **4.6. Wat is een eigen omschrijving?**

Voor een nieuwe Europese overschrijving kunt u een eigen omschrijving invoeren. Deze omschrijving wordt weergegeven in uw eigen rekeninguittreksels en in uw betaalagenda (Mijn rekeningen > Overschrijvingen > Betaalagenda), de tegenpartij krijgt deze omschrijving echter niet te zien.

#### **4.7. Waarom krijg ik een foutmelding voor de einddatum van een doorlopende opdracht?**

Aangezien kredieten een maximale looptijd van 30 jaar hebben, werd de einddatum (laatste betalingsdatum) van een doorlopende opdracht beperkt tot 30 jaar.

Wenst u toch een doorlopende opdracht in te voeren met een looptijd van meer dan 30 jaar, dan volstaat het 'zonder laatste betaling' aan te vinken in uw doorlopende opdracht.

#### **4.8. Hoe beheer in mijn domiciliëringen via Online Banking?**

Ga naar Mijn rekeningen>Domiciliëringen. Dubbelklik in de Lijst van de domiciliëringen op de domiciliëring die u wenst te wijzigen. U kunt:

- via Limieten de maximale frequentie en/of het maximale bedrag van afhaling van uw Europese domiciliëringen bepalen.
- via de rode knop x Verwijderen onder het detail van de gewenste domiciliëring de Europese domiciliëring opzeggen.

U kunt uw wijzigingen ongedaan maken wanneer u maar wilt.

[Terug naar overzicht](#)

## 5. Beleggingen

### 5.1. Wat kan ik doen onder het tabblad Mijn beleggingen?

Links op het scherm hebt u toegang tot 3 rubrieken:

- Via de rubriek Mijn portefeuille
  - kunt u een Overzicht krijgen van alle beleggingsproducten die u beheert. Klik op Toon alles om meer details te krijgen per product. Hoe verder u doorklikt op de lijnen, hoe meer details u krijgt. Hier kunt u ook uw beleggingen beheren (aankopen (zie 5.3.) of verkopen (zie 5.4.)).
  - kunt u onder Lopende orders zien welke aan- en verkoopopdrachten in uitvoering zijn.
  - kunt u via Beheer een alias geven aan uw rekeningen en eventuele volmachten beheren.
- 
- Indien u een portefeuille in beheer heeft bij de afdeling Private Banking van Nagelmackers, kunt u via de rubriek Private Banking de Details, Rapporten en Newsletters lezen die bij uw portefeuille horen.
  - Via de rubriek Periodieke beleggingen kunt u een periodiek beleggingsplan in beleggingsfondsen toevoegen, opschorten of reactiveren (zie 5.3.3.).

### 5.2. Welke beleggingen kan ik via Online Banking doen?

Via Mijn beleggingen > Mijn Portefeuille > + Een belegging toevoegen hebt u de keuze uit 3 spaar- en beleggingsformules:

- Een nieuwe spaarrekening openen (zie 5.3.1.)
- Een nieuwe termijnrekening (in euro) van 1 tot 10 jaar openen (zie 5.3.2.)
- Een eenmalige belegging of een periodiek beleggingsplan in een beleggingsfonds (obligatiefonds, aandelenfonds, dakfonds) gepromoot door Nagelmackers uitvoeren (zie 5.3.3.)

Ook via Mijn beleggingen > Periodieke beleggingen kunt u intekenen op een nieuw periodiek beleggingsplan in beleggingsfondsen.

### 5.3. Hoe kan ik beleggen?

#### 5.3.1. Hoe open ik een nieuwe spaarrekening?

Via Mijn beleggingen > Mijn portefeuille > + Een belegging toevoegen > Spaarrekeningen > Bekijken krijgt u meer informatie over de spaarrekening(en) die u eventueel wenst te openen.

Om uw gewenste spaarrekening te openen, klikt u op Openen, waarna u een aantal gegevens invult over de nieuwe te openen rekening.

Maak uw keuze door te klikken op Ondertekenen. Zolang u niet op ondertekenen klikte, kunt u steeds terugkeren naar de vorige stap via de knop Terug, onderaan het scherm.

Nadat u op Ondertekenen klikte, dient u enkel nog uw keuze te bevestigen met uw bankkaart en kaartlezer. Ten slotte krijgt u een bevestigingsboodschap.

#### 5.3.2. Hoe open ik een nieuwe termijnrekening?

Via Mijn beleggingen > Mijn portefeuille > + Een belegging toevoegen > Termijnrekening > Bekijken krijgt u meer informatie over de termijnrekening(en) die u eventueel wenst te openen.

Om uw interesten tot op de eindvervaldag te simuleren, klikt u op Simuleren.

Om uw gewenste termijnrekening te openen, klikt u op Openen, waarna u een aantal gegevens invult over de nieuwe te openen rekening.

Maak uw keuze door te klikken op Ondertekenen. Zolang deze klik niet gebeurde, kunt u steeds terugkeren naar de vorige stap via de knop Terug, onderaan het scherm.

Nadat u op Ondertekenen klikte, dient u enkel nog uw keuze te bevestigen met uw bankkaart en kaartlezer. Ten slotte krijgt u een bevestigingsboodschap.

### 5.3.3. Hoe teken ik in op een eenmalige belegging in fondsen of een periodiek beleggingsplan?

Via Mijn beleggingen > Mijn portefeuille > + Een belegging toevoegen > Beleggingsfondsen > Bekijken krijgt u een overzicht van de mogelijke beleggingen in fondsen: eenmalig intekenen op aandelenfondsen, op obligatiefondsen of op dakfondsen, of intekenen op een beleggingsplan.

Klik op Bekijken voor meer informatie over de (categorie van) belegging(en) waarop u eventueel wenst in te schrijven.

Eens u uw gewenst product hebt gekozen voor de eenmalige inschrijving of het beleggingsplan, klikt u op Intekenen. Vervolgens vult u een aantal gegevens in.

Klik op Volgende, waarna u een raming krijgt van het te debiteren bedrag op de rekening. Deze berekening is slechts een schatting, gebaseerd op de laatst gekende koers van het beleggingsfonds. U kunt hierna nog steeds uw gegevens wijzigen via de knop Wijzigen alvorens uw keuze te Ondertekenen.

Staat uw keuze vast? Dan aanvaardt u de Acceptatievoorwaarden en klikt u onderaan de pagina op Ondertekenen. Vervolgens dient u enkel nog uw keuze te bevestigen met uw bankkaart en kaartlezer. Ten slotte krijgt u een bevestigingsboodschap.

#### 5.3.3.1. Moet ik over een effectenrekening beschikken om in te tekenen op een beleggingsfonds?

Indien u nog geen effectenrekening heeft, kan u toch een beleggingsfonds selecteren.

Wanneer u op intekenen klikt komt u in het scherm Openen van een effectenrekening.

Vervolledig de velden en klik op ondertekenen. Uw effectenrekening is geopend en u kan uw intekening verder afwerken.

U dient zelf houder of medehouder te zijn van de effectenrekening die u gebruikt voor de intekening op een beleggingsfonds. Wenst u voor een derde (bijvoorbeeld uw kind) in te tekenen op een beleggingsfonds, ga dan langs in een Nagelmackers-kantoor.

#### 5.3.3.2. Hoe beheer ik mijn beleggingsplan(nen) in fondsen?

Via de rubriek Periodieke beleggingen kunt u door op de naam van het beleggingsplan te klikken:

- toegang krijgen tot meer gegevens die u kunt wijzigen (de rekening, het periodiek beleggingsbedrag, de periodiciteit, eventueel een einddatum toevoegen ...).
- het beleggingsplan beëindigen, opschorten of (na opschorting) reactiveren.

### 5.3.4. Wat als ik wil beleggen in fondsen niet uitgedrukt in euro?

In geval van een eenmalige inschrijving, kunt u de belegging uitvoeren via een rekening in dezelfde munteenheid (voor zover u er een hebt geopend in uw kantoor en u intekent op deelbewijzen) of via een rekening in euro.

In geval van een beleggingsplan, bent u verplicht te beleggen via een rekening in dezelfde munteenheid. Is dat niet het geval, dan moet u eerst via uw kantoor zo'n rekening openen.

#### 5.4. Welke beleggingen kan ik via Online Banking verkopen?

U kunt alle beleggingsfondsen en gestructureerde producten (gepromoot door Nagelmackers) uit uw portefeuille via Online Banking verkopen.

Dat gebeurt via Mijn beleggingen > Mijn portefeuille, door te klikken op het detail van een belegging. Zo kunt u een product in zijn geheel of gedeeltelijk verkopen.

#### 5.5. Wat is het verschil tussen een eenmalige belegging in fondsen en een beleggingsplan?

Met een beleggingsplan in fondsen kunt u maandelijks, trimestrieel of semestrieel beleggen in een beleggingsfonds om op lange termijn over een mooi kapitaal te beschikken.

In vergelijking met een eenmalige inschrijving die in één keer plaatsvindt, verkleint een beleggingsplan het volatiliteitsrisico van uw belegging.

Verder is het bedrag dat periodiek belegd wordt via het beleggingsplan kleiner (min. 50 euro) dan het bedrag dat in één keer wordt belegd bij een eenmalige inschrijving.

#### 5.6. Wat als ik advies wens alvorens een belegging te kopen of verkopen?

Neem contact op met uw Nagelmackers-adviseur. Hij neemt met plezier de tijd om samen met u de verschillende aankoop- en verkoopmogelijkheden in uw beleggersportefeuille te overlopen, rekening houdend met uw beleggersprofiel.

[Terug naar overzicht](#)

## 6. Bankkaarten en kredietkaarten

### 6.1. Waarom zie ik in het kaartoverzicht soms het kaartnummer en soms het rekeningnummer?

In het kaartenoverzicht ziet u altijd het nummer van de kaart. Soms komt het begin van dit nummer overeen met het rekeningnummer, maar niet altijd. Denk maar aan rekeningen waarvoor meerdere kaarten uitgegeven worden. Deze kaarten kunnen niet het rekeningnummer dragen, want zij moeten uniek zijn.

### 6.2. Hoe beheer ik de gebruikslimieten van mijn debetkaart?

Via Mijn rekeningen > Bankkaarten > Beheer kiest u de kaart waarvan u de dagelijkse of wekelijkse gebruikslimiet wenst vast te leggen. Valideer uw keuze.

U kunt deze limiet wanneer u maar wilt opnieuw wijzigen.

### 6.3. Waarom zie ik meer bankkaarten?

U hebt toegang tot alle debetkaarten voor rekeningen waarvan u houder, wettelijke vertegenwoordiger of medehouder bent of waar u een volmacht op hebt.

U ziet ook de kredietkaarten waarvan u houder bent én de kredietkaarten voor rekeningen waarvan u (mede)houder bent. U ziet zulke kaarten echter niet wanneer de rekening gelinkt is aan een 'Businesscliënt'.

### 6.4. Hoeveel kan ik uitgeven met mijn kredietkaart?

Per kredietkaart wordt een maandelijks uitgavenlimiet bepaald. Om te weten hoeveel deze bedraagt, ga naar Mijn rekeningen > Kaarten. Selecteer de kredietkaart waarvan u de maandelijks uitgavenlimiet wilt kennen.

## 6.5. Over welke periode loopt de maandelijkse limiet van een kredietkaart?

De maandelijkse limiet van uw kredietkaart heeft betrekking op de periode die loopt van de ene maandelijkse afrekeningsdatum tot de volgende.

Voor MasterCard-kaarten is dat van de 13e van elke maand tot de 13e van de maand erop, of de eerste bankwerkdag die hierop volgt.

### **Opgelet!**

Zolang het totaalbedrag van uw uitgavenstaat niet van uw rekening gedebiteerd is, is de maandelijkse limiet van uw kredietkaart verminderd met het totaalbedrag van uw uitgavenstaat.

## 6.6. Kan de boeking van de uitgaven gedaan met mijn kredietkaart gevolgen hebben voor de maandelijkse limiet van mijn kaart?

Alle uitgaven die u de vorige maand met uw kredietkaart deed, worden geboekt op de maandelijkse afsluitingsdatum (13<sup>e</sup> van de maand).

In uw Online Banking kunt u de lijst van uitgaven die u tijdens de lopende periode met uw kredietkaart deed én de uitgavenstaten van voorbije periodes raadplegen. Ga hiervoor naar Mijn rekeningen > Kaarten > Bewegingen.

Enkele dagen na de afsluitingsdatum ontvangt u met de post uw uitgavenstaat. Vervolgens wordt het totaalbedrag van deze uitgavenstaat van uw rekening gedebiteerd.

### **Opgelet!**

Zolang het totaalbedrag van uw uitgavenstaat niet van uw rekening gedebiteerd is, is de maandelijkse limiet van uw kredietkaart verminderd met het totaalbedrag van uw uitgavenstaat.

[Terug naar overzicht](#)

## 7. Voorkeuren en persoonlijke gegevens

### 7.1. Waar kan ik mijn contract wijzigen van Online Banking naar Online Banking Plus of omgekeerd?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn contract.

Op dit scherm kunt u naast Type contract kiezen voor Online Banking of Online Banking Plus. Indien u kiest voor Online Banking Plus, vinkt u de bijkomende modules aan en valideer de wijzigingen.

De nieuwe modules zijn pas actief nadat u uitgelogd en terug ingelogd hebt.

**Opgelet:** sommige modules uit Online Banking Plus kunt u niet meteen aanvinken. Indien u die wenst toe te voegen aan uw contract, dient u contact op te nemen met uw verkooppunt.

### 7.2. Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens (adres, e-mailadres, telefoonnummer) wijzigen?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn gegevens.

Op dit scherm kunt u uw adresgegevens, e-mailadres(sen) en/of telefoonnummer(s) wijzigen of toevoegen.

### 7.3. Hoe maak ik bepaalde rekeningen zichtbaar of onzichtbaar?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn zichtbaarheid kunt u door middel van de pijltjestoetsen rekeningen zichtbaar of onzichtbaar maken in uw Online Banking omgeving, gedurende een bepaalde of onbepaalde tijd.

### 7.4. Hoe wijzig ik de taal van mijn Online Banking?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn instellingen kunt u kiezen om in Online Banking in het Frans of Nederlands te navigeren.

### 7.5. Hoe stel ik een standaardrekening in voor het uitvoeren van mijn verrichtingen?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn instellingen kunt u naast Algemeen kiezen welke rekening u als standaardrekening gebruikt voor het uitvoeren van uw verrichtingen. U kan hier maximaal 3 rekeningen selecteren.

### 7.6. Hoe wijzig ik de volgorde waarin mijn rekeningen verschijnen in mijn overzicht?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn instellingen kunt u naast Startpagina kiezen in welke volgorde uw rekeningen verschijnen.

### 7.7. Hoe geef ik een rekening een andere naam?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn instellingen kunt u naast Rekeningen een eigen benaming ingeven voor uw rekeningen in Online Banking. Deze benaming wordt ook gebruikt in uw Mobile Banking maar is niet zichtbaar voor derden.

### 7.8. Hoe kan ik het tonen van Details van de bewegingen van de rekeningen permanent maken?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn online bankieren. In het grijze tabblad Mijn instellingen kunt u naast Rekeningen kiezen om de optie Details van bewegingen tonen al dan niet zichtbaar te maken in de historiek van uw rekeningen.

### 7.9. Hoe kan ik een afspraak maken?

Klik op de knop Maak een afspraak, bovenaan in de blauwe balk, naast het Nagelmackers-logo. Uw afspraak wordt automatisch gemaakt bij uw persoonlijke Nagelmackers-adviseur of in het Nagelmackers-kantoor het dichtst bij u in de buurt.

U kunt ook een afspraak maken door rechtsboven op Beheer te klikken. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn agenda. Hier krijgt u een overzicht van al uw andere afspraken en de banksluitingsdagen. Klik op de groene knop rechts in beeld + Een afspraak maken.

### 7.10. Waar kan ik mijn gemaakte afspraken raadplegen?

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn agenda. Op dit scherm ziet u eerst een overzicht van al uw afspraken. Daaronder ziet u ook de banksluitingsdagen.

U kunt uw afspraken en banksluitingsdagen ook steeds raadplegen via de grijze kalender links in beeld, onder het blauwe keuzemenu.

### **7.11. Ik wens een waarschuwing ('alert') te krijgen als het saldo op een (van mijn) rekening(en) of kredietkaart(en) onder een bepaald bedrag zakt. Waar stel ik dat in?**

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn alerts.

Via + Nieuwe alert toevoegen kunt u instellen om een waarschuwing te krijgen via e-mail indien bepaalde zaken gebeuren op een (van uw) rekening(en) of kredietkaart(en). U selecteert het gewenste e-mailadres, het type alert, een bedrag en de betrokken rekening.

### **7.12. Ik wens een waarschuwing ('alert') te krijgen als op een (van mijn) rekening(en) of kredietkaart(en) een transactie gebeurt boven een bepaald bedrag. Waar stel ik dat in?**

Klik rechtsboven op Beheer. In het blauwe keuzemenu linksboven kiest u Mijn alerts.

Via + Nieuwe alert toevoegen kunt u instellen om een waarschuwing te krijgen via e-mail indien bepaalde zaken gebeuren op een (van uw) rekening(en) of kredietkaart(en). U selecteert het gewenste e-mailadres, het type alert, een bedrag en de betrokken rekening.

### **7.13. Ik wil een waarschuwing ('alert') instellen maar krijg een foutmelding over een ontbrekend e-mailadres. Wat nu?**

Om een alert in te stellen moet u in uw persoonsgegevens een e-mailadres vermelden. Dat stelt u in door rechtsboven op Beheer te klikken. Vervolgens kiest u in het blauwe keuzemenu linksboven Mijn gegevens. Hier kunt u uw adresgegevens, e-mailadres(sen) en/of telefoonnummer(s) wijzigen of toevoegen.

[Terug naar overzicht](#)

## **8. Mobile Banking**

### **8.1. Hoe activeer ik de app Mobile Banking?**

Ga naar Beheer en vink de optie Mobile Banking aan. Ga vervolgens met uw smartphone/tablet naar de App Store (iOS), de Play Store (Android) of de Windows Store en download de gratis app Mobile Banking van Nagelmackers. Deze eerste keer aanmelden gebeurt met behulp van uw kaartlezer. Volg de verschillende stappen en kies een persoonlijke profielcode die bestaat uit 6 cijfers. Deze code kunt u gebruiken bij uw volgende sessies. Heeft u meerdere contracten of een Online Banking Plus-contract dan is de activatie met userid verplicht.

### **8.2. Hebt u nog vragen over Mobile Banking?**

Raadpleeg hier de FAQ Mobile Banking.

[Terug naar overzicht](#)

## **9. Problemen en foutmeldingen**

### **9.1. Waarom krijg ik een foutmelding voor de einddatum van een doorlopende opdracht?**

Aangezien kredieten een maximale looptijd van 30 jaar hebben, werd de einddatum (laatste betalingsdatum) van een doorlopende opdracht beperkt tot 30 jaar.

Wenst u toch een doorlopende opdracht in te voeren met een looptijd van meer dan 30 jaar, dan volstaat het 'zonder laatste betaling' aan te vinken in uw doorlopende opdracht.

## 9.2. Waarom kan ik sommige overschrijvingen/doorlopende opdrachten in de lijst niet aanvinken?

In de betaalagenda en in de lijst van doorlopende opdrachten ziet u een oplistijng van geplande betaalopdrachten en doorlopende opdrachten.

Als een overschrijving of een doorlopende opdracht binnen twee dagen uitgevoerd zal worden, is de opdracht in behandeling en kunt u ze niet meer wijzigen, schorsen of verwijderen. Online Banking laat u niet meer toe deze opdracht aan te vinken om ze te selecteren.

## 9.3. Waarom krijg ik een foutmelding als ik een bedrag invoer?

In bedragen worden zowel punten als komma's geaccepteerd, maar beide worden behandeld als een komma.

Enkele voorbeelden:

- U voert 12,23 EUR in. Dat blijft 12,23 EUR.
- U voert 12.23 EUR in. Dat wordt 12,23 EUR.
- U voert 12,235 EUR in. U krijgt een foutmelding, want Online Banking aanvaardt slechts twee cijfers na de komma.
- U voert 12.235 EUR in. U krijgt een foutmelding, want 12.235 wordt omgezet naar 12,235 en Online Banking aanvaardt slechts twee cijfers na de komma.

[Terug naar overzicht](#)

## *10. Hoe kan ik een commerciële/technische vraag stellen, een opmerking formuleren, een suggestie doen, een klacht opsturen of een afspraak maken?*

### **Commerciële vragen, opmerkingen, suggesties of klachten**

Ga naar Mijn berichten, kies de geadresseerde (uw kantoor, E-banking, klachten, ...), stel uw bericht op en verstuur het. Wij antwoorden u zo snel mogelijk.

### **Technische vragen**

Met deze vragen kunt u tijdens de openingsuren terecht in uw kantoor (zie [nagelmackers.be](http://nagelmackers.be)) of op onze helpdesk op 070 246 646 van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 17u (behalve op feestdagen).

### **Afspraak maken**

Klik op de knop Maak een afspraak, bovenaan in de blauwe balk, naast het Nagelmackers-logo. Uw afspraak wordt automatisch gemaakt bij uw persoonlijke Nagelmackers-adviseur of in het Nagelmackers-kantoor het dichtst bij u in de buurt.

[Terug naar overzicht](#)

## *11. Veilig online bankieren*

De opkomst van internet heeft het leven op veel vlakken veranderd: snelle communicatie, een zee van informatie en de mogelijkheid om al uw bankzaken via uw pc te doen. Jammer genoeg hebben ook fraudeurs hun weg op de digitale snelweg gevonden.

Recente berichten over pogingen tot het 'kraken' van webbanksystemen tonen aan dat ook internetbankieren een doelwit van cybercriminelen kan zijn. Wees echter gerust: bij Nagelmackers doen we er alles aan om u een veilig systeem van webbanking aan te bieden.



## 11.1. Is online bankieren veilig?

Internetbankieren is nog steeds veilig. Online Banking wordt op de best mogelijke manier beschermd, en onze betrokken diensten onderzoeken ook permanent of de beveiliging nóg beter kan.

Wij doen er alles aan om u het comfort van internetbankieren in een veilige omgeving aan te bieden.

## 11.2. Wat kan ik doen om mijn veiligheid online te verzekeren?

U kunt zelf uw steentje bijdragen. Daarom deze tips:

- **Zorg voor een goede en actuele beveiliging van uw pc** (virusscanner, eventueel firewall en spywarescanner).
- **Hou gevoelige informatie** (zoals uw paswoorden, rekeningnummers ...) **geheim**. Nagelmackers zal u deze informatie nooit via e-mail of pop-up vragen!
- **Wanneer u via een draadloos netwerk surft**, werk dan met een netwerksleutel die de toegang tot uw netwerk en internetverbinding voorbehoudt aan uw pc.
- **Sluit uw webbankingapplicatie** onmiddellijk na het afwerken van de verrichtingen af via de optie 'afmelden' (en niet door het browservenster te sluiten).
- **Wees voorzichtig met e-mails van onbekenden**: open geen bijlagen en klik geen internetadressen in deze e-mails aan: ze kunnen uw pc met virussen infecteren.
- **Wees ook voorzichtig indien men u vraagt kaart en kaartlezer te gebruiken**. Het risico bestaat immers dat u een verrichting ondertekent waar bij de oplichter er voor zorgt dat deze verrichting niet zichtbaar is op uw scherm.
- **Download geen illegale software, muziek of onofficiële toevoegingen (add-ons) op legale spelletjes** en wissel deze zaken ook niet uit via chat (via deze kanalen worden talloze kwaadaardige softwares verspreid).
- **Doe onlinebetalingen op het internet enkel via veilige websites** die gebruikmaken van een beveiligd betalingssysteem. Ga daarom na of de site in kwestie een 'veilig betalen'-certificaat heeft. Het internetadres van een beveiligde site begint met 'https' in plaats 'http' (s staat voor 'secure').
- **Let ook op voor phishing**. Hiermee bedoelt men het vissen naar uw (bank)gegevens via internet, door u naar een site te lokken die een exacte kopie lijkt van uw vertrouwde site. Let er daarom op dat u altijd naar **het correcte adres surft**, typ het bij voorkeur altijd zelf in plaats van gebruik te maken van links of uw favorietenlijst. Komt u toch via een banner of pop-up op een kopiesite, verbreek dan onmiddellijk de verbinding met die site.
- **Ook e-mails kunnen zo opgesteld zijn dat het lijkt alsof ze van uw vertrouwde bankinstelling komen**, met bv. een vraag naar uw persoonlijke gegevens. Nagelmackers zal u echter nooit dergelijke gegevens via e-mail vragen. Bij twijfel neemt u het best contact op met uw relatiebeheerder.
- Meer informatie vindt u op de **website van Febelfin: [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)**.

[Terug naar overzicht](#)