



Voorwaarden DHB Mobiel Bankieren App

Klanten van DHB Bank kunnen via DHB Net Banking met hun computer, laptop en mobiele telefoon hun aangehouden spaarrekeningen en/of depositorekeningen bekijken en beheren. Via DHB Net Banking kunnen betaalopdrachten worden verzonden en deposito's worden geopend.

Wat is de DHB Mobiel Bankieren App?

De DHB Mobiel Bankieren App biedt klanten de mogelijkheid om kosteloos (met uitzondering van de eventuele kosten voor het datagebruik bij de telefoon provider) met een mobiele telefoon of tablet, hun rekening op dezelfde wijze te beheren als in DHB Net Banking. Ook kunnen via de DHB Mobiel Bankieren App betaalopdrachten worden verzonden en/of deposito's worden geopend.

Voor wie is de DHB Mobiel Bankieren App?

De DHB Mobiel Bankieren App is voor klanten van DHB Bank die gebruik maken van DHB Net Banking en hun spaarrekeningen (ook) via een mobiele telefoon of tablet willen bekijken en beheren.

Voorwaarden

Tussen u en DHB Bank (hierna ook wel genoemd "DHB" of de "Bank") zijn deze voorwaarden, de DHB S@veOnlinerekening voorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden en de DHB Net Banking Voorwaarden van toepassing.

Wat heeft u nodig voor het gebruik

Voor het gebruik van de DHB Mobiel Bankieren App heeft u het volgende nodig:

- uw gebruikersnaam en wachtwoord voor DHB Net Banking (deze gegevens heeft u nodig bij het eerste gebruik, daarna krijgt u toegang tot de DHB Mobiel Bankieren App met een door u zelf tijdens het aanmeldingsproces gekozen toegangscode),
- het nummer (IBAN) van uw tegenrekening,
- een mobiele telefoon of tablet,
- de DHB Mobiel Bankieren App,
- een internetverbinding.

Gebruik van vingerafdruk of gezichtsherkenning

Het is mogelijk om in te loggen en betaalopdrachten te geven met uw biometrische gegevens (vingerafdruk of gezichtsherkenning).

Het is niet verplicht om deze optie op uw mobiele telefoon of tablet te activeren. Indien gewenst kunt u volstaan met het gebruik van uw mobiele pincode.

Mogelijkheden van de DHB Mobiel Bankieren App

• saldo en bij- en afschrijvingen bekijken

Met de DHB Mobiel Bankieren App kunt u het saldo en de bij- en afschrijvingen van uw spaarrekeningen bekijken. Ook kunt u uw Depositorekening(en) bekijken.

• geld overboeken naar uw tegenrekening

Met de DHB Mobiel Bankieren App kunt u geld overboeken van uw spaarrekening naar uw tegenrekening. Overboekingen zijn mogelijk binnen de bestaande dag en transactielimieten van DHB Bank, zoals vermeld op onze website.

• openen van een depositorekening

Met de DHB Mobiel Bankieren App kunt u ook onze depositorekening openen. De depositorekening is gekoppeld aan uw spaarrekening bij DHB Bank.

• aanpassen van uw persoonlijke gegevens

Met de DHB Mobiel Bankieren App is het mogelijk om, indien nodig, een deel van uw persoonlijke gegevens aan te passen.

• op de hoogte blijven van DHB Bank

Met de berichten Inbox in de DHB Mobiel Bankieren App blijft u op de hoogte van alle mededelingen over uw bankzaken bij DHB.

Zorgvuldig gebruik van de DHB Mobiel Bankieren App

DHB Bank doet haar best om mobiel bankieren zo veilig mogelijk te maken. Ook u heeft daar een belangrijke rol in. DHB Bank vraagt u om zorgvuldig om te gaan met de DHB Mobiel Bankieren App, zodat misbruik wordt voorkomen.

DHB Bank vraagt u om altijd het volgende in acht te nemen:

- a. gebruik altijd de nieuwste versie van de DHB Mobiel Bankieren App,
- b. bewaar uw mobiele pincode altijd veilig en geef deze nooit aan anderen,
- c. schrijf uw pincode nooit ergens op,



- d. laat nooit anderen meekijken als u de mobiele pincode intoetst,
- e. zorg ervoor dat u altijd de meest recente software voor uw mobiele telefoon of tablet gebruikt,
- f. houdt het scherm van uw mobiele telefoon of tablet afgeschermd voor anderen bij het gebruik van de DHB Mobiel Bankieren App.

Uniforme Veiligheidsregels particulieren

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken.

De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren, vindt u op nvb.nl. Een verwijzing naar deze website kunt u vinden op de website van DHB Bank.

Extra veiligheidsmaatregelen

- a. Als het nodig is, dan kan DHB Bank extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Het is belangrijk dat u zich aan die extra regels houdt.
- b. DHB Bank neemt extra veiligheidsmaatregelen indien:
 - wij vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik,
 - wij vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw DHB Mobiel Bankieren App is gegeven,
 - wij vermoeden dat u niet de meest recente versie van de DHB Mobiel Bankier App gebruikt,
 - de opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van DHB Bank.

DHB Bank zal dit bijvoorbeeld doen in geval van ernstige verstoring van het betalingsverkeer en/of soortgelijke incidenten. We laten u dit altijd weten via de DHB Mobiel Bankieren App en onze website.

Wat te doen als u denkt dat de DHB Mobiel Bankieren App niet veilig werkt?

Denkt u of ziet u dat de DHB Mobiel Bankieren App niet meer veilig werkt? Dan moet u dat direct doorgeven aan onze Klantenservice.

Onze Klantenservice is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 17:15 uur via +31 10 4406688. DHB Bank is ook bereikbaar via e-mail: sparen@dhbbank.com

Blokkeren

- a) U kunt uw toegang tot de DHB Mobiel Bankieren App te allen tijde zelf (al dan niet tijdelijk) kosteloos blokkeren in DHB Net Banking.
- b) DHB Bank kan uw toegang tot de DHB Mobiel Bankieren App ook (al dan niet tijdelijk) blokkeren, als wij dit nodig achten als extra veiligheidsmaatregel.

Aansprakelijkheid

- a. DHB Bank is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door fraude, opzet of grove schuld aan uw kant.
- b. Ook aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan:
 - in geval van een storing van de DHB Mobiel Bankieren App,
 - omdat u geen gebruik (meer) kunt maken van de Mobiel Bankieren App,
 - omdat een betaling met de DHB Mobiel Bankieren App is geweigerd, niet correct of niet op tijd wordt verwerkt,
 - vanwege onjuistheden in de informatie die u via de DHB Mobiel Bankieren App ontvangt,
 - door het niet, of op niet juiste wijze, naleven van de in deze voorwaarden beschreven veiligheidsregels en -maatregelen, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van DHB Bank.

Bij het beoordelen van eventuele schadeclaims zal DHB Bank zich conformeren aan de algemene uitgangspunten van het Toetsingskader voor coulance bij schade door bankhelpdeskfraude.

Overige bepalingen

DHB Bank kan deze voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. DHB Bank informeert u uiterlijk 30 dagen van tevoren over wijzigingen in voorwaarden. Dit gebeurt op één van de volgende manieren:

- bekendmaking op onze website;
- een schriftelijk of elektronisch bericht aan u; of
- een bericht op uw rekeningafschrift.



DHB Bank heeft het recht om de werking van de DHB Mobiel Bankieren App uit te breiden, te wijzigen en/of te stoppen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn vanwege bedrijfseconomische redenen.

Heeft u nog een vraag?

Onze Klantenservice is bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 17:15 uur via +31 10 4406688. Ook kunt u een e-mail sturen aan sparen@dhbbank.com

Heeft u een klacht?

a. DHB Bank wil dat u tevreden bent. Als u een klacht heeft, laat dit dan weten via:

[dhbbank.nl/klachten](https://www.dhbbank.nl/klachten).

b. Voor elke klacht zoekt de bank de beste oplossing. Bent u het niet eens met de uitkomst die de bank u biedt?

Schrijf dan een brief naar: **DHB Bank N.V. Afdeling Klachtencommissie, Antwoordnummer 3150, 3000 WB Rotterdam** of maak gebruik van het [klachtenformulier](#) op onze website.

c. De Klachtencommissie zal uw klacht behandelen. Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan heeft u drie maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan het:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(Kifid) Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Tel: +31 70 3338999. Email: consumenten@kifid.nl.
Meer informatie kunt u vinden op [kifid.nl](https://www.kifid.nl).

Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 1 januari 2025. De informatie uit deze voorwaarden kan wijzigen. Kijk voor actuele informatie op [dhbbank.nl](https://www.dhbbank.nl).

DHB Bank N.V. is gevestigd aan de Weena 780, 3014 DA Rotterdam. Het telefoonnummer is +31 10 4369151.

Het internetadres van DHB Bank N.V. is [dhbbank.nl](https://www.dhbbank.nl).
DHB Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.



DHB Bank N.V. kan optreden als aanbieder van spaarproducten. Tegoeden aangehouden op deze spaarrekening van DHB Bank N.V. worden beschermd door het Nederlands wettelijke Depositogarantiestelsel. Meer informatie daarover kunt u vinden op onze website of opvragen via telefoonnummer +31 10 4406688.

DHB Bank N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. Rotterdam onder nummer 24199853.

Het btw-identificatienummer van DHB Bank N.V. is NL801408763B01.