Dit zijn onze Voorwaarden Digitaal bankieren

November 2026

Heb je vragen over deze voorwaarden?
Neem dan contact met ons op via triodos.nl/contact.

Triodos Bank

Inhoudsopgave

Voorwaarden Digitaal bankieren		**3**
1	Voor welke producten gelden deze voorwaarden?	3
2	Installeren van de app	3
3	Gebruik van de Identifier	3
4	Gebruik van de app en Internet Bankieren	3
5	Opdrachten via de app of Internet Bankieren	4
6	Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo	4
7	Stoppen met gebruik van de app	4
8	Veilig digitaal bankieren	5
9	Beëindigen van je toegang	5
10	Je internetverbinding, apparaten en software	6
11	Regels voor zakelijke klanten	6
12	Rechten op onze diensten	7
13	Aanpassen van de app en Internet Bankieren	7
14	Wanneer zijn we niet aansprakelijk?	7
15	Overeenkomsten met anderen	8
16	Wanneer stopt een volmacht?	8
17	Aanpassen van de voorwaarden	8

Voorwaarden Digitaal bankieren

1 Voor welke producten gelden deze voorwaarden?

1.1 Deze voorwaarden gelden voor al onze digitale betaalrekeningen, spaarrekeningen en beleggingsrekeningen.

1.2 Deze voorwaarden vervangen:
a) de Algemene Voorwaarden Triodos Internetbankieren voor particulier gebruik
b) de Algemene Voorwaarden Triodos Internetbankieren voor zakelijk gebruik
c) de Voorwaarden Triodos Mobiel Bankieren

2 Installeren van de app

2.1 Voordat je Mobiel Bankieren kunt gebruiken, moet je de app downloaden uit de officiële app store van je apparaat. Daarna volg je het activeringsproces zoals de app dat aangeeft.

2.2 Wil je Mobiel Bankieren op meerdere apparaten gebruiken? Dan moet je voor elk apparaat apart het activeringsproces doorlopen.

2.3 Tijdens het activeren maak je een eigen, unieke inlogcode aan. Deze code moet moeilijk te raden zijn voor anderen. Gebruik dus bijvoorbeeld niet de cijfers van je verjaardag of je huisnummer. Soms kun je ook een vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken om in te loggen. Dit hangt af van je apparaat. Let op: als er meerdere vingerafdrukken of gezichten op jouw apparaat zijn opgeslagen, kunnen al deze personen de Mobiel Bankieren app gebruiken.

2.4 Je kunt Mobiel Bankieren alleen gebruiken op een apparaat waarop de Triodos Mobiel Bankieren app beschikbaar is in de officiële app store van dat apparaat. Op www.triodos.nl kun je zien voor welke besturingssystemen de app beschikbaar is. Je apparaat moet verbonden zijn met internet om Mobiel Bankieren te gebruiken.

2.5 We stellen eisen aan het besturingssysteem van je apparaat. Je vindt deze eisen op www.triodos.nl. Als je apparaat niet aan deze eisen voldoet, kan het gebeuren dat de app niet werkt, of niet goed werkt.

2.6 Er komen regelmatig nieuwe versies van de app uit. Als er een nieuwe versie is, laten we dat weten op www.triodos.nl en in de app store van je apparaat. Je moet altijd de nieuwste versie van de app downloaden en gebruiken.

3 Gebruik van de Identifier

3.1 Als je de Identifier voor het eerst gebruikt, moet je eerst de pincode invullen die je van ons hebt gekregen. Daarna kies je zelf een nieuwe pincode van 4 cijfers. Kies een code die anderen niet makkelijk kunnen raden.

3.2 Als wij zeggen dat je jouw Identifier niet meer mag gebruiken, moet je daarmee stoppen. Je gebruikt dan de nieuwe Identifier die je van ons krijgt. Of je gebruikt voortaan de Mobiel Bankieren app (‘Mobiel Bevestigen’) om Internet Bankieren te gebruiken.

3.3 We kunnen kosten vragen voor een nieuwe Identifier. Ook als je Identifier gestolen, kwijt of kapot is, of niet meer werkt, kunnen we je laten betalen voor reparatie of vervanging.

4 Gebruik van de app en Internet Bankieren

4.1 Als je Internet Bankieren wilt gebruiken, moet je eerst inloggen. Dit kan met de Mobiel Bankieren app (‘Mobiel Bevestigen’) of met een Identifier. Wij bepalen op welke manier je kunt inloggen.

4.2 Je kunt de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren gebruiken om online zaken met ons te regelen. Bijvoorbeeld om een opdracht te geven of om een overeenkomst met ons sluiten. Als je dit doet, ben je hieraan gebonden.

4.3 We mogen regels geven en beperkingen stellen voor het gebruik van de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren. Bijvoorbeeld:
- We kunnen limieten stellen, zoals een minimum- en maximumbedrag, of hoe vaak je iets per keer of in een bepaalde periode mag doen.
- We kunnen eisen stellen aan de apparaten, software en internetverbinding die je gebruikt.

4.4 Sluit of wijzig je een overeenkomst met ons via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren? Open je bijvoorbeeld een rekening? Dan is de overeenkomst of wijziging pas geldig als wij dit aan je hebben bevestigd.

4.5 We mogen de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren altijd helemaal of gedeeltelijk tijdelijk stopzetten. We laten je dit weten, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

5 Opdrachten via de app of Internet Bankieren

5.1 Je bent zelf verantwoordelijk dat de opdrachten die je aan ons geeft, kloppen. We hoeven de gegevens in de opdracht niet te controleren.

5.2 Een opdracht kan niet worden gestopt of teruggedraaid.

5.3 Als je een opdracht geeft, moet je deze eerst goedkeuren. Pas daarna voeren wij de opdracht uit.

5.4 Als de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren niet goed werkt, betekent dat niet dat je opdracht niet is uitgevoerd. Vraag bij ons na of de opdracht is verwerkt.

5.5 We mogen besluiten een opdracht die je via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit te voeren. Dit kan als er belangrijke redenen zijn of overmacht het uitvoeren onmogelijk maken. Overmacht betekent dat iets gebeurt dat we niet konden voorkomen, ook al hebben we ons best gedaan en maatregelen genomen.

6 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo

6.1 Je krijgt informatie over afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo via de Mobiel Bankieren app en/of Internet Bankieren. Je moet je afschrijvingen en bijschrijvingen regelmatig controleren.

6.2 Ben je op 31 december klant bij ons? Dan krijg je van ons een financieel jaaroverzicht over dat jaar. Hierop staat het saldo van je rekeningen aan het begin en aan het einde van het jaar.

7 Stoppen met gebruik van de app

7.1 Je kunt zelf stoppen met Mobiel Bankieren op één van deze manieren:
a) Verwijder de app van je apparaat of apparaten.
b) Schakel Mobiel Bankieren op andere apparaten uit via de app.
c) Schakel Mobiel Bankieren uit via Internet Bankieren.
d) Bel ons tijdens kantooruren en vraag ons om Mobiel Bankieren uit te schakelen.

7.2 Als je later weer Mobiel Bankieren wilt gebruiken, moet je opnieuw het activeringsproces doorlopen zoals beschreven in artikel 2 (‘Installeren van de app’).

8 Veilig digitaal bankieren

8.1 Je moet de Mobiel Bankieren app, Internet Bankieren, de Identifier en beveiligingscodes gebruiken volgens onze regels en aanwijzingen.

8.2 Met een beveiligingscode bedoelen we een code die je gebruikt om:
a) de Mobiel Bankieren app, Internet Bankieren of een Identifier extra te beveiligen;
b) jezelf bij ons, of via ons bij een andere partij, te identificeren; en/of
c) te bevestigen dat jij een handeling doet, zoals een betaling of andere opdracht.

Voorbeelden van een beveiligingscode zijn de inlogcode, vingerafdruk of het gezicht (biometrische gegevens) waarmee je toegang krijgt tot de app, de pincode van de Identifier en een gebruikersnaam en wachtwoord.

8.3 Je moet zorgvuldig zijn met je apparaten waarop de Mobiel Bankieren app staat, je beveiligingscodes en je Identifier.

8.4 Als je met een beveiligingscode en/of Identifier een beveiligde omgeving bent, moet je steeds controleren of je nog in die beveiligde omgeving bent.

8.5 Je moet je beveiligingscodes geheim houden voor iedereen. Ook voor familie, huisgenoten, andere rekeninghouders en gemachtigden. Schrijf je code niet op en bewaar deze niet op een plek waar anderen het kunnen zien. Let goed op dat niemand meekijkt als je je code gebruikt. Denk je dat iemand anders je code weet, of zie je iets verdachts zoals een opdracht die je niet zelf hebt gegeven? Meld dit dan meteen aan ons.

8.6 Je mag je Identifier niet aan iemand anders geven, tenzij wij dat goedkeuren. Als je weet of denkt dat je Identifier kwijt, gestolen, misbruikt of vervalst is, moet je dat direct aan ons melden.

8.7 Heb je een melding gedaan zoals in dit artikel in 8.5 of 8.6 staat? Dan mogen we ervoor zorgen dat je tijdelijk geen gebruik kunt maken van alle diensten die je met je beveiligingscode en/of Identifier gebruikt.

8.8 Merk je dat je apparaat waarop de Mobiel Bankieren app staat kwijt is, is gestolen of dat er zonder jouw toestemming gebruik wordt gemaakt van je apparaat of van je rekening? Schakel dan meteen Mobiel Bankieren uit. In artikel 7 (‘Stoppen met gebruik van de app’) lees je hoe je dit doet. Meld dit ook direct aan ons. Volg daarna eventuele aanwijzingen van ons op.

8.9 Laat je apparaat nooit alleen achter. Zorg ervoor dat je apparaat goed is beveiligd, zodat anderen er geen toegang toe hebben. Je kunt bijvoorbeeld een pincode, wachtwoord, vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken.

8.10 Download de Mobiel Bankieren app alleen uit de officiële app store van je apparaat. Zorg ervoor dat je het besturingssysteem en andere software op je apparaat op een legale manier hebt gekregen. Je mag de beveiliging van je apparaat niet omzeilen, bijvoorbeeld door te ‘jailbreaken’ of ‘rooten’.

8.11 We adviseren je om Mobiel Bankieren niet te gebruiken via een open wifinetwerk. Een open wifinetwerk is niet altijd goed beveiligd.

9 Beëindigen van je toegang

9.1 Zijn al je rekeningen gesloten, om welke reden dan ook? Dan kun je automatisch niet meer gebruik maken van de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren, behalve als we duidelijk aangeven dat dit wel kan.

9.2 We kunnen je toegang tot de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren meteen beëindigen, zonder waarschuwing of extra stappen, in onder andere deze situaties:
a) Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
b) Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is gestopt, ontbonden, overgedragen, gefuseerd of gesplitst.
c) Je komt je afspraken met ons niet na.

9.3 In bijzondere gevallen kunnen wij de Mobiel Bankieren app, Internet Bankieren en/of het gebruik van een beveiligingscode of Identifier beëindigen of tijdelijk stopzetten als wij dat nodig vinden. Dit doen we bijvoorbeeld voor jouw veiligheid, als we vermoeden dat er misbruik is, of om zakelijke redenen.

9.4 Jij en wij kunnen het gebruik van de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren opzeggen. Er geldt een opzegtermijn van een maand. Soms is het niet redelijk om die opzegtermijn te volgen. In dat geval hoeven jij of wij de opzegtermijn niet aan te houden. Vanaf het moment dat jij of wij opzeggen, mag je de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren niet meer gebruiken.

9.5 Eindigt je toegang tot de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren, of heb jij of hebben wij deze toegang opgezegd? Dan kunnen we besluiten om opdrachten die je via deze dienst hebt gegeven en die nog niet klaar zijn, niet meer uit te voeren.

10 Je internetverbinding, apparaten en software

10.1 Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat je internet hebt en de juiste apparaten en software om de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren te gebruiken. De kosten hiervoor betaal je zelf. Je moet ervoor zorgen dat jouw apparaten en software geen schade veroorzaken aan ons of aan anderen.

10.2 Je moet deze internetverbinding, apparaten en software gebruiken volgens onze regels en aanwijzingen, als je deze gebruikt voor digitaal bankieren.

10.3 We zijn geen partij bij bestaande of toekomstige afspraken tussen jou en de aanbieders van deze internetverbinding, apparaten en software.

11 Regels voor zakelijke klanten

Heb je een zakelijke rekening? Dan gelden de regels in dit artikel voor jou.

11.1 Geef je iemand via ons toestemming om je rekening te gebruiken of beheren? Dan krijgt die persoon van ons toegang onder jouw verantwoordelijkheid.

11.2 We kunnen met je afspreken wat je met de Identifier en/of de beveiligingscode mag doen. Dit geldt ook voor acties die anderen namens jou met hun Identifier doen. Hebben we hierover geen afspraken gemaakt? Dan gaan we ervan uit iedereen die een Identifier en/of de beveiligingscode gebruikt, alles mag doen wat mogelijk is met de Mobiel Bankieren app en/of Internet Bankieren.

11.3 Geef je iemand via ons toestemming om je rekening te gebruiken of beheren? Dan ben je zelf verantwoordelijk voor het volgende:
a) Dat die persoon volledig bevoegd is om namens jou met de Identifier en/of beveiligingscode alles te doen wat met deze middelen mogelijk is.
b) Dat je die persoon informeert over de voorwaarden, regels en aanwijzingen voor het gebruik van de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren.
c) Dat die persoon zich aan deze voorwaarden, regels en aanwijzingen houdt.

11.4 Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Identifier en/of de beveiligingscode. Je bent gebonden aan alles wat met de Identifier en/of de beveiligingscode is gedaan.

11.5 Wil je stoppen met het gebruik van de Identifier en/of beveiligingscode. bijvoorbeeld omdat je het bent kwijtgeraakt of het is gestolen? Dan moet je ons dit melden en de gegevens van de Identifier doorgeven. Wij zullen dan het gebruik van de Identifier en/of de beveiligingscode blokkeren.

11.6 Wil je dat iemand jouw rekening niet meer kan gebruiken? Trek dan je toestemming in via Internet Bankieren of het papieren formulier. De beëindiging gaat pas in nadat wij dit aan jou hebben bevestigd. Wil je dat de gebruiker meteen geen toegang meer heeft? Bel ons dan.

11.7 Zijn er meer rekeninghouders? Dan is elke rekeninghouder apart verantwoordelijk dat alle afspraken met ons volledig worden nagekomen. Dit heet 'hoofdelijk aansprakelijk'. Bijvoorbeeld: moeten jullie ons geld betalen en vragen wij jou om dat te doen? Dan moet je het hele bedrag betalen en niet alleen jouw deel. Alle rekeninghouders geven elkaar automatisch toestemming om namens elkaar te handelen. Wij mogen alle berichten over de overeenkomst of onze diensten aan één van de rekeninghouders sturen. Alle rekeninghouders zijn aan deze berichten gebonden, behalve als bewezen wordt dat dit niet klopt.

12 Rechten op onze diensten

12.1 De rechten op de Mobiel Bankieren app, Internet Bankieren en Identifier blijven van ons of van bedrijven waarmee we samenwerken. Intellectuele eigendomsrechten zijn bijvoorbeeld rechten op de techniek en de ideeën. Je krijgt van ons alleen toestemming om deze te gebruiken om online te kunnen bankieren.

12.2 Je mag de software niet veranderen, uit elkaar te halen, namaken, onderzoeken of de programmacode vertalen of aanpassen, bijvoorbeeld met 'reverse engineering'.

13 Aanpassen van de app en Internet Bankieren

13.1 We mogen de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren altijd aanpassen. We mogen deze diensten ook vervangen of stoppen. Ook mogen we de regels, aanwijzingen en beperkingen hiervoor aanpassen. We laten het je weten als er iets verandert, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

14 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

14.1 We zijn niet verantwoordelijk voor schade in de volgende situaties, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van ons:

a) De Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren zijn niet beschikbaar, werken niet goed of je gebruikt deze verkeerd.
b) Wij voeren een opdracht die je via de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit of we doen dit te laat. Dit geldt niet als de wet zegt dat dit toch onze verantwoordelijkheid is en we daar geen andere afspraken over mogen maken.
c) Een opdracht komt niet goed, te laat of niet bij ons aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de opdracht.
d) Informatie of berekeningen zijn niet actueel, niet juist of niet volledig.
e) Een verklaring komt niet goed, te laat of niet aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de verklaring.
f) De Identifier werkt niet of niet goed.
g) De internetverbinding, apparaten en/of software van jou, ons of anderen werken niet of niet goed.
h) Een beveiligingscode of Identifier wordt zonder toestemming gebruikt, misbruikt of verkeerd gebruikt. Dit geldt tot het moment dat we van jou een melding hebben gekregen zoals uitgelegd in artikel 8 ('Veilig digitaal bankieren').

i) Je houdt je niet aan de voorwaarden, regels en aanwijzingen voor het gebruik van de Mobiel Bankieren app en Internet Bankieren.

14.2 Zijn wij aansprakelijk? Dan geldt dat alleen voor kosten en rente die jij ons onterecht hebt betaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade.

15 Overeenkomsten met anderen

15.1 We zijn geen partij bij het sluiten, veranderen of beëindigen van overeenkomst tussen jou en een andere partij. Dat geldt ook voor andere rechtshandelingen die je met een andere partij doet. We zijn daar ook niet verantwoordelijk voor. Voor deze overeenkomsten kunnen de voorwaarden gelden van de andere partij.

16 Wanneer stopt een volmacht?

16.1 Heb je iemand een volmacht gegeven? Dan eindigt deze volmacht in de volgende situaties:
a) Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
b) Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is ontbonden.
c) De gemachtigde komt onder curatele, gaat failliet, gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
d) Je trekt de volmacht in of de gemachtigde zegt de volmacht op.

17 Aanpassen van de voorwaarden

17.1 We mogen deze voorwaarden aanpassen. We doen dat alleen als we daarvoor een goede reden hebben. Goede redenen zijn bijvoorbeeld:
a) We passen onze diensten aan of bieden nieuwe diensten aan door nieuwe ideeën of ontwikkelingen.
b) We moeten voldoen aan regels die voor ons gelden.
c) We willen de kans op misbruik van onze producten kleiner maken.
d) We willen de tekst van onze voorwaarden makkelijker of duidelijker maken.

17.2 We laten je minstens twee maanden van tevoren weten als we iets veranderen. Dit geldt niet als de verandering voor jou gunstiger is. Een verandering kan ook een aanvulling of vervanging zijn.

17.3 Ben je het niet eens met een verandering? Dan mag je altijd meteen stoppen met het gebruik van de Mobiel Bankieren app of Internet Bankieren. Gebruik je deze nog als de verandering ingaat? Dan gelden de nieuwe voorwaarden voor jou.

Triodos Bank NV
Hoofdstraat 10
Driebergen-Rijsenburg
Postbus 55
3700 AB Zeist
Nederland

KvK 30062415
www.triodos.nl