

Veel gestelde vragen

1° Wat is mobilePRO@vdk?

- MobilePRO@vdk is een gratis applicatie van VDK Spaarbank waarmee u 24/24 online en mobiel veilig uw professionele bankzaken kunt opvolgen. VDK-cliënten kunnen op hun smartphone en/of tablet hun rekeninginformatie consulteren, verrichtingen en berichten bekijken, overschrijvingen, sets en verrichtingsbestanden signeren, enzovoort. Voor een opsomming van de functionaliteiten van mobilePRO@vdk zie artikel 6°.

2° Wat heb ik nodig om mobilePRO@vdk te gebruiken?

- Smartphone of tablet
- Internettoegang (GSM data (3G,4G) of WIFI internet access)
- VDK-kaart op persoonlijke naam
- toegang tot een online@vdk for Professionals abonnement (afgekort OFP abonnement): online@vdk for Professionals hebt u nodig om mobilePRO@vdk te activeren op uw toestel. Inloggen op online@vdk for Professionals gebeurt met behulp van een VDK-kaart op persoonlijke naam en kaartlezer.

Hebt u nog geen gratis professioneel internetbankieren of bent u nog geen professionele cliënt bij VDK? [Neem gerust even contact op met uw VDK-adviseur.](#) We maken graag tijd voor u.

3° Welke mobiele toestellen worden ondersteund?

- Apple toestellen (iPhone, iPad)
 - o vanaf IOS 7
- Android toestellen (Samsung, Sony, HTC, ...: smartphone of tablet)
 - o vanaf Android 4.1 (Jelly Bean)
- Windows Phone toestellen (Nokia, Samsung, ...)
 - o vanaf Windows Phone 8

4° Is mobilePRO@vdk gratis?

- De applicatie is gratis.
- Merk wel op dat een VDK-kaart op persoonlijke naam vereist is om mobilePRO@vdk te activeren via online@vdk for Professionals.
 - o Voor een VDK-debetkaart wordt een jaarlijkse bijdrage in rekening gebracht, maar voor nieuwe aanvragen is de VDK-debetkaart gratis tot het einde van het volgende jaar (meer info [hier](#)).
 - o Een OFP-kaart met signeermogelijkheid is gratis.
 - o Het OFP abonnement en de eerste kaartlezer zijn gratis.

5° Hoe inschrijven op mobilePRO@vdk?

- Download de mobilePRO@vdk applicatie uit de app store van uw mobiel toestel (Apple App Store, Google Play of Windows Store), nadien volgt er een eenvoudig en veilig registratie- en activeringsproces. Om mobilePRO@vdk te activeren moet u eerst uw toestel registreren in online@vdk for Professionals. MobilePRO@vdk is dus met andere woorden enkel toegankelijk voor OFP-gebruikers met een VDK-kaart op persoonlijke naam.

Hebt u nog geen gratis professioneel internetbankieren of bent u nog geen professionele cliënt bij VDK? [Neem gerust even contact op met uw VDK-adviseur.](#) We maken graag tijd voor u.

- Nadat u de procedure van registratie en activering vanuit online@vdk for Professionals hebt doorlopen, moet u een persoonlijk wachtwoord kiezen van 6 cijfers (letters zijn niet toegestaan). Met dit wachtwoord kunt u, na de registratie van uw toestel en activering van de app, zich telkens aanmelden en verrichtingen handtekenen.
- mobilePRO@vdk kan gebruikt worden op meerdere toestellen, waarbij telkens dezelfde registratie- en activeringsprocedure via online@vdk for Professionals moet doorlopen worden. U kunt per toestel een uniek wachtwoord kiezen of hetzelfde persoonlijk wachtwoord toepassen op ieder toestel.
- Op tablet/smartphone kunnen meerdere gebruikers zich inloggen op mobilePRO@vdk van zodra ze het registratie- en activeringsproces hebben doorlopen vanuit hun online@vdk for Professionals en over een persoonlijk wachtwoord beschikken.
- Er zijn dus meerdere mobilePRO@vdk installaties mogelijk op eenzelfde toestel
 - o Wanneer men meerdere VDK-kaarten op persoonlijke naam bezit die toegang geven tot een of meerdere OFP abonnementen
 - o Wanneer men het toestel deelt met een 3^{de} persoon
- Er moet geen nieuw wachtwoord aangevraagd worden als u uw toestel vervangt. U moet enkel uw mobile installatie deactiveren in online@vdk for Professionals en uw nieuw toestel registreren.

6° Welke functionaliteiten biedt mobilePRO@vdk aan? (zie ook reglement mobilePRO@vdk)

- Consultatie rekeninginformatie
 - o alle rekeningen die beschikbaar zijn voor de gebruiker in online@vdk for Professionals zijn ook beschikbaar in mobilePRO@vdk
 - o het bekijken van de historiek van het rekeningsaldo
- Consultatie van Sets
 - o Consultatie Subsets
 - o Consultatie bewegingen in een subset
 - o Consultatie van de fouten en waarschuwingen na de import van een betalingsbestand in online@vdk for Professionals
- Signeren van Sets
 - o Signeren van 1 of meerdere sets, volgens de geldende volmachtregels
 - o Uitvoeren van Sets
 - o Uitvoeren van 1 of meerdere sets die door een daglimiet beperking nog op volledig gehandtekend staan
- Consultatie van individuele verrichtingen
- Signeren van individuele verrichtingen
 - o Signeren van 1 of meerdere individuele verrichtingen volgens de geldende volmachtregels
 - o Uitvoeren van individuele verrichtingen
 - o Uitvoeren van 1 of meerdere individuele verrichtingen die door een daglimiet beperking nog op volledig gehandtekend staan
- Consultatie & schrappen van uitgestelde bewegingen, volgens de geldende volmachtregels
- Consultatie van verrichtingsbestanden (indien ook beschikbaar in online@vdk for Professionals)
 - o Consultatie van de fouten en waarschuwingen na de import van een verrichtingsbestand in online@vdk for Professionals
 - o Signeren van 1 of meerdere verrichtingsbestanden, volgens de geldende volmachtregels

- Berichtenbox online@vdk for Professionals – mobilePRO@vdk
 - o Consultatie bestaande berichtenbox OFP abonnement
 - o Unieke berichten voor mobilePRO@vdk
 - o Schrappen van een bericht
- Wijzigen wachtwoord
- Weergave applicatie, abonnement, gebruiker, installatie en contactinformatie
- Meerdere mobilePRO@vdk installaties op eenzelfde toestel
 - o Wanneer men meerdere VDK-kaarten op persoonlijke naam bezit die toegang geven tot een of meerdere OFP abonnementen
 - o Wanneer men het toestel deelt met een 3^{de} persoon
- Keuzelijst van alle OFP abonnementen met daarin direct een overzicht van de te signeren overschrijvingen, sets en verrichtingsbestanden per abonnement
- Wisselen van OFP abonnement zonder opnieuw te tekenen bij het inloggen
- Uitloggen met informatie nog te signeren transacties

7° Zijn alle functies van online@vdk for Professionals ook beschikbaar in mobilePRO@vdk?

- In mobilePRO@vdk zijn momenteel de hierboven omschreven functionaliteiten beschikbaar. De applicatie focust zich dus voornamelijk op het consulteren en signeren van transacties, en niet op het opgeven ervan.
Mochten er zich in de toekomst wijzigingen in deze app voordoen, brengen wij u hiervan te gepaste tijde op de hoogte.

8° Help

- Zie artikel 10° voor de contactgegevens van helpdesk.
- Bij verlies of diefstal:
 - o Zelf de mobile installatie deactiveren via online@vdk for Professionals en VDK verwittigen (zowel binnen als buiten de kantooruren: zie contactgegevens helpdesk)
 - o Indien het deactiveren van de mobile installatie door de klant niet mogelijk is (bv. wanneer de klant in het buitenland niet over zijn kaartlezer beschikt) :
 - Indien tijdens kantooruren : VDK verwittigen zodat VDK de mobile installatie kan deactiveren
 - Indien buiten kantooruren : CARD stop verwittigen op het nummer 070 344 344 (met als gevolg dat de VDK-kaart op persoonlijke naam én online@vdk for Professionals onbruikbaar worden) én VDK verwittigen (VDK kan dan later de mobile installatie deactiveren en de VDK-kaart op persoonlijke naam terug deblokken/online beschikbaar stellen)
 - o Als u opnieuw van de mobilePRO@vdk app wilt gebruikmaken, moet u de registratie- en activeringsprocedure opnieuw doorlopen.

9° veiligheid

Financiële transacties dienen met alle vertrouwelijkheid behandeld te worden. VDK Spaarbank gebruikt een ruime waaier aan beveiligingsmethoden, dit om uw transacties en gegevens die online verstuurd worden maximaal te beschermen. Ook u kunt helpen om de veiligheid te verhogen door enkele simpele regels in acht te nemen.

- Om mobilePRO@vdk te gebruiken moet u uw toestel registreren met uw VDK-kaart op persoonlijke naam en kaartlezer via online@vdk for Professionals. MobilePRO@vdk kan

- enkel opgestart worden op de door u geregistreerde toestellen.
- U hebt een persoonlijk wachtwoord nodig om in te loggen en transacties te signeren.
 - Elke elektronische handtekening is uniek en maar eenmalig bruikbaar.
 - Bij het ingeven van een verkeerd wachtwoord krijgt u de melding hoeveel pogingen er nog resten. Wanneer alle pogingen opgebruikt zijn, volgt een blokkering. Het toestel opnieuw registreren via online@vdk for Professionals volstaat om te deblokken. Het herinstalleren van de applicatie is niet nodig.
 - Bij de blokkering van uw VDK-kaart op persoonlijke naam worden alle mobiele installaties ontoegankelijk.
 - Bij misbruik:
 - o Contacteer onmiddellijk de helpdesk (zie "Contact")
 - o Indien helpdesk niet bereikbaar, Card Stop bellen om kaart te blokkeren
 - Enkele tips voor veilig mobiel bankieren :
 - o Voor al uw mobiele toestellen voorziet u best de nodige beveiligings- en antivirus software, die ook telkens geactualiseerd moeten worden.
 - o Geef uw persoonlijk wachtwoord nooit door aan derden.
 - o Vergeet u niet telkens uit te loggen, zowel bij mobilePRO@vdk als online@vdk for Professionals.
 - o Meer info en tips over safe internet bankieren vindt u [hier](#).

10° Contact

- VDK-Helpdesk: tel: 09 267 33 33 – E-mail: mobile@vdk.be
 - o Telefonisch te bereiken tijdens de kantooruren van maandag tot vrijdag.
 - o Een telefonische melding over verlies/diefstal/misbruik/fouten of onregelmatigheden moet evenwel binnen de drie dagen bevestigd worden per e-mail.
- Feedback
 - o [Facebook](#)
 - o Appstore review
 - Android
 - IOS
 - Windows Phone

11° Documentatie

- Reglement online@vdk for Professionals – mobilePRO@vdk