

RECORD BANK

RECORD@HOME

GEBRUIKERSGIDS



1. INHOUD

• Inhoud.....	2
• Wat is Record@Home?.....	3
• Hoe uw Record@Home abonnement gebruiken?.....	4
• Gebruik van de kaartlezer.....	5
• Gebruik van de digipass.....	7
• Gebruik van de elektronische identiteitskaart.....	9
• Wat kunt u dankzij Record@Home doen?.....	10
• Ontbreken er rekeningen in uw Record@Home?.....	11
• Hoe druk ik mijn rekeninguittreksels af?.....	12
• Scherm persoonlijke gegevens.....	15
• Record@Home Professionals.....	16
• Infodesk Record@Home.....	18

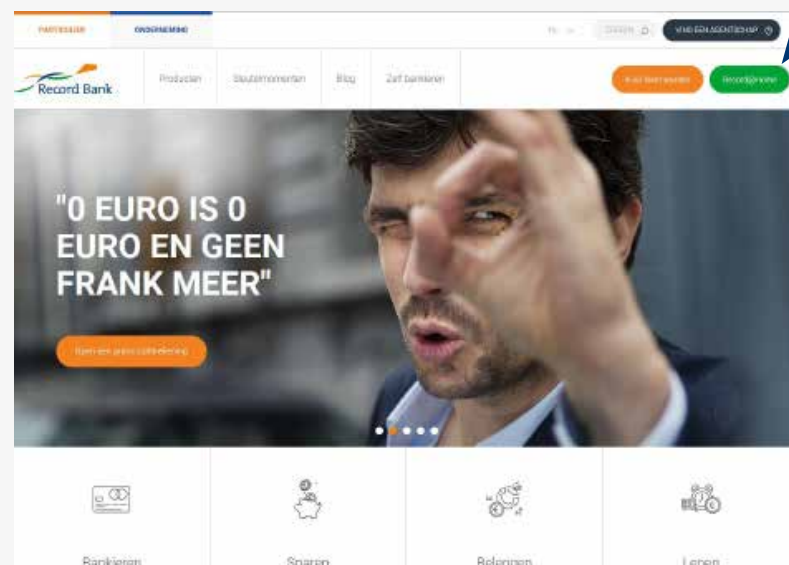
2. WAT IS RECORD@HOME?

Record@Home is de **pc-banking-applicatie** van Record Bank voor het uitvoeren van online bankverrichtingen in een beveiligde omgeving.

Record@Home is:

- Gemakkelijk in gebruik
- 100% veilig
- Bruikbaar op een pc met internetverbinding zonder installatie van een specifiek programma (tenzij met het inloggen met e-ID)
- Biedt de mogelijkheid om de Record Bank Mobile app te beheren
- De klok rond beschikbaar

Opgelet! Record Bank streeft ernaar Record@Home veilig en gebruiksvriendelijk te houden. Daarom gebeuren er soms onderhoudswerken, waardoor de applicatie tijdelijk niet beschikbaar is. In dat geval plaatsen we altijd van tevoren een bericht op de website



! **Geef nooit uw geheime codes door per telefoon of via e-mail!**
Record Bank zal nooit uw persoonlijke gegevens (zoals uw naam of geboortedatum) vragen, behalve als u zelf Record Bank opbelt en de medewerker deze gegevens nodig heeft om u verder te kunnen helpen

3. HOE UW RECORD@HOME ABONNEMENT GEBRUIKEN?

Surf naar www.recordbank.be en klik op de **groene knop** rechts bovenaan.



Kies uw inlogmethode:



A. Digipass	B. Elektronische identiteitskaart	C. Bankkaart en kaartlezer
		

4. GEBRUIK VAN DE KAARTLEZER

Hoe krijg ik een inlogcode?

- Voer uw abonnementsnummer in (10 cijfers).
- Plaats uw bankkaart (geen Visa-kaart) in de kaartlezer.
Let erop dat de kaart en het Record@Home abonnement op dezelfde naam staan.
- Druk op 
- Voer de 'challenge' (die u op uw pc-scherm ziet) in op uw kaartlezer en druk op 
- Voer de pincode van uw bankkaart in op de kaartlezer en druk op 
- U krijgt een code van 7 of 8 cijfers.
Vul die code in, zonder spaties, in het vakje 'Antwoord kaartlezer' op uw pc-scherm.
- Klik op 'Aanmelden'.

P.S.: Als u uw abonnementsnummer of pincode niet meer kent, kunt u ze opvragen bij uw agent.



Abonnementsnummer:

Bewaar uw gegevens




Challenge:
056 362

Antwoord kaartlezer:



RECORD@HOME GEBRUIKERSGIDS

Hoe krijg ik een code om verrichtingen te bevestigen?

- Plaats uw bankkaart in de kaartlezer.
- Druk op de M2-toets rechts bovenaan uw kaartlezer.
- Voer de persoonlijke pincode van uw bankkaart in op de kaartlezer en druk op .
- Voer de 'challenge' (die u op uw pc-scherm ziet) in op uw kaartlezer en druk op .
- Druk nog eens op .
- U krijgt een code van 7 of 8 cijfers. Vul die code in, zonder spaties, in het antwoord scherm.


Ik heb een foute PIN code ingevoerd

- U ziet de mededeling INCORRECT PIN - PIN? (2) op het schermje van uw kaartlezer. U hebt nog twee pogingen om een correcte pincode in te voeren.
- Als u nog eens een verkeerde pincode ingeeft, ziet u INCORRECT PIN - PIN? (1) op het schermje staan. U hebt nog één poging om een correcte pincode in te voeren.
- Voert u een derde keer een verkeerde pincode in, dan ziet u de mededeling INCORRECT PIN - PIN BLOCKED op het schermje van uw kaartlezer.
- Uw bankkaart werd geblokkeerd voor Record@Home.
- Haal geld af of doe een betaling in een winkel. Als u de juiste pincode invoert, kunt u uw kaart opnieuw gebruiken voor Record@Home.
- Als u daarna toch nog problemen hebt, bel dan naar de Infodesk (tel. 02 728 90 16).





5. GEBRUIK VAN DE DIGIPASS


Hoe krijg ik een code?

- Druk op  op uw digipass.
- Voer uw persoonlijke digipasscode in op uw digipass.
- De 6-cijferige code die uw digipass toont, is uw berekende code.



Hoe wijzig ik mijn digipasscode?

- Druk op  op uw digipass.
- Voer uw huidige digipasscode in.
- Hou  gedurende enkele seconden ingedrukt.
- Als u NEW PIN ziet verschijnen, brengt u een nieuwe geheime code in zonder op  te drukken.
- Als u PIN CONF ziet verschijnen, voert u uw nieuwe geheime code nog eens in.
- De mededeling NEW PIN CONF betekent dat uw geheime code correct gewijzigd werd.



 **Opgelet!** Alleen u mag uw digipasscode kennen. Noteer die code niet en deel ze nooit mee aan derden. Record Bank zal nooit uw digipasscode vragen!

Ik heb een foute PIN code ingevoerd

- U ziet de mededeling FAIL 1 op het schermje van uw digipass. Dat betekent dat u een verkeerde pincode hebt ingevoerd. U hebt nog twee pogingen om een correcte code in te voeren.
- Druk op  en voer uw geheime code opnieuw in.
- Als u nog eens een verkeerde pincode ingeeft, ziet u FAIL 2 op het schermje van uw digipass. U hebt nog één poging om een correcte pincode in te voeren.
- Druk op  en voer uw geheime code opnieuw in.
- Voert u een derde keer een verkeerde pincode in, ziet u FAIL 3 op het schermje staan.
- De digipass wordt geblokkeerd. De melding LOCK PIN en 7 cijfers verschijnt op het schermje.
- Neem contact op met de Infodesk op het nummer 02 728 90 16

Mijn scherm blijft blanco



Een digipass heeft een gemiddelde levensduur van 6 jaar. Als de batterij leeg is, verschijnt er niets meer op het scherm. Vraag een gratis digipass aan uw Record-bankier. Daarmee kunt u inloggen in Record@Home met uw bankkaart.



6. GEBRUIK VAN DE ELEKTRONISCHE IDENTITEITSKAART

Software installeren

U moet eerst de software van Record Bank downloaden en installeren.

Surf naar www.recordbank.be/eid of klik onderaan de startpagina op 'Bankier veilig met uw e-ID'.

Hoe log ik in?

- Steek uw identiteitskaart in de eID kaartlezer.
- Voer uw abonnementsnummer in (10 cijfers).
- Klik op 'Aanmelden'.
- Er verschijnt een nieuw scherm. Vul de pincode van uw identiteitskaart in en klik op OK.

Hoe bevestig ik een verrichting?

- Steek uw identiteitskaart in de eID kaartlezer.
- Klik op 'Bevestigen'.
- Er verschijnt een nieuw scherm. Vul de pincode van uw identiteitskaart in en klik op OK.
- Klik op 'Bevestigen' om de transactie uit te voeren.

Mijn elektronische identiteitskaart is geblokkeerd

Na 3 verkeerde pogingen wordt uw identiteitskaart geblokkeerd. Ga naar de Dienst Bevolking van uw gemeente. Zij kunnen uw identiteitskaart deblokkeren met behulp van uw pukcode.



7. WAT KUNT U DANKZIJ RECORD@HOME DOEN?



- Nieuwe zichtrekeningen openen.
- Verrichtingen raadplegen, evenals saldo's en Visa- & bankkaarten.
- Aandelen kopen en intekenen op een kasbon, obligatie of beleggingsfonds.
- Betalingen raadplegen en uitvoeren, zowel binnen als buiten de SEPA-zone.
- Uw kredieten raadplegen.
- Gebruik maken van Zoomit: een gratis dienst voor het beheren van uw documenten en facturen.
- Uw rekeninguittreksels afdrukken.
- Uw persoonlijke gegevens wijzigen.
- Beheer van Record Bank Mobile app.

8. ONTBREKEN ER REKENINGEN IN UW RECORD@HOME?

Als u bepaalde rekeningen niet in uw Record@Home ziet, gaat het doorgaans om rekeningen waarvan u zelf niet de houder bent. Alleen de rekeningen waarop u een volledige volmacht hebt en die correct geregistreerd werden bij Record Bank, vindt u terug in het 'Overzicht van de rekeningen' in uw Record@Home.

Ontbreken er rekeningen? Neem dan contact op met uw Record-bankier.

9. HOE DRUK IK MIJN REKENINGUITTREKSELS AF?

Zodra er een verrichting op uw rekening gebeurde, kunt u een uittreksel afdrukken.

In het scherm 'Overzicht van de rekeningen' (onder 'Rekeningen en kaarten') ziet u in de kolom 'Nieuwe uittreksels?' een opgelichte knop 'Afdrukken' als de uittreksels nog niet afgedrukt werden.

WELKOM REKENINGEN EN KAARTEN BETALEN BELEGGEN KREDIETEN INSTELLINGEN CONTACT HULP UITLOGGEN

Overzicht van de rekeningen

Zichtrekening

[Nieuwe rekening openen](#) [Exporteren naar excel](#)

Resultaten 1 - 1 / 1

	Rekeningnummer	Naam van de rekening	Type	Volmacht	Saldo	Beschikbaar saldo	Nieuwe uittreksels?	
	BE34 6528 2967 0990		Zichtrekening	Titularis	422,85 EUR	422,85 EUR	<input type="button" value="Afdrukken"/>	

Resultaten 1 - 1 / 1

Klik op 'Afdrukken'. U krijgt een nieuw scherm met een overzicht van de nieuwe rekeninguittreksels voor die rekening.

RECORD@HOME GEBRUIKERSGIDS

	Rekeningnummer	Nummer eerste rekeninguittreksel	Nummer laatste rekeninguittreksel
		1	10
Afdrukken van nieuwe rekeninguittreksels		1	1

Resultaten 1 - 2 / 2

Klik op  en kies vervolgens de optie 'Afdrukken van nieuwe rekeninguittreksels'.

Er wordt automatisch een pdf-document geopend (u kunt kiezen om het te openen of op te slaan).
Gebeurt dat niet, klik dan op de link om de uittreksels opnieuw op te roepen.

Uw download zal starten in 0 seconden.
Een probleem met de download? Gelieve op deze [link](#) te klikken.

Zijn uw rekeninguittreksels werkelijk geprint?


RECORD@HOME GEBRUIKERSGIDS

U kunt bovenaan in de combobox kiezen voor 'Alle rekeningen'. Daarmee kunt u van alle rekeningen verbonden met uw abonnement de nog niet afgedrukte uittreksels opzoeken.

Als de rekeninguittreksels goed afgedrukt zijn, klikt u op 'Ja'. Daarna kan u pas de volgende uittreksels afdrukken. Indien u op 'Nee' klikt, gaat u terug naar het vorige scherm.

De afgedrukte uittreksels kunt u altijd opnieuw afdrukken via het menu 'Rekeningen en kaarten - Rekeninguittreksels - Vorige uittreksels' tot 2 jaar terug.

U kunt ook vragen om uw rekeninguittreksels via de post te ontvangen. Vraag het aan via uw Record-bankier. Let op: voor die dienst betaalt u kosten (zie Tarieven Consumenten).

 Opgelet! Bij de afdruk van de rekeninguittreksels moet u chronologisch (eerst de oudste) te werk gaan.

10. SCHERM PERSOONLIJKE GEGEVENS

In dat scherm kunt u zelf uw contactgegevens aanpassen:

- Telefoon privé
- Telefoon werk
- Gsm-nummer
- E-mailadres

Om uw adres aan te passen moet u contact opnemen met uw Record-bankier.

Zijn uw gegevens nog correct?

We zijn verplicht de gegevens van onze klanten regelmatig te controleren. Wilt u de onderstaande gegevens daarom even nakijken, aub? Alvast bedankt voor uw medewerking.

Adres :

Postcode/plaats :

Land :

Als dit adres niet meer correct is, gelieve dan contact op te nemen met uw agent.

Telefoon privé:

Telefoon werk:

GSM :

E-mailadres:

11. RECORD@HOME PROFESSIONAL

Als u werkt met een business-abonnement, beschikt u over een aantal extra mogelijkheden die u toelaten uw professioneel betalingsverkeer vlot uit te voeren.

Zo kunt u: betalingsbestanden opladen of CODA-uittreksels downloaden

OPLADEN VAN BETALINGSBESTANDEN

Als u met een softwarepakket werkt, kunt u betalingsbestanden met overschrijvingen (SCT) of domiciliëringen (SDD) rechtstreeks opladen in Record@Home.

U kunt de volgende types bestanden opladen:

Type betaling	'Type bestand' in combobox in de verrichting 'Betalen - Importeren betalingsbestanden'	Vormvereisten van het bestand
SEPA overschrijvingen	SEPA CT IN Cu2Fi	XML-bestanden (pain.001, pain.007 en pain.008) die compatibel zijn met SEPA rulebook 7.0
SEPA Direct Debit - Core schema	SEPA DD IN Cu2Fi	XML-bestanden (pain.001, pain.007 en pain.008) die compatibel zijn met SEPA rulebook 7.0
SEPA Direct Debit - B2B Schema	SEPA B2B DD IN Cu2Fi	XML-bestanden (pain.001, pain.007 en pain.008) die compatibel zijn met SEPA rulebook 7.0

Raadpleeg uw Record-bankier of de gebruikersgids '[Opladen Betalingsbestanden](#)'.

DOWNLOADEN VAN CODA-UITTREKSELS

```

2100020000ref van verrichting 1000000000bedrag0datum0005030001127220615112schuldeiseridentificatie          nummer24061510101 0
2200020000          Mededeling van de verrichting          GKCCBEBBXXX          1 0
2300020000BE70652323456701          Matisse Henri          vervolg mededeling          2MS030 0
    
```

CODA-uittreksels geven uw rekeninguittreksel op een gestandaardiseerde manier weer zodat uw boekhoudpakket het automatisch herkent.

HOE GEBRUIKT U CODA-UITTREKSELS?

Als u dagelijks de CODA-uitreksels downloadt, is er maar één CODA-uitreksel per rekeningnummer beschikbaar.

- Klik op het rekeningnummer of op de actieknop 'Ophalen' om de CODA te downloaden.
- Klik in het volgende scherm op de knop 'Downloaden'.
- Bewaar de CODA-uitreksel op uw pc. Het bestand is een txt-bestand.

Als u uw CODA-uitreksels niet dagelijks downloadt, worden ze per vijf in één lijn in het overzicht gegroepeerd. Wacht u langer dan een week, ziet u meerdere lijnen per rekeningnummer. U hebt twee mogelijkheden:

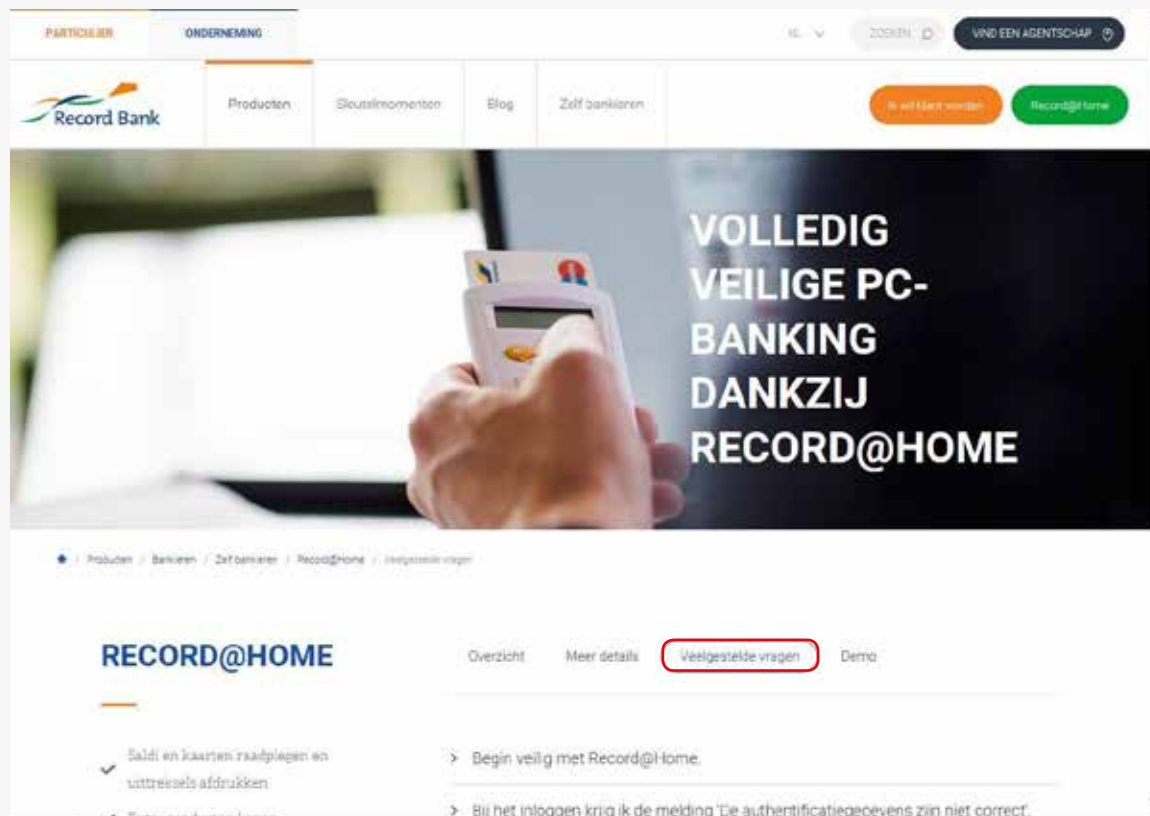
- Wilt u alle CODA-uitreksels per lijn downloaden, kies dan 'Ophalen'.
- Wilt u alle CODA-uitreksels voor één bepaald rekeningnummer, kies dan 'Alle CODA-uittreksels voor deze rekening ophalen'. Het bestand is een zip-bestand, waarin u de afzonderlijke CODA-uitreksels in een txt-bestand terugvindt. Let op: CODA-uitreksels blijven 3 maanden beschikbaar.

	Type Bestand	Rekeningnummer	Datum eerste rekeninguittreksel	Datum laatste rekeninguittreksel	Aantal uittreksels
	Coda	██████████	09/11/2015	17/11/2015	5
Ophalen		██████████	19/11/2015	26/11/2015	5
Alle coda-uittreksels voor deze rekening ophalen		██████████	27/11/2015	04/12/2015	5

Wilt u uw uittreksels in CODA formaat, neem dan contact op met uw Record-bankier. Hij zal het nodige voor u doen.

12. INFODESK RECORD@HOME

Hebt u nog vragen over Record@Home? Bekijk de veelgestelde vragen op onze website www.recordbank.be.



U kunt ook terecht bij onze Infodesk:

- Per mail: infodesk@recordgroup.be

- Of op het nummer 02 728 90 16

Onze medewerkers zullen u zo snel mogelijk verder helpen. De Infodesk is bereikbaar van maandag tot vrijdag, vanaf 8u30 tot 17u.

Voor problemen die geen rechtstreeks verband hebben met Record@Home neemt u contact op met:

- Uw leverancier van informaticamateriaal in geval van technische problemen met uw pc.
- Uw internetprovider of uw telefoonmaatschappij in geval van technische of administratieve problemen met uw internetverbinding.
- Uw Record-bankier voor informatie over uw rekening en andere Record-producten.