

Veelgestelde vragen

In dit document staan alle veelgestelde vragen met hun antwoorden zoals u die op onze website Geldmaat.nl kunt lezen. De vragen zijn verdeeld over vijf categorieën: Geldautomaten, Klantenservice, Veiligheid, Geldmaat en Ondernemers.

Geldautomaten

1. Hoe zien de automaten van Geldmaat eruit?

We nemen de automaten van ABN AMRO, ING en Rabobank over. De buitenkant van de automaat krijgt een nieuw uiterlijk en we veranderen de schermen. Alle geldmaten zien er hetzelfde uit en werken hetzelfde. Geldmaten herkent u aan de gele kleur.

2. Wat gebeurt er met de geldautomaat in mijn buurt?

Op de locatiewijzer staat een actueel overzicht van alle beschikbare automaten. In de planning ziet u wat er verandert in uw gemeente.

Als we een automaat verplaatsen of verwijderen dan plakken we er ongeveer vier weken van tevoren een sticker op. We plaatsen eerst een andere geldmaat in de buurt voor we een automaat verplaatsen of weghalen. Geldautomaten die op hun oude plek blijven staan, zijn maximaal een dag buiten werking. Het lukt ons niet om dat vooraf te melden.

3. Hoe bepalen jullie waar de geldmaten komen?

Veel automaten blijven op dezelfde plek staan. Als nieuwe plek kiezen we het liefst voor een plek in een winkelcentrum of in een winkel. Er moeten ook genoeg mensen in de buurt wonen. Daarnaast is het belangrijk dat iedereen in Nederland binnen een straal van 5 kilometer geld kan opnemen. Verder zorgen we ervoor dat er genoeg automaten zijn waar je munten en biljetten stort, sealbags stort en munten opneemt.

4. Hoe weet ik waar een geldmaat komt?

Op de locatiewijzer staat een actueel overzicht van alle beschikbare automaten. Nu staan daar alle geldautomaten van Geldmaat, ABN AMRO, ING en Rabobank in Nederland. In december 2020 zijn er alleen nog geldmaten over. In de planning ziet u wat er verandert in uw gemeente.

5. Ik heb een visuele beperking, kan ik de geldmaten gebruiken?

Bij de ontwikkeling van geldmaten houden we rekening met mensen die minder goed of niet kunnen zien. In de toekomst hebben alle geldmaten een spraakfunctie en braille op het toetsenbord. De schermen van een geldmaat zijn goed leesbaar voor mensen die slecht kunnen zien.

6. Ik heb een lichamelijke beperking, kan ik de geldmaten gebruiken?

We nemen de bestaande automaten van ABN AMRO, ING en Rabobank over. Deze automaten voldoen aan de Europese regels om betaaldiensten bereikbaar te houden voor iedereen.

7. Wat doe ik als de geldautomaat leeg is?

Bel met ons storingsnummer 088 22 74 100 en geef het nummer van de automaat door. Wij zorgen ervoor dat het in orde komt. Op de locatiewijzer vindt u een andere geldautomaat bij u in de buurt.

8. Met welke passen kan ik geld opnemen bij geldmaten?

Alle bankpassen en creditcards kunnen gebruikt worden bij een geldmaat.

9. Kost opnemen of storten bij een geldmaat geld?

Heeft u een particuliere betaalrekening dan is het opnemen van biljetten met een bankpas gratis. Het opnemen van biljetten met een zakelijke bankpas of met een creditcard kost wel geld. Het storten van biljetten en het opnemen en storten van munten is niet altijd gratis. Uw bank bepaalt hoeveel u daarvoor betaalt.

10. Kan ik zelf biljetten kiezen bij een geldmaat?

Ja, bij elke geldmaat kunt u zelf biljetten kiezen. In onze automaten zitten biljetten van € 10, € 20 en € 50. Sommige automaten hebben ook € 5 biljetten.

11. Vraag over een automaat van ABN AMRO, ING of Rabobank?

Neem contact op met uw eigen bank voor een vraag over een geldautomaat van ABN AMRO, ING of Rabobank.

12. Ik ben geen klant bij ABN AMRO, ING of Rabobank, kan ik de geldmaten gebruiken?

Iedereen kan biljetten opnemen bij een geldmaat. Het opnemen en storten van munten, het storten van biljetten en het gebruik van sealbagautomaten zijn alleen voor klanten van ABN AMRO, ING en Rabobank. Bij een sealbagautomaat stort u biljetten verpakt in een speciale zak.

Klantenservice

1. Mijn pas is ingeslikt, wat moet ik doen?

Neem contact op met uw eigen bank als uw pas is ingeslikt. Ingeslikte passen worden voor de veiligheid vernietigd. Vraag daarom bij uw eigen bank een nieuwe bankpas aan.

Is uw pas ingeslikt omdat u moeite had om de pas uit de automaat te pakken? Dan is een hulpmiddel om de pas uit de automaat te pakken misschien iets voor u. Vraag bij uw bank naar dit hulpmiddel.

2. Mijn pas is geblokkeerd, wat nu?

Neem contact op met uw eigen bank als er op de geldautomaat staat dat uw pas geblokkeerd is. Geldmaat heeft geen inzicht in uw bankgegevens.

3. Mijn geld is ingeslikt door een geldautomaat, wat nu?

Neem contact op met uw eigen bank als een geldautomaat uw geld inneemt. Uw bank lost het voor u op.

4. Pincode vergeten, hoe los ik dat op?

U kunt bij uw eigen bank een nieuwe pincode aanvragen.

5. Er is een verkeerd bedrag van mijn rekening afgeschreven, wat moet ik doen?

Neem contact op met uw eigen bank als u een vraag heeft over uw rekening. Geldmaat kan de gegevens van uw rekening niet zien.

6. Ik krijg beschadigd geld uit de automaat, wat nu?

Alle biljetten in onze automaten zijn geschikt voor gebruik. Als u een gescheurd biljet plakt is het gewoon te gebruiken. Als u denkt dat de schade door de automaat komt, bel dan ons storingsnummer +31 88 22 74 100.

7. Mijn saldo bekijken bij een geldmaat, kan dat?

Klanten van ABN AMRO, ING en Rabobank kunnen het saldo van hun betaalrekening bekijken bij een geldmaat.

8. Mijn pincode veranderen bij een geldmaat, hoe doe ik dat?

Klanten van ABN AMRO kunnen de pincode van hun bankpas veranderen bij een geldmaat. Klanten van ING en Rabobank kunnen de pincode van hun creditcard veranderen. Als u een van deze passen in een geldmaat stopt en u wilt uw pincode veranderen kies dan voor 'pincode wijzigen'.

Veiligheid

1. Zijn mijn gegevens nu voor alle banken te zien?

Alleen uw eigen bank kan uw gegevens zien. Verder niemand, ook Geldmaat niet.

2. Worden de nieuwe automaten ook veiliger?

Automaten die op oude plek blijven staan, voldoen aan alle veiligheidseisen. Als nieuwe plek kiezen we het liefst een plek in een winkel of in een winkelcentrum.

3. Veilig geld opnemen, hoe doe ik dat?

Let bij het opnemen bij geld op het volgende:

- Laat niemand dicht bij u staan.
- Laat u niet afleiden.
- Scherm altijd de pincode af.
- Laat u nooit door een vreemde helpen.
- Let op het bedrag dat op het scherm staat.
- Tel het geld niet te opvallend na.

4. Voelt u zich niet veilig bij een automaat? Zoek dan een andere geldautomaat of kom later terug. Op de locatiewijzer ziet u geldautomaten bij u in de buurt.

Geldmaat

1. **Waarom neemt Geldmaat de geldautomaten van ABN AMRO, ING en Rabobank over?**

We betalen steeds minder vaak met contant geld en het gebruik van geldautomaten daalt. Daarom werken de banken en Geldmaat samen. We zorgen ervoor dat de geldautomaten goed over het land verdeeld worden. Zo blijft contant geld in de toekomst voor iedereen beschikbaar, bereikbaar, betaalbaar en veilig.

2. **Wat zijn de gevolgen van de komst van Geldmaat voor mij?**

Behalve de naam en het uiterlijk verandert er weinig.

- U houdt uw eigen bankpas.
- Met elke bankpas en creditcard geld opnemen bij een geldmaat.
- U blijft klant bij uw eigen bank.
- Alle automaten werken hetzelfde.
- Zoveel en zo vaak geld opnemen als uw saldo en paslimiet toestaan.

3. **Zijn particulieren en ondernemers voor hun contant geld nu klant bij Geldmaat?**

Particulieren en ondernemers blijven klant bij hun eigen bank. Iedereen blijft zijn bankzaken daar regelen.

4. **Welke automaten nemen jullie allemaal over?**

In 2019 en 2020 nemen we alle automaten van ABN AMRO, ING en Rabobank over. Dus alle automaten waar je biljetten en munten opneemt en stort en de sealbagautomaten. Bij een sealbagautomaat stort u biljetten verpakt in een speciale zak.

Ondernemers

1. **Welke gevolgen heeft Geldmaat voor ondernemers?**

Geldmaat neemt alle automaten voor het opnemen en storten van biljetten en munten én de sealbagautomaten over van ABN AMRO, ING en Rabobank. Groot voordeel voor de zakelijke klanten van deze banken is dat zij straks bij iedere geldmaat terecht kunnen.

Verder verandert er niets. Ondernemers blijven klant bij hun eigen bank en regelen hun bankzaken zoals ze gewend zijn.

2. **Moet ik nu een sealbagcontract met Geldmaat afsluiten?**

U blijft klant bij uw eigen bank. Het afsluiten en wijzigen van een sealbagcontract doet u bij uw eigen bank. Geldmaat neemt alleen de sealbagautomaten van ABN AMRO, ING en Rabobank over.