



Rabobank

Veelgestelde vragen

Rabo PinPin

Rabo PinPin – de coolste zakgeld-app.....	4
Wat is Rabo PinPin?	4
Kost Rabo PinPin geld?	4
Waar kan ik Rabo PinPin downloaden?	4
Voor ouders.....	4
Privacy	4
Markers	5
Mijn telefoon heeft een marker nodig	5
Hoe kom ik aan de marker?.....	5
Mijn geld	5
Sparen	6
Zijn spaarpotjes ook aan te passen of te verwijderen?	6
Levels.....	6
Hoe kom ik een level verder met PinPin?.....	6
OPSTARTEN VAN RABO PINPIN	7
Wat heb ik nodig om Rabo PinPin te kunnen gebruiken?.....	7
Wat is augmented reality?.....	7



Waarom kan ik de app niet downloaden?	7
De app start niet, wat moet ik doen?.....	7
Kan ik Rabo PinPin ook gebruiken wanneer ik geen Rabo JongerenRekening heb?.....	7
Waarom moet ik toegang geven tot het gebruik van mijn camera?.....	7
Hoe geef ik Rabo PinPin toegang tot de camera op mijn iPhone of iPad?	7
Hoe kan ik Rabo PinPin toegang geven tot de camera op mijn Android telefoon of tablet?	7
Ik gebruik een ander besturingssysteem dan iOS of Android. Kan ik Rabo PinPin dan wel gebruiken?.....	8
Zit er een leeftijdslimiet aan Rabo PinPin?	8
Waar kan ik Rabo PinPin gebruiken?	8
Tot wanneer kan ik Rabo PinPin gebruiken?	8
KOPPELEN VAN REKENING	9
Wat wordt bedoeld met koppeling maken?	9
Hoe koppel ik de rekening aan de app?	9
Hoe kan ik het oudergedeelte aan een ander apparaat koppelen?.....	10
Hoe kan ik het account van mijn kind aan een ander apparaat koppelen?	10
Ik heb een nieuwe telefoon, kan ik de app doorspelen?	10
Is het mogelijk om Rabo PinPin te gebruiken zonder een rekening te koppelen aan de app?.....	10
Kan mijn kind aankopen doen met Rabo PinPin?	11
Ik kan niet koppelen. Wat nu?.....	11
Ik krijg een foutmelding als ik wil koppelen. Wat nu?	11
Kan ik de rekeningen van meerdere kinderen koppelen?	11
Wat wordt bedoeld met het oudergedeelte?.....	11
Ik heb mijn kind pegels gegeven, maar die worden niet zichtbaar bij mijn kind.	11
Heeft mijn kind ook toegang tot het oudergedeelte van de app?	11
Hoe kan ik de cijfercode resetten als ik deze ben vergeten?.....	11
Wat gebeurt er wanneer ik Rabo PinPin stop?	11
Kan ik Rabo PinPin op meerdere apparaten spelen?	12
Is het mogelijk om mijn account in de Rabo PinPin app te verwijderen?.....	12
Waarom krijg ik de melding ‘De toegang tot deze pagina op “api.rabobank.nl” is beperkt, zodat je deze niet kunt bekijken’ bij het koppelen van de rekening?	12
PINPIN VERZORGEN	12
Hoe kan mijn kind het ei uit laten komen?.....	12
Hoe kan mijn kind PinPin kietelen?.....	12
Hoe kan mijn kind PinPin schoonmaken?.....	12
Hoe kan mijn kind PinPin eten of drinken geven?	12
Hoe kan mijn kind eten, drinken of kleding kopen voor PinPin?.....	12



Mijn kind kan niet alle items uit de shop kopen	12
Hoe kan ik pegels verdienen?	13
Hoe kom ik in de shop?	13
Hoe krijg ik toegang tot mijn bankrekening informatie en mijn saldo in mijn spaarpot?	13
Hoe is Mijn geld omgeving, en het inzicht in mijn banksaldo in de spaarpot, beveiligd?	13
Hoe kan ik spaarpotjes maken?	13
TECHNISCHE PROBLEMEN.....	13
Ik wil een technisch probleem doorgeven	13
De app crasht en werkt niet meer	13
Foutmelding "U kunt geen gebruik maken van Rabobank toegang derden keer terug naar de Rabobank."	14
Kan ik mijn toestemming (consent) op verstrekken van rekening & transactie-informatie ook weer intrekken?	14
Het lukt me niet om de app te downloaden. Ik speel op een iOS-apparaat.	14
Ik ontvang regelmatig berichten (push notificaties) van Rabo PinPin op mijn telefoon of tablet. Ik wil dit graag uitzetten. Hoe doe ik dat?	14



Rabo PinPin – de coolste zakgeld-app

Wat is Rabo PinPin?

Rabo PinPin is de coolste zakgeld-app van de Rabobank voor kinderen van 6 tot 12 jaar. PinPin de Pinguin bewaakt jouw geld en wil graag met je spelen! Door goed voor PinPin te zorgen, ga je een level omhoog en verdien je pegels. Met deze pegels kun je PinPin eten geven en mooie kleren voor de pinguin kopen.

Je ouders belonen je met extra pegels voor bijvoorbeeld een mooi rapport. Ook kun je met PinPin spelen. Door PinPin goed te verzorgen en met PinPin te spelen kom je telkens een level hoger.

PinPin bewaakt de pegels, maar óók je echte spaarpot en bankrekening in de 'Mijn geld' omgeving. Door een koppeling te maken met je Rabo JongerenRekening zie je hoeveel geld er op je rekening staat en bedenkt je spaarpotjes voor dingen die jij graag wilt kopen. Je ouders kijken mee en zien of er pegels zijn bijgekomen, gespaard of uitgegeven voor PinPin.

Kost Rabo PinPin geld?

Nee, de app Rabo PinPin is gratis. Er kan geen echt geld worden uitgegeven in de app.

Waar kan ik Rabo PinPin downloaden?

De app Rabo PinPin download je gratis via de Play Store en de Apple Store.

Voor ouders

PinPin de Pinguin helpt kinderen een goed en duidelijk beeld te krijgen van wat geld is. De app is gemaakt om kinderen van 6 tot 12 jaar spelenderwijs en op een interactieve manier te leren omgaan met geld en bewust te maken van de waarde van geld. Kinderen leren in de app bijvoorbeeld het verschil tussen digitaal- en contant geld en oefenen met geld herkennen en ermee te rekenen. Ook ontdekt je kind hoe het is om pegels te sparen en uit te geven. Rabo PinPin is voor ouders een handige Zakgeldhulp die helpt in de opvoeding over geld. Als ouder kan het namelijk soms lastig zijn om hierin keuzes te maken en de Zakgeldhulp helpt je daarbij.

In de app zit een speciaal oudergedeelte. Als ouder kun je je kind vanuit het oudergedeelte belonen met extra pegels, bijvoorbeeld als je kind een mooi rapport heeft of een klusje in huis heeft gedaan. Door een koppeling te maken tussen de app en de Rabo JongerenRekening van je kind, ziet je kind wat er aan 'echt' geld op de eigen rekening staat. Je kind bedenkt spaarpotjes en in de gaten houden of er genoeg gespaard is. Sparen wordt beloond met extra pegels. Als ouder kunt je zien hoe je kind het spel speelt en hoeveel geld er op de rekening van je kind staat. Dat maakt het makkelijk én leuk om samen met je kind over geld te praten.

De app is een veilige omgeving voor kinderen om op een leuke manier te leren omgaan met geld. Het is namelijk niet mogelijk om vanuit de app betalingen te doen en het saldo checken op de rekening kan alleen via 'Mijn geld' met een 3-cijferige zelf te bedenken code.

Privacy

Na het koppelen van de app met de Rabo JongerenRekening, wordt het geld dat op de rekening staat getoond in de app. Op de telefoon wordt echter geen rekening- en transactie informatie gedownload (en



dus ook niet bewaard). Nergens worden uw naam of IBAN-nummer opgeslagen. Op deze manier kan er nooit herleid worden naar u of uw kind.

Om een koppeling te maken tussen de app Rabo PinPin en de Rabo JongerenRekening, gebruikt u de voor u bekende Rabo Scanner of uw persoonlijke inlogcode. De eerste authenticatie is de eerste scanactie. Daarna geeft u toestemming voor het verstrekken van informatie (het bedrag dat op de rekening staat) aan Rabo PinPin. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

[Het privacy statement van Rabobank is van toepassing op Rabo PinPin.](#)

Markers

Mijn telefoon heeft een marker nodig

Het is mogelijk dat je een 'marker' nodig hebt om PinPin te kunnen spelen. Dat heeft te maken met hoe nieuw je telefoon is. Op bepaalde telefoons heeft de game een herkenningspunt nodig om PinPin tot leven te brengen. Markers zijn plaatjes die je scant met Rabo PinPin. Je legt de marker plat neer, anders werkt de app niet goed. De marker download je op www.rabobank.nl/pinpin maar je PinPin-pas volstaat ook.

Hoe kom ik aan de marker?

De marker download je op www.rabobank.nl/pinpin. Je PinPin-pas is ook een marker dus deze volstaat ook. Zorg ervoor dat de marker altijd plat ligt wanneer je Rabo PinPin speelt, anders werkt de app niet goed.

Hoe breng ik PinPin tot leven?

Dit kan op twee manieren: met of zonder marker. Welke manier voor jou van toepassing is, hangt af van je toestel.

Download de app Rabo PinPin in de Play Store of de Apple Store. Open de app op je telefoon of tablet. Je richt je scherm nu op iets in je omgeving, bijvoorbeeld een tafel, en PinPin komt tot leven. Je kunt nu voor PinPin zorgen en met hem spelen. Als Rabo PinPin aangeeft dat je een marker nodig hebt, heb je een wat ouder toestel en heb je de marker nodig om PinPin tot leven te brengen. Deze download je op www.rabobank.nl/pinpin of je gebruikt je PinPin-pas. Zorg ervoor dat de marker altijd plat ligt. Je kan de marker overal mee naartoe nemen. Zo kan je PinPin tevoorschijn toveren waar en wanneer je maar wilt.



Afbeelding marker

Mijn geld

In de app vind je een 'Mijn geld'-omgeving. In de 'Mijn geld'-omgeving is kun je het saldo zien op de gekoppelde Rabo JongerenRekening. Dat gebeurt veilig met een zelf te bedenken 3-cijferige code in een



digitale omgeving. Zo zijn de persoonlijke gegevens veilig. Gebruik deze omgeving samen met je ouders. En geen nood: mocht je je 3-cijferige code vergeten, dan kunnen je ouders deze code voor je opzoeken in het oudergedeelte van de app.

Sparen

Wat wordt bedoeld met spaarpotjes?

Als je voor iets wilt sparen, bijvoorbeeld voor een nieuwe gadget, dan kun je een spaarpotje maken in het 'Mijn geld' gedeelte van de app. In de app is dan precies te zien hoeveel je nog moet sparen om datgene te kunnen kopen. Ook kun je zien wanneer je genoeg hebt gespaard.

Zijn spaarpotjes ook aan te passen of te verwijderen?

Spaarpotjes zijn niet aan te passen of te verwijderen. Denk dus goed na waarvoor je wilt sparen, voordat je het spaarpotje instelt. Je ouders/verzorgers kunnen het spaarpotje sluiten door in het oudergedeelte 'gekocht' aan te vinken.

Levels

Hoe kom ik een level verder met PinPin?

PinPin wil graag met je spelen! Geef PinPin op tijd te eten, kietel PinPin met het veertje en gebruik de spons om PinPin schoon te schrobben. Als je goed voor PinPin zorgt, ga je een level omhoog. Heb je geen rekening, of heb je nog geen koppeling gemaakt met je rekening, dan kun je maar 10 minuten met PinPin spelen. Daarna moet je 48 uur wachten om weer te spelen. Vraag je ouders een Rabo JongerenRekening te openen en te koppelen met de app als je ongelimiteerd met PinPin wilt spelen. [Hier open je een Rabo JongerenRekening.](#)



OPSTARTEN VAN RABO PINPIN

Wat heb ik nodig om Rabo PinPin te kunnen gebruiken?

Om Rabo PinPin te gebruiken, heb je een telefoon of tablet nodig met minimaal een Android 4.4 of iOS 11 besturingssysteem. Daarnaast dient je telefoon of tablet verbonden te zijn met het internet (eventueel via Wifi) en moet de camera op je telefoon werken.

Wat is augmented reality?

Augmented reality is een live beeld van de werkelijkheid, waaraan PinPin de Pinguin door een computer is toegevoegd. Door in de app je camera op bijvoorbeeld een tafel te richten, zie je PinPin verschijnen. Zo kan je PinPin bijvoorbeeld tevoorschijn toveren in je eigen slaapkamer, maar ook op het schoolplein.

Waarom kan ik de app niet downloaden?

Het is mogelijk dat je telefoon niet aan bovenstaande technische vereisten voldoet, of dat je niet verbonden bent met het internet.

De app start niet, wat moet ik doen?

Check of je telefoon verbonden is met het internet en de telefoon aan bovenstaande vereisten voldoet.

Kan ik Rabo PinPin ook gebruiken wanneer ik geen Rabo JongerenRekening heb?

Ja, dat is mogelijk. Je kunt dan 10 minuten met PinPin spelen, daarna moet je 48 uur wachten.

Waarom moet ik toegang geven tot het gebruik van mijn camera?

Rabo PinPin bevat functionaliteiten die het gebruik van een camera vereisen. Om PinPin tevoorschijn te toveren dien je met de camera van je telefoon ergens op te richten. Pas wanneer je dat doet, kun je met PinPin spelen.

Hoe geef ik Rabo PinPin toegang tot de camera op mijn iPhone of iPad?

Zodra je Rabo PinPin geïnstalleerd hebt, vraagt de app om toestemming om de camera te mogen gebruiken. Indien je dit op dat moment geweigerd hebt kun je het aanpassen in de instellingen. Volg hiervoor de volgende stappen:

- Ga naar instellingen op de iPhone of iPad (Settings)
- Scroll naar beneden en druk op Rabo PinPin
- Zet het schuifje bij "Camera" aan (schuifje naar rechts)

Hoe kan ik Rabo PinPin toegang geven tot de camera op mijn Android telefoon of tablet?

Zodra je Rabo PinPin geïnstalleerd hebt, vraagt de app om toestemming om de camera te mogen gebruiken. Indien je dit op dat moment geweigerd hebt kun je het aanpassen in de instellingen. Doorloop de volgende stappen:

- Ga naar "Instellingen" op de Android telefoon of tablet (Settings)
- Scroll naar beneden en druk op "Apps"
- Scroll naar beneden in de lijst met apps en druk op "Rabo PinPin"
- Druk op "Machtigingen"



- Geef vervolgens Rabo PinPin toegang tot de Camera en Opslag door de schuifjes aan te zetten (schuifje naar rechts)

[Ik gebruik een ander besturingssysteem dan iOS of Android. Kan ik Rabo PinPin dan wel gebruiken?](#)

Helaas is het niet mogelijk om Rabo PinPin te gebruiken wanneer je telefoon of tablet een ander besturingssysteem heeft dan iOS of Android.

[Zit er een leeftijdslimiet aan Rabo PinPin?](#)

Nee, iedereen kan en mag Rabo PinPin spelen. Het spel is ontwikkeld voor kinderen van 6 tot 12 jaar oud, maar jongere of oudere kinderen kunnen het spel ook spelen.

[Waar kan ik Rabo PinPin gebruiken?](#)

De app is overal ter wereld te gebruiken waar je internetverbinding hebt.

[Tot wanneer kan ik Rabo PinPin gebruiken?](#)

Rabo PinPin is een doorlopende app zonder einddatum.



KOPPELEN VAN REKENING

Wat wordt bedoeld met koppeling maken?

Om PinPin onbeperkt te spelen en alle functionaliteiten te kunnen gebruiken, is een koppeling nodig tussen de app en je Rabo JongerenRekening. Alleen dan kun je in de app, door naar Mijn geld te gaan, zien hoeveel geld er op je rekening staat en krijg je extra pegels als er geld bijkomt op je rekening. Het koppelen doe je samen met je ouders/verzorgers.

Hoe koppel ik de rekening aan de app?

Doorloop deze stappen om de Rabo JongerenRekening rekening van je kind aan de app te koppelen:

1. Open de app.
2. Druk in het startscherm op de "Rekening koppelen" rechts onderin.
3. Druk op "Koppel nu".
4. Druk op "Ga naar Rabobank" (Je wordt nu naar het beveiligde gedeelte van de Rabobank geleid om Rabo PinPin toestemming te geven om de rekening van je kind te koppelen en zichtbaar te maken in de app).
5. Doorloop de stappen en houd je bankpas en Rabo Scanner/inlogcode bij de hand.
6. Na het doorlopen van de stappen keer je automatisch terug in Rabo PinPin.
7. Stel een cijfercode in om het oudergedeelte van de app af te schermen.
8. Stel op het volgende scherm een profielnaam in voor je kind.
9. Selecteer vervolgens of je kind op jouw telefoon of tablet speelt, of dat je kind op een ander apparaat speelt.
 - a. Indien je kind op hetzelfde apparaat gaat spelen: druk op de knop "Op deze". De koppeling is nu voltooid.
 - b. Indien je kind op een ander apparaat gaat spelen: druk op de knop "Op een andere". Je krijgt nu een QR-code te zien. Doorloop de volgende stappen om te QR-code te scannen op het apparaat waar je kind op gaat spelen:
 - i. Open de app op het andere apparaat.
 - ii. Druk in het startscherm op de "Spelen" knop.
 - iii. Druk op de oranje knop tot je de vraag "Is je papa of mama in de buurt?" tegenkomt. Druk op "Ja".
 - iv. Druk nogmaals op de oranje knop en kies op het volgende scherm voor "Op een andere".
 - v. Scan tot slot de QR-code op je eigen apparaat met de QR-scanner die wordt geopend op het apparaat van je kind
 - vi. Indien de scan gelukt is krijg je in het volgende scherm de melding "Succesvol gekoppeld" te zien.
10. Na het koppelen van de Rabo JongerenRekening kan je kind onbeperkt Rabo PinPin spelen. In het 'Mijn geld' gedeelte van het spel kan je kind zijn/haar saldo op de Rabo JongerenRekening zien en krijgt hij/zij pegels indien er geld op de rekening is gestort.

Hoe kan ik het oudergedeelte aan een ander apparaat koppelen?

Als je een nieuw of ander apparaat hebt waarop je het oudergedeelte wilt gebruiken, is het mogelijk om het oudergedeelte te ontkoppelen en weer te koppelen op een ander toestel.



Stap 1: Het oudergedeelte loskoppelen van het huidige apparaat:

- Ga naar het oudergedeelte en log in met de cijfercode.
- Druk vervolgens rechts bovenin op "Ontkoppel account".
- Druk in de pop-up die vervolgens verschijnt op "Ok" om het oudergedeelte los te koppelen.
- Het oudergedeelte is nu losgekoppeld van het huidige apparaat. Let op: het spelgedeelte is nu nog wel gekoppeld aan het huidige apparaat.

Stap 2: Het oudergedeelte koppelen aan het andere apparaat:

- Doorloop de stappen onder de vraag "Hoe koppel ik de rekening aan de app?" Kies hierbij de Rabo JongerenRekening die voorheen gekoppeld zat aan het oudergedeelte.

Hoe kan ik het account van mijn kind aan een ander apparaat koppelen?

Indien je kind nu Rabo PinPin speelt op hetzelfde apparaat waarop je het oudergedeelte gebruikt en je wilt het account van je kind aan een ander apparaat koppelen, doorloop dan de volgende stappen:

1. Ga naar het oudergedeelte van Rabo PinPin.
2. Log in met de cijfercode.
3. Druk op het account van uw kind in het profielen scherm.
4. Scroll in het overzicht van je kind helemaal naar beneden en druk op de knop "Maak opnieuw verbinding".
5. Druk hierna op "Op een andere".
6. Vervolgens verschijnt een QR-code in beeld die je kind moet scannen op zijn/haar apparaat.
7. Doorloop de volgende stappen om de QR-code te scannen:
 - a) Open de app op het andere apparaat.
 - b) Druk in het startscherm op de "Spelen" knop.
 - c) Druk op de oranje knop tot je de vraag "Is je papa of mama in de buurt?" tegenkomt. Druk op "Ja".
 - d) Druk nogmaals op de oranje knop en kies op het volgende scherm voor "Op een andere".
 - e) Scan tot slot de QR-code op je eigen apparaat met de QR-scanner die wordt geopend op het apparaat van je kind
 - f) Indien de scan gelukt is krijg je in het volgende scherm de melding "Succesvol gekoppeld" te zien.

Ik heb een nieuwe telefoon, kan ik de app doorspelen?

Ja, het is mogelijk om het oudergedeelte en/of het account van je kind aan een ander apparaat te koppelen. Kijk hiervoor bij de antwoorden op de volgende vragen:

- [Hoe kan ik het oudergedeelte aan een ander apparaat koppelen?](#)
- [Hoe kan ik het account van mijn kind aan een ander apparaat koppelen?](#)

Is het mogelijk om Rabo PinPin te gebruiken zonder een rekening te koppelen aan de app?

Ja, dat is mogelijk. Je kan dan maar 10 minuten met PinPin de Pinguin spelen, daarna moet je 48 uur wachten. [Open een Rabo JongerenRekening om onbeperkt Rabo PinPin te spelen.](#)



Kan mijn kind aankopen doen met Rabo PinPin?

Nee, met Rabo PinPin kun je geen geld op een rekening zetten of van een rekening af halen. Ook is het niet mogelijk om betalingen te doen met/binnen de app.

Ik kan niet koppelen. Wat nu?

Het kan zijn dat je geen werkende internetverbinding hebt. Controleer de internetverbinding en probeer opnieuw te koppelen. Je kunt alleen een rekening koppelen als je als ouder ook internetbankiert. Zorg ervoor dat je de laatste versie van de Rabo Bankieren App hebt gedownload. Daarnaast moet de Rabo JongerenRekening zichtbaar zijn bij de ouder als die de Rabo Bankieren App opent. Is dit nog niet het geval? Neem dan contact op met je Rabobank.

Ik krijg een foutmelding als ik wil koppelen. Wat nu?

Zorg ervoor dat je de laatste versie van Rabo PinPin hebt gedownload. De laatste versie is te vinden in de Google Play Store en in de App Store.

Kan ik de rekeningen van meerdere kinderen koppelen?

Per toestel kan 1 kind spelen en gekoppeld worden.

Wat wordt bedoeld met het oudergedeelte?

Het oudergedeelte van de app is bestemd voor de ouder. Hierin kun je het saldo en de spaarpotjes van je kind inzien. Hier kun je je kind ook extra pegels geven als beloning voor bijvoorbeeld het doen van een klusje of een mooi rapport. Je kind ziet de pegels dan in de app verschijnen in het 'Mijn geld'-gedeelte.

Ik heb mijn kind pegels gegeven, maar die worden niet zichtbaar bij mijn kind.

Wanneer je extra pegels aan je kind geeft, worden deze toegevoegd worden op het moment dat je kind naar het 'Mijn geld'-gedeelte gaat.

Heeft mijn kind ook toegang tot het oudergedeelte van de app?

Nee, je kind heeft geen toegang tot het oudergedeelte van je app. Nadat de koppeling is gemaakt, kun je een cijfercode instellen om het oudergedeelte af te scherm. Zonder deze cijfercode kan je kind niet het oudergedeelte van de app in (om zichzelf bijvoorbeeld pegels te geven).

Hoe kan ik de cijfercode resetten als ik deze ben vergeten?

Zodra je het oudergedeelte opstart, verschijnt het scherm om de cijfercode in te voeren. Als je deze bent vergeten, reset je de code door onderaan het scherm op de knop "Reset code" te tikken. Om deze stap te voltooien zul je opnieuw een koppeling moeten maken met de Rabo JongerenRekening. Zodra dit gelukt is, ga je terug naar Rabo PinPin en kun je een nieuwe 3-cijferige code instellen.

Wat gebeurt er wanneer ik Rabo PinPin stop?

Wanneer je de app afsluit, blijven je gegevens bewaard zodat je de volgende keer dat je speelt verder gaat waar je gebleven was. Ook worden je rekeninggegevens en spaarpotjes bewaard, dus je hoeft maar één keer de koppeling met je JongerenRekening te maken.



Kan ik Rabo PinPin op meerdere apparaten spelen?

Ouder en kind kunnen op één en hetzelfde apparaat spelen. Het kind kan echter ook op een ander apparaat spelen dan op het apparaat waar het oudergedeelte op wordt gebruikt. Druk daarvoor op de knop 'ander apparaat' bij het maken van de koppeling. Voor verdere instructies met betrekking tot koppelen: zie de uitleg bij de vraag 'Hoe koppel ik de rekening aan de app?'

Is het mogelijk om mijn account in de Rabo PinPin app te verwijderen?

Nee, dit is niet mogelijk. Je kan de Rabo PinPin app de-installeren. Indien je hier verder vragen over hebt, neem contact op met de Rabobank. Na 3 maanden niet spelen met PinPin, worden speelgegevens verwijderd.

Waarom krijg ik de melding 'De toegang tot deze pagina op "api.rabobank.nl" is beperkt, zodat je deze niet kunt bekijken' bij het koppelen van de rekening?

Wanneer je op je mobiele telefoon gebruik maakt van ouderlijk toezicht, adviseren we www.rabobank.nl toe te voegen aan de veilige websites. De Rabo PinPin kan daarmee de juiste gegevens ophalen.

PINPIN VERZORGEN

Hoe kan mijn kind het ei uit laten komen?

Door met de vinger veelvuldig op het ei te tikken.

Hoe kan mijn kind PinPin kietelen?

Door onder in het scherm op het linker PinPin icoontje te tikken, het veertje vast te pakken en vervolgens met het veertje over PinPin heen te bewegen.

Hoe kan mijn kind PinPin schoonmaken?

Door onder in het scherm op het middelste PinPin icoontje te tikken, de spons vast te pakken en vervolgens met de spons over PinPin heen te bewegen.

Hoe kan mijn kind PinPin eten of drinken geven?

Door onder in het scherm op het rechter PinPin-icoontje te tikken. Vervolgens kan het aangekochte eten of drinken geselecteerd worden met de pijtjes. Wanneer het juiste eten of drinken is geselecteerd, kan het in de mond van PinPin gesleept worden.

Hoe kan mijn kind eten, drinken of kleding kopen voor PinPin?

Druk op 'naar de shop' om eten, drinken of kleding voor PinPin te kopen. Daar selecteer je aankopen en (indien voldoende pegels) koop je eten, drinken of kleding.

Mijn kind kan niet alle items uit de shop kopen

De beschikbare items uit de shop zijn verbonden aan het level waarin je kind actief is. Hoe hoger het level, hoe meer items beschikbaar komen.



Hoe kan ik pegels verdienen?

In Rabo PinPin kunnen op verschillende manieren pegels verdiend worden, namelijk:

- Door PinPin te kietelen, schoon te maken of eten te geven
- Door het spelen van de minigame. Als je PinPin level 6 of hoger is kun je hiermee ook pegels verdienen. De minigame is toegankelijk via de shop
- Ook krijg je pegels als er geld aan je Rabo JongerenRekening wordt toegevoegd (als je rekening gekoppeld is in de app)
- Als je contant geld in je spaarpot hebt gedaan en je hebt dit ook in Rabo PinPin aan je spaarpot toegevoegd, dan krijg je extra pegels nadat het is goedgekeurd in het oudergedeelte
- Als een spaarpotje op 100% is en je hebt het gekocht van je eigen geld, dan krijg je extra pegels als het spaarpotje afgevinkt worden in het oudergedeelte
- Als je bijvoorbeeld een klusje in huis hebt gedaan of een goed rapportcijfer hebt gehaald kunnen je ouders jou hiervoor belonen door vanuit het oudergedeelte pegels te geven

Hoe kom ik in de shop?

Druk op 'naar de shop'.

Hoe krijg ik toegang tot mijn bankrekening informatie en mijn saldo in mijn spaarpot?

Dit doe je door naar de 'Mijn geld'-omgeving te gaan.

Hoe is de 'Mijn geld'-omgeving en het inzicht in mijn banksaldo in de spaarpot beveiligd?

Je bedenkt een 3-cijferige code. Deze code beveiligt 'Mijn geld'. Iedere keer dat je naar 'Mijn geld' gaat, vul je de code in. Vergeet je de code? Dan kan je ouder/verzorger de code opzoeken in het oudergedeelte.

Hoe kan ik spaarpotjes maken?

Door in het 'Mijn geld'-gedeelte op 'spaarpotjes' te drukken. Daar kun je spaarpotjes instellen.

TECHNISCHE PROBLEMEN

Ik wil een technisch probleem doorgeven

Neem hierover contact op met de Rabobank.

De app crasht en werkt niet meer

Probeer Rabo PinPin eerst af te sluiten en opnieuw op te starten. Indien dit niet werkt kun je ook de hele app van je telefoon of tablet verwijderen en opnieuw downloaden.



Foutmelding "U kunt geen gebruik maken van Rabobank toegang derden keer terug naar de Rabobank."

Wanneer je eerst met de pas van je kind hebt ingelogd en aansluitend met je eigen (ouder) pas probeert in te loggen, krijg je bovenstaande foutmelding. Start de app opnieuw en gebruik alleen je eigen pas.

Kan ik mijn toestemming (consent) op verstrekken van rekening & transactie-informatie ook weer intrekken?

Dat is mogelijk. Dit doe je in je Internetbankieren-omgeving.

- Log in in je Internetbankieren-omgeving.
- Klik linksboven op de drie streepjes.
- Klik op 'Zelf regelen'
- Klik op 'Toegang apps beheren's
- Klik op Rabo PinPin
- Klik op 'Toegang intrekken'.

Het lukt me niet om de app te downloaden. Ik speel op een iOS-apparaat.

Waarschijnlijk speel je het spel in een browser die in privémodus staat. Dit kun je zien doordat de kleuren van Safari zwart of donker zijn, in plaats van wit of grijs. Wil je de privémodus uitschakelen? Klik dan rechtsboven in Safari op het icoon met twee vierkantjes. Klik dan eerst op 'Privé' en daarna op 'Gereed'. Je hebt nu de privémodus uitgeschakeld.

Ik ontvang regelmatig berichten (push notificaties) van Rabo PinPin op mijn telefoon of tablet. Ik wil dit graag uitzetten. Hoe doe ik dat?

Het is mogelijk om push notificaties van Rabo PinPin uit te zetten. Doorloop hiervoor de volgende stappen.

Voor iOS:

- Ga naar "Instellingen" (Settings)
- Scroll naar beneden en klik op "Berichtgeving" (Notifications)
- Scroll naar beneden en klik op Rabo PinPin
- Zet het schuifje bij "Sta berichtgeving toe" uit (Allow notifications)

In het vervolg zal Rabo PinPin geen berichten meer naar uw telefoon sturen.

Voor Android:

- Ga naar "Instellingen" (Settings)
- Scrol naar beneden en klik op "Apps"
- Scroll naar beneden en klik op Rabo PinPin



- Scroll naar beneden naar app-instellingen en klik op “Meldingen” (Notifications)
- Zet het schuifje bij “Stil weergeven” aan om ervoor te zorgen dat de meldingen geen geluid maken en de telefoon niet laten trillen
- Indien u de meldingen helemaal uit wilt zetten, zet dan het schuifje bij “Meldingen toestaan” uit

Let op: Er bestaan veel verschillende versies van Android waarbij het systeem anders kan werken. Indien bovenstaande oplossing voor jou niet werkt, kun je online opzoeken hoe je push notificaties voor je Android-versie uitzet.

