

Voorwaarden ABN AMRO Stand-by Service

Wat is de Stand-by Service?

De Stand-by Service bestaat uit verschillende services:

- registreren van nummers van uw (bank)passen, mobiele telefoon en belangrijke documenten;
- blokkeren van uw (bank)passen en mobiele telefoon bij verlies of diefstal;
- hulp bij verlies of diefstal van uw (bank)passen en Reisdocumenten;
- hulp als uw bagage met bagagelabel zoekraakt;
- terugsturen van uw verloren sleutels die de bank ontvangt;
- sturen van een bericht dat uw Identiteitsbewijs binnenkort verloopt.

Voor wie is de Stand-by-Service?

Het is een dienst voor particulieren met een betaalrekening bij de bank.

Begrippen en voorwaarden

- a) Op de relatie tussen u en de bank zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. In het onderdeel Voorwaarden Cliëntrelatie wordt een aantal begrippen uitgelegd.
- b) De "cliënt" in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. is hetzelfde als "u" in deze voorwaarden.
- c) In deze voorwaarden bedoelt de bank met:
- Buitenland:** de gehele wereld, met uitzondering van het land waar u en uw Gezinsleden wonen.
- Financiële kaart:** een betaalpas, creditcard, tankpas, chipkaart en (klanten)kaart, uitgegeven door binnenlandse en buitenlandse banken, winkels en andere instellingen.
- Gezinsleden:** uw echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner en andere met u in gezinsverband samenwonende personen, voor zover zij door u zijn opgegeven.
- Identiteitsbewijs:** paspoort, rijbewijs, Europese identiteitskaart.
- Reisdocumenten:** verplichte reisdocumenten zoals een visum of paspoort.

Wat moet u weten over de Stand-by Service?

- a) U kunt gegevens van u en uw Gezinsleden registreren. Uw Gezinsleden waarvan gegevens geregistreerd zijn, moeten zich ook houden aan deze voorwaarden.
- b) Zodra het adres van een Gezinslid wijzigt, moet u dit aan de bank melden. De services eindigen voor dit Gezinslid op de dag van verhuizing. De bank vernietigt dan de gegevens, die u had geregistreerd voor dit Gezinslid.
- c) U kunt schriftelijk, telefonisch of via Internet Bankieren gegevens registreren.
- d) De bank kan in bepaalde gevallen registratie van gegevens weigeren of beëindigen. De bank hoeft de reden hiervoor niet te geven.
- e) U krijgt elk jaar een bericht van de bank waarin de bank u vraagt om de geregistreerde gegevens te controleren.
- f) Na elke wijziging krijgt u een bevestiging van de bank. Is een geregistreerd gegeven niet juist? Neem dan direct contact op met de bank.

- g) Hebt u Financiële kaarten van de bank, dan kan de bank deze invoeren en bijhouden.
- h) Maakt u gebruik van Internet Bankieren, dan kunt u gegevens elektronisch registreren. Ook kan de bank u berichten elektronisch sturen.
- i) U kunt een code opgeven. Hebt u een code opgegeven dan kan de bank u daar naar vragen als u belt.

Welke services biedt de bank?

1. Registratieservice

U kunt de gegevens registreren van:

- Financiële kaarten;
- Identiteitsbewijzen;
- Reisdocumenten;
- mobiele telefoons van zowel binnenlandse als buitenlandse providers;
- andere documenten die u waardevol vindt.

2. Service bij verlies of diefstal van geregistreerde Financiële kaarten

- a) Verlies of diefstal van Financiële kaarten meldt u telefonisch op nummer 0800-0701 (gratis). Bent u niet in Nederland bel dan +31206515927 (lokaal tarief). In het laatste geval kunt u ook via een collect call bellen.
- b) De bank blokkeert direct de Financiële kaarten van de bank.
- c) De bank vraagt de uitgevers van andere Financiële kaarten de Financiële kaarten te blokkeren.
- d) Als een uitgever van een Financiële kaart de Financiële kaart niet wil blokkeren, laat de bank u dit weten. De houder van de Financiële kaart moet dan zelf deze Financiële kaart laten blokkeren.
- e) U krijgt een bevestiging welke Financiële kaarten zijn geblokkeerd. U moet deze bevestiging direct controleren.
- f) De bank vervangt de Financiële kaarten van de bank zonder kosten.
- g) Is een creditcard van de bank gestolen of verloren in het Buitenland, dan stuurt de bank zonder kosten een tijdelijke creditcard. Dit doet de bank als het verblijf in het Buitenland nog langer is dan vier dagen na uw melding. De bank stuurt de tijdelijke creditcard naar het verblijfadres in het Buitenland.
- h) De bank vraagt de uitgevers van andere Financiële kaarten een nieuwe Financiële kaart aan te maken. Als de uitgevers daarvoor kosten rekenen, zijn deze kosten voor de houder van de Financiële kaart.
- i) Als een uitgever van een Financiële kaart de aanvraag van de bank niet accepteert, laat de bank u dit weten. De houder van de Financiële kaart moet dan zelf een nieuwe Financiële kaart aanvragen.
- j) De bank vergoedt het eigen risico als de houder van de Financiële kaart zich aan zijn verplichtingen heeft gehouden. De bank vraagt hierover de mening van de uitgever van de Financiële kaart. De maximale vergoeding van het bedrag aan eigen risico is EUR160 per Financiële kaart. Het maximale bedrag per gebeurtenis is nooit meer dan EUR 1000. Het recht

op vergoeding is er alleen als de melding bij de bank binnen veertien dagen na (de ontdekking van) verlies of diefstal heeft plaatsgevonden. Is er een andere termijn met de uitgever van de Financiële kaart afgesproken, dan geldt deze termijn.
k) Elektronisch tegoed op een Financiële kaart (zoals de chipknip) wordt niet vergoed.

3. Blokkeren mobiele telefoon

- a) Verlies of diefstal van de mobiele telefoon, meldt u telefonisch op nummer 0800-0701 (gratis). Bent u niet in Nederland bel dan +31206515927 (lokaal tarief). In het laatste geval kunt u ook via een collect call bellen.
- b) De bank vraagt de provider de mobiele telefoon te blokkeren.
- c) U krijgt een bevestiging van de blokkering. U moet deze bevestiging direct controleren.
- d) Als een provider de mobiele telefoon niet wil blokkeren, laat de bank u dit weten. De eigenaar van de mobiele telefoon moet dan zelf de mobiele telefoon laten blokkeren.

Let op: u kunt een mobiele telefoon met een prepaid SIM kaart niet laten blokkeren.

4. Hulp in het Buitenland

I. Recht op hulp

U hebt recht op hulp in het Buitenland bij verlies of diefstal van Financiële kaarten en/of Reisdocumenten als:

- u direct telefonisch contact opneemt met de bank;
- u alles in het werk stelt om schade te voorkomen en/of te beperken;
- u de normale voorzichtigheid in acht hebt genomen ter voorkoming van verlies of diefstal.

Voor vergoeding van kosten geldt bovendien dat:

- u de aanvraag voor vergoeding van kosten binnen een jaar moet indienen;
- u de originele nota's en/of andere stukken naar de bank moet sturen, die te maken hebben met de gemaakte kosten.

II. Welke hulp biedt de bank?

De hulp in het Buitenland bij verlies of diefstal van Financiële kaarten en/of Reisdocumenten bestaat uit:

A. Vergoeding van:

- de noodzakelijke kosten voor het verkrijgen van vervangende Reisdocumenten. Bijvoorbeeld kosten van pasfoto's en leges. Het maximale bedrag per gebeurtenis is EUR 115;
 - de noodzakelijke kosten die ontstaan doordat de plaatselijke overheidsinstanties vertraging tijdens de reis veroorzaken. Het maximale bedrag per gebeurtenis is EUR 230;
 - de noodzakelijke telefoon-, internet- en faxkosten. Het maximale bedrag per gebeurtenis is EUR 115;
 - telefoon-, internet- en faxkosten gemaakt om contact op te nemen met de bank worden volledig vergoed.
- Als de bank vindt dat u geen recht hebt op vergoeding, dan laat de bank u dat weten.

Het (totaal)bedrag van de vergoeding stort de bank op uw betaalrekening.

B. Hulp bij:

- contact leggen met de ziektekostenverzekeraar;
- contact leggen met ambassades, consulaten en andere officiële instanties;
- verkrijgen van vervangende Reisdocumenten.

Waar nodig, biedt de bank tolkdiensten aan.

C. Beschikbaar stellen van geld

Waar mogelijk, zorgt de bank ervoor dat u:

- over maximaal EUR 1000 kunt beschikken. Hiermee kunt u de eerste kosten dekken bij verlies of diefstal van Financiële kaarten;
- over geld voor het vervangen van Reisdocumenten kunt beschikken.

De bank schrijft het (totaal) bedrag direct af van uw betaalrekening.

D. Het doorgeven van:

- dringende boodschappen aan bijvoorbeeld familieleden en/of huisarts.

5. Hulp als uw bagage met bagagelabel zoekraakt

a) U ontvangt één bagagelabel. U kunt extra bagagelabels aanvragen. U betaalt kosten voor de extra bagagelabels. De actuele tarieven kunt u vinden op www.abnamro.nl/standbyservice.

b) Als uw bagage met een bagagelabel vermist is in het Buitenland, kunt u bellen met de bank voor informatie. De bank zal u dan aangeven welke acties u kunt ondernemen

c) Krijgt de bank melding dat uw bagage is teruggevonden, dan neemt de bank contact met u op. Als u dat wilt, laat de bank de bagage naar het door u opgegeven adres sturen.

d) De kosten voor verzending zijn voor u.

6. Sleutelretour service

a) U ontvangt één sleutelhanger. U kunt extra sleutelhangers aanvragen. U betaalt kosten voor de extra sleutelhangers. De actuele tarieven kunt u vinden op www.abnamro.nl/standbyservice.

b) Verliest u uw sleutels en ontvangt de bank deze, dan stuurt de bank de sleutels zo snel mogelijk naar u toe.

c) De bank betaalt de kosten voor aangetekende verzending binnen Nederland.

7. Herinnering service

a) Hebt u doorgegeven wanneer uw Identiteitsbewijs verloopt? Dan stuurt de bank u uiterlijk twee maanden van tevoren een herinnering.

b) De bank is niet aansprakelijk voor schade als u het bericht niet of te laat ontvangt.

Wanneer eindigt de Stand-by Service

- a) U kunt de Stand-by-Service elk moment opzeggen. Gezinsleden kunnen niet opzeggen.
- b) Ontvangt de bank uw opzegging later dan 15 kalenderdagen voor het einde van een maand, dan eindigt de Stand-by-Service aan het einde van de volgende maand.
- c) Ook de bank kan opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. De bank stuurt u hierover een bericht. Na beëindiging van de Stand-by-Service vernietigt de bank de geregistreerde gegevens.

Overige bepalingen

De bank kan deze voorwaarden altijd wijzigen. De bank informeert u hierover tijdig.

Hebt u een klacht?

De bank wil dat u tevreden bent. Als u een klacht hebt, laat dit dan weten, via:

- www.abnamro.nl/klachtenregeling; of via
- 0800-0240712 (gratis).

Voor elke klacht zoekt de bank de beste oplossing. Bent u het niet eens met de uitkomst die de bank u biedt? Schrijf dan een brief naar:

ABN AMRO Bank N.V.
Afdeling Klachtenmanagement (AA1416)
Postbus 283
1000 EA Amsterdam

De afdeling Klachtenmanagement zal uw klacht behandelen. Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan hebt u drie maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel: 070-3338999
Fax: 070-3338900

Meer informatie kunt u vinden op www.kifid.nl.

Hebt u nog een vraag?

U kunt de bank telefonisch bereiken op 0900-9797 (lokaal tarief)

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te (1082 PP) Amsterdam aan de Gustav Mahlerlaan 10 Handelsregister K.v.K. Amsterdam, nr. 34334259, BTW-identificatienummer NL820646660B01

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van de Nederlandsche Bank N.V. en is als zodanig opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Het depositogarantiestelsel is van toepassing op ABN AMRO Bank N.V.