

Oktober 2020

Voorwaarden Studenten Pakket

Bestaande uit:

- » Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.
- » Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren
- » Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson
- » Algemene Voorwaarden ABN AMRO Stand-By Service

Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.

Bestaande uit:

- » Algemene Bankvoorwaarden 2017
- » Voorwaarden Cliëntrelatie

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers. De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

Artikel 1 - Toepasselijkheid

De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.
Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:
Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.
Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.
4. Verder geldt:

- a. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
- b. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.
U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 3 - Activiteiten en doeleinden

Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
 - a. uw activiteiten en doelen
 - b. waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
 - c. hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 4 - Niet-openbare informatie

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.
2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn.

Een voorbeeld:

Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

Artikel 5 - Inschakeling derden

Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn.

Een paar voorbeelden:

- a. Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.
 - b. Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.
Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.
2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
 - a. Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.
Een voorbeeld:
Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.
 - b. Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
 - c. Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruikmaken.
 3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

Artikel 6 - Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.
2. Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden, zoals een eigendomsbewijs van bepaalde goederen (bijvoorbeeld een cognossement). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor u. Veroorzaken wij echter schade doordat wij onzorgvuldig te werk gaan bij de verzending, dan komt die schade voor onze rekening.

Artikel 7 - Informatie over u en uw vertegenwoordiger

Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

1. Informatie.

Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:

a. *Informatie over natuurlijke personen.*

- I. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
- II. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschaps-goederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.

b. *Informatie over zakelijke klanten.*

Rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, btw-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- a. een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
- b. een gevolmachtigde
- c. een bestuurder van een rechtspersoon.

2. Wijzigingen doorgeven.

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u.

Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- a. uw vermogen komt onder bewind
- b. u komt onder curatele
- c. u komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet, of

- d. u kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

3. Opslaan van informatie.

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 8 - Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.
2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

Artikel 9 - Vertegenwoordiging en volmacht

U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen. Wijzigingen geeft u meteen door. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.

1. Vertegenwoordiging.

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

- a. bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- b. twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

2. Wijziging in vertegenwoordiging.

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar.

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn.

Een voorbeeld:

Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

Artikel 10 - Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan

gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland. Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

Artikel 11 - (Beeld- en geluid) opnamen

Maken wij beeld-/geluidopnamen van u?

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
 - a. *Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking.*
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
 - b. *Bewijslevering.*
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
 - I. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
 - II. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
 - c. *Criminaliteitsbestrijding.*
Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.
2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

Artikel 12 - Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag

u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

Artikel 13 - Overlijden klant

Na uw overlijden.

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.
Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.
2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

Artikel 14 - Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren.
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

2. Post.

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door. Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.
Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. Internetbankieren.

Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.
Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

4. E-mail.

Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

Artikel 15 - Nederlandse taal

In welke taal communiceren wij met u en wanneer is er een vertaling nodig?

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.
2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:

- a. een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
- b. iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

Artikel 16 - Gebruik van communicatiemiddelen

Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, gaat u veilig en zorgvuldig om met communicatiemiddelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik.

Artikel 17 - Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.
Een voorbeeld:
Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet.
Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.
3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

Artikel 18 - Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.

1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan

worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.

2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

Artikel 19 - Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten.
Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.
Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.
2. Fouten melden en schade beperken.
Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
 - a. Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.
Een voorbeeld:
U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben

verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt.

Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

- b. Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
 - c. Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.
3. Eerder verstrekte gegevens.
Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

Artikel 20 - Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

Artikel 21 - Bewaar- en geheimhoudingsplicht

U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen.

Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.

2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Artikel 22 - Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

Artikel 23 - Creditering onder voorbehoud

Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die betaling toch iets misgaat.

Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud. Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a. Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.
- b. Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

Artikel 24 - Pandrecht op onder andere uw tegoeden

U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
 - a. U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
 - I. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
 - II. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
 - III. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - b. De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - c. U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van

toepassing worden van de ABV.

- d. U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
 - I. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
 - II. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
 - III. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.
Voorbeeld:
Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.
Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - e. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.
2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
 - a. U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.
 - b. Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
 - I. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde

datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.

- II. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
- III. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

Artikel 25 - Verrekening

Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
 - a. onze vordering niet opeisbaar is
 - b. uw vordering niet opeisbaar is
 - c. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
 - d. onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
 - a. Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
 - b. Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
 - c. U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
 - d. U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling.
 - e. Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.
3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

Artikel 26 - Zekerheden

Als wij dit vragen geeft u ons zekerheid voor de betaling van uw schulden. Dit artikel bevat enkele regels die voor zekerheden van belang kunnen zijn.

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
 - a. De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - b. U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
 - c. U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
 - d. Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
 - e. Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen. Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden

voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.

3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.
4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-) voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

Artikel 27 - Onmiddellijke opeisbaarheid

U moet aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet, kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.

U komt uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier na. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting.

Voor dat geval geldt het volgende:

- a. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
Wij geven een voorbeeld:
Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.

- b. Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

Artikel 28 - Bijzondere kosten

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.
2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

Artikel 29 - Belastingen en heffingen

Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening.

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

Artikel 30 - Vorm mededelingen

Hoe kunt u ons iets laten weten?

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.

Artikel 31 - Incidenten en calamiteiten

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen.

Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

Artikel 32 - Nietigheid of vernietigbaarheid

Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

Stel dat een bepaling in de ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig. In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

Artikel 33 - Toepasselijk recht

Hoofdregeel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

Artikel 34 - Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.
2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:
 - a. Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
 - b. Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.
 - c. U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

Artikel 35 - Opzegging van de relatie

U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Artikel 36 - Contractoverneming

Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractoverneming bericht.

Artikel 37 - Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.

Voorwaarden Cliëntrelatie

1. Definities

In deze voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

Begrip	Betekenis
Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.	Het geheel dat bestaat uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie van de bank.
Bankdienst	Dienst, product, advies of voorziening (in hun ruimste betekenis) van de bank ten behoeve van één of meer van haar cliënten.
Communicatie	Mededeling, verklaring of (andere) informatie-uitwisseling.
Communicatiekanaal	Kanaal of methode waardoor een Communicatie kan plaatsvinden (bijvoorbeeld telefonie, internet, post, mondeling contact).
Elektronisch Klantdomein	Door de bank per individuele cliënt gefaciliteerde beveiligde elektronische omgeving die kan dienen voor uitwisseling van Communicaties tussen die cliënt en de bank.
Formulier	Door de bank in papieren of elektronische vorm beschikbaar gesteld gestandaardiseerd document, te gebruiken bij een Communicatie aan de bank.
Klantherkenningsmiddel	Middel waarmee een natuurlijke persoon of rechtspersoon zich als cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt bij een Communicatie herkenbaar kan maken (waarbij onder meer valt te denken aan wachtwoorden, codes, handtekeningen, wettelijke identificatiebewijzen, andere gegevens, kenmerken en/of procedures, al dan niet in combinatie).
Opgave	Communicatie waarmee de bank aan de cliënt opgave doet van transacties, boekingen en/of van overige door de bank betreffende de cliënt geadmistrateerde gegevens.
Voorwaarden Cliëntrelatie	Deze voorwaarden.

In de Voorwaarden Cliëntrelatie gebruikte begrippen in enkelvoud omvatten ook het meervoud en omgekeerd (tenzij uit de strekking duidelijk anders blijkt).

2. Toepasselijke voorwaarden

De Voorwaarden Cliëntrelatie gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de bank en de cliënt, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/ of in specifieke voorwaarden. Indien de relatie tussen de bank en de cliënt eindigt, blijven de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. op de afwikkeling daarvan van toepassing. Op Bankdiensten zijn ook de door de bank voor de desbetreffende Bankdienst gebruikte specifieke voorwaarden van toepassing.

Deze specifieke voorwaarden worden in het kader van de desbetreffende Bankdienst aan de cliënt ter beschikking gesteld. De bank mag weigeren Bankdiensten aan de cliënt te verlenen en mag ook aan het verlenen ervan nadere voorwaarden verbinden. Tenzij anders is overeengekomen, kan de bank Bankdiensten beëindigen of de daarvoor geldende specifieke voorwaarden wijzigen. Indien een overeenkomst betreffende een Bankdienst eindigt, blijven de toepasselijke specifieke voorwaarden op de afwikkeling van toepassing. Voor zover er onderlinge strijdigheid is, gaan

bepalingen van toepasselijke specifieke voorwaarden voor, gevolgd door achtereenvolgens die van de Voorwaarden Cliëntrelatie en die van de Algemene Bankvoorwaarden. De bank bepaalt via welke van haar kantoren of overige verkoopkanalen zij Bankdiensten verleent en is gerechtigd daaromtrent nadere regels of beperkingen te stellen en deze van tijd tot tijd te wijzigen.

3. Opdrachten, verplichtingen en prestaties

De bank zal, tenzij anders overeengekomen, haar opeisbare verplichtingen uit opdracht uitvoeren binnen een redelijke termijn nadat de cliënt om uitvoering heeft gevraagd. De cliënt kan een verklaring waarin hij de bank uitvoering van een opdracht vraagt, alleen geldig intrekken met medewerking van de bank. Indien de cliënt de bank vraagt een opdracht niet uit te voeren zal de bank, voor zover dit redelijkerwijs van haar gevegd kan worden, proberen de uitvoering te voorkomen. Slaagt de bank hierin niet, dan is de uitvoering die toch plaatsvindt voor rekening en risico van de cliënt. Opdrachten tot uitvoering van een boeking naar of op een rekening, kan de bank in ieder geval nakomen door de boeking te verrichten naar of op de rekening met het door de cliënt opgegeven nummer, ongeacht of dit nummer correspondeert met eventueel

door de cliënt opgegeven andere gegevens (zoals de tenaamstelling van die rekening).

De bank is in ieder geval niet verplicht tot de uitvoering van opdrachten en het leveren van overige prestaties indien:

- I. de bank er op redelijke grond aan kan twijfelen of zij zich door die prestatie bevrijdt van een voor haar bestaande opeisbare verplichting (zoals twijfel over het bestaan of de omvang van een schuld of twijfel over identiteit of bevoegdheid van degene die betaling vraagt); en/of
- II. de cliënt met betrekking tot die prestatie gebruik dient te maken van een bepaald Klantherkenningsmiddel, en dit Klantherkenningsmiddel niet (behoorlijk) functioneert of de bank redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkenningsmiddel wordt of kan worden gemaakt.

4. Schuldverhouding, bankrekening en valutawissel

De bank mag haar vorderingen op en schulden aan de cliënt administreren in een rekening-courant (bankrekening) op naam van de cliënt. Creditering van de rekening-courant betekent dat de cliënt voor dit bedrag een vordering op de bank heeft verkregen of dat een schuld van hem aan de bank hiermee is afgenomen. Debitering betekent dat de bank voor dit bedrag een vordering op de cliënt heeft verkregen of dat een schuld van haar aan de cliënt hiermee is afgenomen. De bank kan foutieve boekingen herstellen.

De cliënt is niet gerechtigd tot debetstanden op zijn bankrekening, behoudens voor zover hij van tevoren uitdrukkelijk anders met de bank is overeengekomen. De cliënt dient steeds te zorgen voor voldoende saldo op de rekening ter voorkoming dat er door een debitering (bijvoorbeeld wegens een uitgevoerde opdracht) een debetstand ontstaat waartoe de cliënt niet gerechtigd is. Indien er toch een dergelijke debetstand ontstaat, zal de cliënt deze ook zonder ingebrekestelling terstond aanzuiveren. Indien door uitvoering van een opdracht een debetstand ontstaat waartoe de cliënt niet gerechtigd is, is de bank gerechtigd de uitvoering te weigeren of ongedaan te maken.

Vorderingen van de cliënt op de bank zijn niet vatbaar voor overdracht of voor verpanding aan een ander dan de bank, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank.

Indien de bank meer dan één vordering op de cliënt heeft, kan zij zelf kiezen in welke volgorde zij creditbedragen daarop in mindering brengt, tenzij de cliënt aan de bank een betaling doet en daarbij zelf bepaalt welke vordering hij voldoet.

Valutawissel geschiedt op basis van de door de bank vastgestelde koers zoals die ten tijde van de uitvoering van de

valutawissel geldt. De bank mag op een bankrekening te administreren bedragen die niet in de valuta van die rekening luiden door valutawissel omzetten in de valuta van die bankrekening.

5. Volmacht bankrekening

Indien de cliënt ten aanzien van een bankrekening een niet nader gespecificeerde volmacht heeft verstrekt, mag de bank ervan uitgaan dat de gevolmachtigde ten aanzien van die rekening in ieder geval volledig bevoegd is tot de volgende handelingen:

- I. gebruikmaken van de op de rekening aanwezige betaalruimte ongeacht of deze er is uit hoofde van een creditsaldo of een krediet;
- II. kennisnemen van alle Opgaven die de bank betreffende de rekening verstrekt, voor zover dit gebeurt via een voor de gevolmachtigde openstaand Communicatiekanaal;
- III. orders geven tot aan- of verkoop van effecten binnen de voor de cliënt zelf geldende voorwaarden en limieten.

6. Communicatiekanalen

De cliënt kan gebruikmaken van alle door de bank voor hem opengestelde Communicatiekanalen. Een vertegenwoordiger van de cliënt kan gebruikmaken van dezelfde Communicatiekanalen als de cliënt, behoudens voor zover de cliënt anders met de bank overeenkomt. De bank mag, al dan niet op verzoek van de cliënt, bepaalde Communicatiekanalen voor de cliënt of de vertegenwoordiger blokkeren of daaraan beperkingen stellen.

7. Klantherkenning, klantherkenningsmiddelen en akkoordverklaring

Indien de bank dit vraagt, dient de cliënt (of diens vertegenwoordiger) zich bij Communicatie met de bank als cliënt (of diens vertegenwoordiger) ten genoegen van de bank herkenbaar te maken en de bank in staat te stellen zijn identiteit te verifiëren. De cliënt zal daartoe gebruikmaken van door de bank aan te wijzen Klantherkenningsmiddelen, zoals wettelijke identificatiebewijzen en door de bank verstrekte Klantherkenningsmiddelen. Verstrekking door de bank van een Klantherkenningsmiddel kan mede inhouden dat de bank een bepaalde wijze van herkenning van de cliënt faciliteert of het mogelijk maakt dat de cliënt zelf het Klantherkenningsmiddel (mede) aanmaakt (bijvoorbeeld door keuze van een wachtwoord).

Tenzij anders wordt overeengekomen, is het gebruik van een door de bank verstrekt Klantherkenningsmiddel, met inbegrip van (vaste of tijdelijke) wachtwoorden of codes, strikt persoonlijk en alleen toegestaan aan degene die tussen de cliënt en de bank als gebruiker is overeengekomen (de cliënt zelf of diens vertegenwoordiger). Deze overeengekomen gebruiker

dient steeds wachtwoorden en codes geheim te houden en alle door de bank betreffende het Klantherkenningmiddel gestelde regels na te leven.

Als onbevoegd gebruik van een door de bank verstrekt Klantherkenningmiddel wordt in ieder geval ook aangemerkt ieder gebruik van het Klantherkenningmiddel, met in begrip van (vaste of tijdelijke) wachtwoorden en/of codes, door een ander dan de overeengekomen gebruiker zelf, ongeacht of dit gebruik geschiedt met instemming van de cliënt. Ook het (laten) maken of gebruiken van een kopie van een Klantherkenningmiddel of van daarvan deel uitmakende geheime gegevens, is niet toegestaan en geldt als onbevoegd gebruik.

Indien bij een Communicatie een door de bank aan de cliënt (of diens vertegenwoordiger) verstrekt Klantherkenningmiddel wordt gebruikt, wordt die Communicatie aan de cliënt toegerekend. Een aldus door de bank verstrekt Klantherkenningmiddel (bijvoorbeeld een bankpas met pincode) kan, indien de bank dit faciliteert, ook worden gebruikt om een elektronische handtekening te plaatsen of anderszins akkoord aan een verklaring te geven. Een elektronische handtekening heeft dan dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. De bank mag vormen van elektronische handtekeningen die niet tussen de cliënt en de bank zijn overeengekomen, weigeren te accepteren.

8. Intrekking en vervanging van klantherkenningmiddel

De bank mag een door haar verstrekt Klantherkenningmiddel, ook indien de geldigheidsduur daarvan nog niet is verstreken, vervroegd intrekken en vervangen door een ander.

De bank mag voorts in de volgende gevallen een door haar verstrekt Klantherkenningmiddel (laten) blokkeren of intrekken:

- I. in geval van onjuist gebruik van het Klantherkenningmiddel;
- II. in geval de bank redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkenningmiddel wordt of kan worden gemaakt;
- III. in geval van beslag ten laste van de cliënt onder de bank, van aanvraag of uitspreken van een faillissement, surseance, wettelijke schuldsanering of andere insolventieregeling betreffende de cliënt, onder-curatelestelling of overlijden van de cliënt, of anderszins een omstandigheid waardoor de cliënt beheer of beschikking over zijn vermogen (gedeeltelijk) verliest;
- IV. in geval van beëindiging van de relatie tussen de cliënt en de bank;
- V. in geval van aanwezigheid van een andere redelijke grond.

Zodra de bank geen grond meer heeft voor blokkering of intrekking van het Klantherkenningmiddel, zal de bank dit op verzoek van de cliënt vrijgeven of vervangen.

9. Gebruik van formulieren

De cliënt mag geen onbevoegd gebruik (laten) maken van op naam gestelde Formulieren die de bank hem (of zijn vertegenwoordiger) verstrekt. Als onbevoegd gebruik van een door de bank verstrekt Formulier wordt (mede) aangemerkt ieder gebruik van het Formulier door een ander dan de overeengekomen gebruiker zelf, ongeacht of dit gebruik geschiedt met instemming van de cliënt.

10. Elektronisch klantdomein

Indien tussen de cliënt en de bank gebruik van het Elektronisch Klantdomein wordt overeengekomen, kunnen zij over en weer het Elektronisch Klantdomein gebruiken voor Communicaties aan elkaar. Voor het gebruik van het Elektronisch Klantdomein gelden dan tevens de volgende regels:

- I. Het gebruik van het Elektronisch Klantdomein is strikt persoonlijk. De cliënt (of diens vertegenwoordiger) mag als overeengekomen gebruiker van het Elektronisch Klantdomein daarvan alleen zelf, en met inachtneming van de daarvoor door de bank gestelde regels, gebruikmaken, zonder tussenkomst van niet door de bank toegestane derden. Ieder ander gebruik van het Elektronisch Klantdomein geldt als onbevoegd gebruik, ongeacht of dit andere gebruik geschiedt met instemming van de cliënt.
- II. De cliënt zal zelf zorgen voor de voor gebruik van het Elektronisch Klantdomein benodigde apparatuur met toebehoren. Om het Elektronisch Klantdomein te openen ('inloggen') maakt de cliënt zich herkenbaar met een door de bank aangewezen Klantherkenningmiddel. Na gebruik van het Elektronisch Klantdomein zal de cliënt het Elektronisch Klantdomein sluiten ('uitloggen'). Gebruik tussen opening en sluiting van het Elektronisch Klantdomein geldt als gebruik door de cliënt en wordt volledig aan de cliënt toegerekend. Zolang het Elektronisch Klantdomein is geopend, zal de cliënt de daarbij gebruikte apparatuur niet onbeheerd laten ter voorkoming dat anderen daarvan gebruik kunnen maken.
- III. De cliënt stemt ermee in dat de bank hem Opgaven en/of andere Communicaties beschikbaar kan stellen door deze voor hem toegankelijk te maken op het Elektronisch Klantdomein. Zodra de bank een Opgave of andere Communicatie op het Elektronisch Klantdomein voor de cliënt toegankelijk heeft gemaakt, geldt die Opgave of Communicatie als door de cliënt ontvangen. De cliënt stemt er uitdrukkelijk mee in dat de bank het Elektronisch Klantdomein ook kan gebruiken ter kennisgeving aan de cliënt van de tekst van bestaande of toekomstige versies van de Algemene Bankvoorwaarden, Voorwaarden

- Cliëntrelatie of overige (specifieke) voorwaarden.
- IV. Het is de cliënt alleen toegestaan het Elektronisch Klantdomein voor Communicaties aan de bank te gebruiken indien hij dit voor het doel van de Communicatie met de bank is overeengekomen of indien hij gebruikmaakt van een Formulier dat de bank voor het doel van de Communicatie binnen het Elektronisch Klantdomein voor hem beschikbaar heeft gesteld.
- V. Een Communicatie via het Elektronisch Klantdomein heeft dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke Communicatie. De cliënt kan voor Communicaties aan de bank hierop alleen een beroep doen indien hij de regels voor Communicatie via het Elektronisch Klantdomein in acht neemt.

11. Bewaren, verwerkingstijd en bewijs van communicatie

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en/of afdrucken van door hem met de bank gewisselde Communicaties. Wanneer de cliënt langs elektronische weg een overeenkomst met de bank sluit, zal de cliënt deze overeenkomst met bijbehorende voorwaarden voor toekomstig gebruik opslaan en/of printen, en behoeft de bank deze niet in elektronische vorm voor de cliënt toegankelijk te houden.

De cliënt accepteert dat de bank een redelijke periode nodig heeft voor het gevolg geven aan Communicaties van de cliënt en voor het opnemen van actuele informatie in een Opgave of andere Communicatie aan de cliënt.

De door de bank opgeslagen weergave van een Communicatie strekt tegenover de cliënt tot volledig bewijs van die Communicatie, behoudens tegenbewijs.

12. Nadere communicatieregels

De bank is gerechtigd nadere (gebruiks-, veiligheids- of procedure)regels en/of beperkingen te stellen met betrekking tot Communicatie en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen, Formulieren of informatiedragers, en deze van tijd tot tijd te wijzigen. Deze regels/beperkingen kunnen mede inhouden dat de cliënt bij (bepaalde) Communicaties gebruik of juist geen gebruik zal maken van een bepaald Communicatiekanaal, en/of gebruik zal maken van een door haar aangewezen Klantherkenningsmiddel, (elektronische) handtekening, Formulier, informatiedrager of ander hulpmiddel en/of daarbij bepaalde gegevens vermeldt en procedures of voorschriften opvolgt. De bank kan hierbij ook onderscheid maken naar onderwerp, cliëntengroep of andere door haar te bepalen factoren.

De cliënt (en diens vertegenwoordiger) zal alle regels en beperkingen van de bank betreffende Communicatie en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkennings-

middelen, Formulieren of informatiedragers naleven. De cliënt accepteert dat de gevolgen van niet-naleving voor zijn risico komen, waaronder het risico dat een Communicatie niet of met vertraging door de bank in behandeling wordt genomen.

13. Communicatie en veiligheidsverplichtingen cliënt

De cliënt (en diens vertegenwoordiger) heeft in ieder geval de volgende veiligheidsverplichtingen tegenover de bank:

- I. De cliënt zal de redelijkerwijs van hem te vergen maatregelen treffen ter voorkoming dat er, door welke oorzaak ook, op zijn naam een opdracht of andere Communicatie onjuist en/of buiten zijn wil aan de bank wordt overgebracht en dat er schade als gevolg van zo een Communicatie ontstaat. De cliënt zal zich bekend houden met alle (nadere) door de bank met betrekking tot Communicatie en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen, Formulieren of informatiedragers gestelde (gebruiks-, veiligheids- en procedure)regels en zal deze strikt naleven.
- II. De cliënt zal zorgvuldig en veilig omgaan met Communicaties en Communicatiekanalen (met inbegrip van het Elektronisch Klantdomein), alsmede bij Communicatie via het Elektronisch Klantdomein en bij overige elektronische Communicatie alleen gebruikmaken van geschikte, veilige apparatuur en programmatuur met toepassing van de meest actuele veiligheidsmaatregelen, antivirusprogrammatuur en firewall(s), tegen virussen, spyware, phishing en ander misbruik.
- III. De cliënt zal veilig en zorgvuldig omgaan met hulpmiddelen zoals Klantherkenningsmiddelen en op naam gestelde Formulieren en onbevoegd gebruik daarvan voorkomen, alsmede (vaste of tijdelijke) wachtwoorden en codes van Klantherkenningsmiddelen geheimhouden en niet door onbevoegden laten gebruiken, en Klantherkenningsmiddelen of daarvan deel uitmakende geheime gegevens niet (laten) kopiëren.
- IV. De cliënt zal zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er een Communicatie op zijn naam onjuist en/of buiten zijn wil aan de bank wordt of kan worden overgebracht, dit terstond aan de bank melden. De cliënt zal die melding in ieder geval ook maken, zodra hij weet of behoort te vermoeden dat er (mogelijk) onbevoegd gebruik van een op naam gesteld Formulier of een Klantherkenningsmiddel wordt of kan worden gemaakt, of dat er (mogelijk) een wachtwoord of code van een Klantherkenningsmiddel bekend is aan of gebruikt kan worden door een onbevoegde, of dat er (mogelijk) een kopie is gemaakt van een Klantherkenningsmiddel of daarvan deel uitmakende geheime gegevens, of dat er zich enig ander veiligheidsincident voordoet. De cliënt zal nadere regels van de bank hierbij opvolgen, evenals aanwijzingen van de bank ter schadebeperking. De

cliënt zal bovendien meewerken aan opheldering van de toedracht en op verzoek van de bank aangifte doen.

14. Communicatie en veiligheidsverplichtingen bank

De bank heeft in ieder geval de volgende veiligheidsverplichtingen tegenover de cliënt:

- I. De bank zal de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen treffen ter voorkoming dat zij afgaat op een opdracht of andere Communicatie op naam van de cliënt die onjuist en/of buiten diens wil aan haar wordt overgebracht.
- II. De bank zal bij Communicatie via het Elektronisch Klantdomein ervoor zorgen dat het Elektronisch Klantdomein, mede gelet op het daarvan te maken gebruik, aan de redelijkerwijs daaraan te stellen veiligheidsnormen voldoet.
- III. De bank zal ervoor zorgen dat door de bank verstrekte Klantherkenningsmiddelen, mede gelet op het daarvan te maken gebruik, aan de redelijkerwijs daaraan te stellen veiligheidsnormen voldoen.
- IV. De bank zal zodra zij een in artikel 13 sub (IV) bedoelde melding ontvangt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is terstond door passende maatregelen (verder) onbevoegd gebruik voorkomen.

De bank mag er bij de uitvoering van deze veiligheidsverplichtingen van uitgaan dat de cliënt zijn in artikel 13 bedoelde veiligheidsverplichtingen naar behoren nakomt.

15. Risicoverdeling

Schade die ontstaat doordat de bank afgaat op een opdracht of andere Communicatie op naam van de cliënt die onjuist of buiten de wil van de cliënt aan de bank wordt overgebracht, wordt behoudens dwingend recht – volgens de volgende regels verdeeld:

- I. Indien de bank tegenover de cliënt in een (veiligheids)verplichting is tekortgeschoten, komt de schade voor rekening en risico van de bank voor zover deze als gevolg daarvan aan de bank kan worden toegerekend.
- II. Indien de cliënt tegenover de bank in een (veiligheids)verplichting is tekortgeschoten, komt de schade voor rekening en risico van de cliënt voor zover deze als gevolg daarvan aan de cliënt kan worden toegerekend.
- III. De schade komt voorts, op voorwaarde dat de bank aan haar desbetreffende (veiligheids)verplichtingen heeft voldaan, in ieder geval voor rekening en risico van de cliënt indien:
 - ▶ bij de Communicatie (onbevoegd) gebruik is gemaakt van een door de bank aan de cliënt (of zijn vertegenwoordiger) verstrekt Klantherkenningsmiddel, op naam gesteld papieren Formulier en/of het Elektronisch Klantdomein; en/of
 - ▶ de bank erop mocht vertrouwen dat de Communicatie juist en overeenkomstig de wil van de cliënt aan haar is overgebracht.

16. Indirecte schade en gevolgschade

Indirecte schade en gevolgschade van de cliënt zijn in ieder geval voor eigen rekening en risico van de cliënt en niet toerekenbaar aan de bank. De bank kan hierop echter geen beroep doen indien zij opzet of grove schuld heeft.

17. Registratie en informatie

De bank neemt deel aan registratiestelsels, zoals stelsels ter registratie van kredieten en betalingsachterstanden of van fraude.

De cliënt kan jegens de bank geen beroep doen op van de bank afkomstige algemene informatie die niet specifiek op de cliënt betrekking heeft. De bank mag het verstrekken van dergelijke informatie op ieder moment stopzetten.

18. Rechten, bevoegdheden en verplichtingen

Overeengekomen rechten, bevoegdheden of verplichtingen doen niet af aan (wettelijke of overeengekomen) rechten, bevoegdheden of verplichtingen die daarnaast (kunnen) bestaan. Rechten of bevoegdheden kunnen niet als verplichting worden uitgelegd.

Indien de bank haar rechten of bevoegdheden (tijdelijk) niet uitoefent, blijven die volledig van kracht en voor uitoefening vatbaar. Indien de bank (tijdelijk) toelaat dat de cliënt zijn verplichtingen niet nakomt of inbreuk maakt op een recht of bevoegdheid van de bank, kan de cliënt daaraan geen recht of bevoegdheid tegenover de bank ontnemen.

19. Hulpmiddelen

Aan de cliënt verstrekte hulpmiddelen (bijvoorbeeld Formulieren of Klantherkenningsmiddelen) blijven eigendom van de bank. De cliënt zal deze op eerste verzoek van de bank aan haar teruggeven.

20. Gezamenlijke cliënt

Indien cliënten tezamen een Bankdienst van de bank afnemen (bijvoorbeeld een bankrekening) en zij toepasbaarheid van dit artikel met de bank overeenkomen, geldt met betrekking tot die Bankdienst het volgende:

- I. Definities:
 - In dit artikel wordt ieder van deze cliënten aangeduid als 'Gezamenlijke Cliënt' en de overeenkomst met betrekking tot de Bankdienst als 'Overeenkomst'.
- II. Rechten Gezamenlijke Cliënt:
 - Steeds indien de bank de Gezamenlijke Cliënten met betrekking tot de Bankdienst een prestatie verschuldigd is, heeft ieder van hen voor het geheel een eigen en zelfstandig recht op die prestatie. De bank is die prestatie echter steeds maar eenmaal verschuldigd, zodat zij door nakoming jegens de een ook jegens de

anderen wordt bevrijd. Zodra de Overeenkomst voor een Gezamenlijke Cliënt eindigt, verliest die Gezamenlijke Cliënt zijn recht om voldoening van een eventueel tegoed van de bank te vorderen en behouden alleen de Gezamenlijke Cliënten die de Overeenkomst voortzetten hun recht daarop. Indien de Overeenkomst voor alle Gezamenlijke Cliënten tegelijkertijd eindigt, behoudt echter ieder zijn recht op voldoening van een eventueel tegoed.

III. Rechtshandelingen en (overige) Communicaties Gezamenlijke Cliënt:

Iedere Gezamenlijke Cliënt kan met betrekking tot de Bankdienst zelfstandig, en ongeacht medewerking of bezwaar van de andere(n), alle rechtshandelingen verrichten (bijvoorbeeld het geven van een opdracht aan de bank of een volmacht aan een derde) en alle (overige) Communicaties met de bank uitwisselen. De rechtsgevolgen van dergelijke rechtshandelingen en Communicaties binden niet alleen de handelende Gezamenlijke Cliënt maar ook de overige Gezamenlijke Cliënten, ook indien hierdoor een debetstand ontstaat. De bank is echter steeds gerechtigd de instemming van de andere Gezamenlijke Cliënten te verlangen alvorens gevolg te geven aan dergelijke rechtshandelingen of Communicaties. Een tussen de bank en een van de Gezamenlijke Cliënten uitgewisselde Communicatie geldt als uitgewisseld tussen de bank en ieder van de Gezamenlijke Cliënten. De Gezamenlijke Cliënten zullen, voor zover nodig, elkaar geïnformeerd houden.

IV. Hoofdelijke aansprakelijkheid:

Steeds indien de bank gerechtigd is met betrekking tot de Bankdienst een prestatie van de Gezamenlijke Cliënten te vorderen (bijvoorbeeld wegens een debetstand), is ieder van hen voor het geheel van de verschuldigde prestatie hoofdelijk aansprakelijk. De Gezamenlijke Cliënten zijn die prestatie echter maar eenmaal verschuldigd, zodat nakoming door de één ook de andere(n) bevrijdt. Indien de Overeenkomst voor een Gezamenlijke Cliënt eindigt, geldt die hoofdelijke aansprakelijkheid voor hem nog slechts voor die verplichtingen die bij het einde van de Overeenkomst al bestaan of voortvloeien uit een dan al bestaande rechtsverhouding. De Gezamenlijke Cliënten doen afstand van alle verweermiddelen toekomend aan een hoofdelijk verbonden schuldenaar.

V. Onderlinge afrekening Gezamenlijke Cliënten:

De Gezamenlijke Cliënten zullen de gevolgen van (uitvoering van) de Overeenkomst voor hun onderlinge verhouding, voor zover nodig, zelf met elkaar afrekenen.

VI. Einde/voortzetting Overeenkomst:

Iedere Gezamenlijke Cliënt kan in afwijking van het sub (III) bepaalde de Overeenkomst alleen voor zichzelf beëindigen. In geval van een dergelijke beëindiging wordt de Overeenkomst tussen de andere Gezamenlijke

Cliënt(en) en de bank voortgezet, tenzij de bank deze voortzetting weigert. De bank kan ook aan voortzetting voorwaarden of beperkingen verbinden.

21. Wijziging voorwaarden cliëntrelatie

De bank kan de Voorwaarden Cliëntrelatie op ieder moment wijzigen en/of aanvullen en de nieuwe versie tegenover de cliënt van toepassing verklaren. De bank zal tegenover de cliënt een inwerkingtredingstermijn in acht nemen van ten minste twee maanden. De cliënt wordt per het einde van die inwerkingtredingstermijn aan de nieuwe versie gebonden, tenzij hij de relatie met de bank uiterlijk per die datum aan de bank heeft opgezegd.

Nadere informatie bescherming persoonsgegevens

De bank en de vennootschappen binnen haar groep verwerken de persoonsgegevens van (potentiële) cliënten zorgvuldig en met inachtneming van wet- en regelgeving en de bank bindende gedragscodes ter bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer. De verwerking geschiedt in het kader van een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering, in het bijzonder gericht op de volgende activiteiten:

- I. het beoordelen en accepteren van (potentiële) cliënten, het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met een (potentiële) cliënt en het afwickelen van betalingsverkeer;
- II. het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- III. het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten teneinde een relatie met een (potentiële) cliënt tot stand te brengen en/of in stand te houden dan wel uit te breiden;
- IV. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen het opsporen, vaststellen, bestrijden en voorkomen van (pogingen tot) (strafbare of ongewenste) gedragingen gericht tegen de bank, haar vennootschappelijke groep en haar cliënten en medewerkers, alsmede het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- V. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- VI. het beheren van de relatie met de cliënt.

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam.
Handelsregister K.v.K. Amsterdam, nr 34334259.

0900 - 0024

(Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten.
Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten).

abnamro.nl

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

Inhoudsopgave

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Onderwerp en toepasselijke voorwaarden

- 1.1. Waarvoor gelden deze voorwaarden?
- 1.2. Gelden er ook andere voorwaarden?

2. Betaalrekening

- 2.1. Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?
- 2.2. Mag u rood staan op uw betaalrekening?
- 2.3. Wat gebeurt er als u door een betaling rood komt te staan?
- 2.4. Wat mag een gemachtigde doen?
- 2.5. Gelden er beperkingen voor het aantal aan te houden betaalrekeningen?
- 2.6. Welke rentetarieven en saldoklassen gelden er voor de betaalrekening?
- 2.7. Hoe worden (wijzigingen in) rentepercentages en saldoklassen bekend gemaakt?
- 2.8. Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

3. Klantherkenningmiddelen

- 3.1. Handtekening
- 3.2. Betaalpas en pincode
- 3.3. Digitale betaalpas met veiligheidscode
 - 3.3.1. Wearable
 - 3.3.2. Betalen met Apple Pay
- 3.4. Vijfcijferige identificatiecode samen met uw mobiele apparaat dat door de bank is geregistreerd
- 3.5. De vingerafdruk of het gezicht (voor gezichtsherkenning) en uw mobiele apparaat
- 3.6. Klantherkenningmiddelen en veiligheid

4. Opdracht betaaltransactie

- 4.1. Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?
- 4.2. Welke datum geldt als opdrachtdatum?
- 4.3. Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?
- 4.4. Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?
- 4.5. Gelden er limieten voor betaaltransacties?
- 4.6. Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?
- 4.7. Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betalingsinitiatiedienstverlener?

5. Opgaven

- 5.1. Hoe vaak krijgt u een rekeningsafschrift?

- 5.2. Wilt u rekeninginformatie laten verstrekken aan een rekeninginformatiedienstverlener?

6. Veiligheid en risicoverdeling

- 6.1. Hoe kunt u misbruik door anderen van uw betaalrekening, betaalpas en andere klantherkenningmiddelen voorkomen?
- 6.2. Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?
- 6.3. Wie draagt het risico van misbruik?

7. Indirecte schade en gevolgschade

8. Opname en storting van contant geld

- 8.1. Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?
- 8.2. Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?

9. Overboeking

- 9.1. Wat is een overboeking en welke soorten overboeken zijn er?
- 9.2. Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?
- 9.3. IBAN-Naam Check

10. Incasso

- 10.1. Hoe werkt incasso?
- 10.2. Kunt u een incasso laten terugboeken?
- 10.3. Wat kunt u doen als een incasso wordt uitgevoerd waarvoor u geen machtiging heeft gegeven?
- 10.4. Kan uw betaalrekening worden geblokkeerd voor incasso's?

11. Betaling via betaalautomaat

- 11.1. Hoe kunt u betalen via een betaalautomaat?
- 11.2. Wanneer kunt u betalen zonder pincode?
- 11.3. Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas?
- 11.4. Hoe werkt de betaling als u het bedrag niet vooraf heeft goedgekeurd?

12. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

13. Wijziging/beëindiging

- 13.1. Kan de bank de voorwaarden wijzigen?
- 13.2. Wat geldt voor opzegging van de betaaldiensten?

Begrippenlijst bij de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

Begrip	Betekenis
Bank	ABN AMRO BANK N.V. of – als dit uit de tekst blijkt – andere betaaldienstaanbieder die betrokken is bij de uitvoering van een betaaltransactie.
Betaalpas	een door de bank uitgegeven fysieke pas waarbij een pincode hoort. Een betaalpas wordt ook bankpas genoemd. Een creditcard is geen betaalpas zoals hier is bedoeld. Een betaalpas kan ook een digitale betaalpas zijn zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten beschreven.
Begunstigde	de persoon voor wie een betaling bestemd is.
Betaalrekening	een rekening die u bij de bank aanhoudt en die bedoeld is voor uitvoering van betaaltransacties.
Betaaltransactie	een betaaltransactie kan zijn storting van contant geld, opname van contant geld, overboeking, incasso, betaling via een betaalautomaat.
Betalingsinitiatiedienstverlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een dienst verleent voor het initiëren van een betalingsopdracht van uw betaalrekening.
Communicatiekanaal	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Cliëntrelatie. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn post, telefoon of internet.
Geldmaat	het samenwerkingsverband tussen ABN AMRO, Rabobank en ING in het kader van een gezamenlijk automatennetwerk.
Geldmaat-automaat	een opname- en/of stortautomaat met de naam en het logo van Geldmaat.
Informatieblad Betaaldiensten	het schriftelijke of elektronische Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.
Internet Bankieren	een voor u ingerichte beveiligde elektronische omgeving waarmee u en de bank informatie of andere berichten aan elkaar kunnen overbrengen. Zo kunt u bijvoorbeeld via Internet Bankieren een betaalopdracht aan de bank geven of een rekeningopgave van de bank ontvangen.
Klantherkenningsmiddel	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Cliëntrelatie. Voorbeeld van een klantherkenningsmiddel is de betaalpas met pincode.
Mobiel Bankieren	bankieren via een app (toepassing) van de bank op een mobiel apparaat zoals een smartphone, tablet of vergelijkbaar apparaat.
Mobiel Bevestigen	een opdracht op Internet Bankieren bevestigen door in te loggen op de mobiel bankieren app.
Negatief saldo (Rood Staan)	een stand van de betaalrekening waarbij u een schuld aan de bank heeft.
Opdrachtdatum	de datum waarop de bank een opdracht voor uitvoering van een betaaltransactie ontvangt of de datum die als opdrachtdatum geldt volgens artikel 4.2.
Opgave	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Cliëntrelatie. Voorbeeld van een opgave is een rekeningafschrift.
Pincode	een persoonlijk identificatienummer dat u in combinatie met de betaalpas kunt gebruiken.
Rekeninginformatie	rekeningnummer, tenaamstelling en alle transacties zoals deze zijn vermeld op uw rekeningafschriften.
Rekeninginformatiedienstverlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een online dienst verleent voor het verstrekken van informatie over uw betaalrekening.
SEPA-gebied	het Single Euro Payments Area. Dit gebied bestaat onder andere uit de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Monaco, San Marino en Zwitserland. Meer informatie kunt u vinden op abnamro.nl of aan de bank vragen.
Voorwaarden Betaaldiensten	deze Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.
Werkdag	iedere dag waarop de bank van de betaler of de bank van de begunstigde open is voor de werkzaamheden die nodig zijn voor uitvoering van een betaaltransactie. In het Informatieblad Betaaldiensten kunt u hierover meer informatie vinden.

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Onderwerp en toepasselijke voorwaarden

1.1. Waarvoor gelden deze voorwaarden?

De Voorwaarden Betaaldiensten gelden voor de volgende bankdiensten:

- ▶ uw betaalrekening
- ▶ uw klantherkenningsmiddelen
- ▶ uw betaaltransacties.

Deze worden betaaldiensten genoemd in deze voorwaarden.

1.2. Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze voorwaarden gelden:

- ▶ de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. Dit zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie
- ▶ het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. Hierin staan tarieven, extra regels en informatie over de onderwerpen die in deze Voorwaarden Betaaldiensten staan.

2. Betaalrekening

2.1. Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?

U kunt uw betaalrekening gebruiken voor betaaltransacties. De bank zal uw betaaltransacties bijschrijven op of afschrijven van uw betaalrekening. De bank kan dit ook doen voor andere bedragen die u van de bank tegoed heeft of aan de bank schuldig bent.

U mag de betaalrekening alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. Daarvoor heeft de bank andere rekeningen met andere voorwaarden. Als u de betaalrekening niet als particulier gebruikt, kunt u geen beroep doen op deze Voorwaarden Betaaldiensten.

2.2. Mag u rood staan op uw betaalrekening?

U moet ervoor zorgen dat er voldoende geld op uw betaalrekening staat. U mag niet rood staan als u dat niet vooraf duidelijk met de bank heeft afgesproken. Als u rood staat terwijl dit niet is afgesproken (ongeoorloofd rood staan), moet u onmiddellijk zorgen voor aanvulling van het bedrag op de betaalrekening.

2.3. Wat gebeurt er als u door een betaling rood komt te staan?

Als u door een betaling rood komt te staan, wordt er een rente berekend over het bedrag dat u op de rekening rood staat (zie abnamro.nl/leenrente voor de rente). De bank mag uitvoering van opdrachten weigeren of ongedaan maken als u daardoor rood komt te staan terwijl dit niet is toegestaan (ongeoorloofd rood staan).

2.4. Wat mag een gemachtigde doen?

Als u een volmacht aan een ander heeft gegeven, geldt artikel 5 van de Voorwaarden Cliëntrelatie. Hier staat wat de gemachtigde in ieder geval namens u mag doen als in de volmacht geen beperkingen staan. In aanvulling hierop mag de gemachtigde incassomachtigingen goedkeuren en opdrachten geven voor verstrekking van uw rekeninginformatie aan een rekeninginformatiedienstverlener.

2.5. Gelden er beperkingen voor het aantal aan te houden rekeningen?

De bank kan een maximum stellen aan het aantal betaalrekeningen dat u op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) mag hebben. De bank informeert u over dit aantal op abnamro.nl/tarieven

2.6. Welke rentetarieven en saldoklassen gelden er voor de betaalrekening?

- a. De bank berekent rente over het saldo op uw rekening. De rente kan positief, negatief of 0% zijn.
- b. De bank kan bepalen welk rentepercentage vanaf een bepaald tegoed geldt. Hierdoor ontstaan saldoklassen. De rentepercentages en de saldoklassen staan niet vast. De bank kan deze altijd wijzigen.
- c. Een saldoklasse kan ook van toepassing zijn op alle tegoeden op uw betaal- en/of spaarrekeningen op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) samen. Dit noemen we totaalsaldo. Saldo dat u aanhoudt met mederekeninghouder(s), telt bij elke (mede)rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van ieders totaalsaldo.
- d. In geval van specifieke omstandigheden, zoals ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, kan de bank negatieve rente in rekening brengen over een of meer saldoklassen.
- e. In het geval dat de rente negatief is, kan het saldo op uw rekening afnemen door boeking van negatieve rente. De bank kan negatieve rente per maand of

per kwartaal afboeken. U dient hiervoor voldoende saldo aan te houden. Als u door deze boeking ongeoorloofd rood komt te staan op de betaalrekening moet u dit meteen aanvullen.

- f. In geval er sprake is van negatieve rente kan de bank de totaal verschuldigde rente van één van uw betaal- of spaarrekeningen boeken. Meer informatie hierover kunt u vinden op abnamro.nl/rente

2.7. Hoe worden (wijzigingen in) rentepercentages en saldoklassen bekend gemaakt?

De actuele rentepercentages, saldoklassen en maximaal aan te houden betaalrekeningen kunt u vinden op abnamro.nl/rente of kunt u bij de bank opvragen.

De bank informeert u over wijzigingen in de rente of in de saldoklassen op een van de volgende manieren:

- ▶ bekendmaking op abnamro.nl/rente;
- ▶ een schriftelijk of elektronisch bericht aan u.

Als het rentepercentage negatief wordt of wordt verlaagd dan maakt de bank dit minimaal twee maanden van te voren bekend. De bank informeert u ook twee maanden van tevoren over een wijziging van de saldoklassen.

2.8. Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

In het Informatieblad Betaaldiensten staat hoe u de wisselkoersen die voor uw betaalrekening gelden bij de bank kunt opvragen. De bank kan wisselkoersen altijd onmiddellijk wijzigen zonder u dat van tevoren te laten weten.

3. Klantherkenningsmiddelen

In dit artikel worden klantherkenningsmiddelen beschreven waarmee u of uw gemachtigden zich herkenbaar kunnen maken en een akkoordverklaring geven. Bijvoorbeeld om in te stemmen met een betalingsopdracht.

3.1. Handtekening

Bij schriftelijke communicatie met de bank geldt uw bij de bank geregistreerde handtekening als klantherkenningsmiddel.

Bij elektronische communicatie kunnen de volgende klantherkenningsmiddelen worden gebruikt.

3.2. Betaalpas en pincode

Deze gebruikt u bij Geldmaat-automaten, geldautomaten en betaalautomaten. Ook gebruikt u deze om beveiligings-

codes aan te maken met de door de bank verstrekte e.identificer voor mobiel bankieren. Soms hoeft u alleen de betaalpas en niet de pincode te gebruiken. In deze Voorwaarden Betaaldiensten is aangegeven wanneer dit het geval is.

3.3. Digitale betaalpas met veiligheidscode

U kunt een digitale betaalpas aan uw betaalrekening koppelen. Deze digitale betaalpas kunt u plaatsen op bepaalde apparatuur zoals bijvoorbeeld uw smartphone. Deze kunt u gebruiken zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten is aangegeven. Ook voor de digitale betaalpas geldt dat soms de digitale pas gebruikt kan worden zonder code of ander middel. De bank ondersteunt de volgende digitale betaalpassen:

1. wearable,
2. betalen met Apple Pay*.

3.3.1. Wearable

Een wearable is een draagbaar apparaat (zoals een ring, armband of smartwatch) dat is voorzien van een Near-Field Communication (NFC) chip. Met een wearable kunt u contactloos betalen, net zoals u dat doet met uw betaalpas. Er zijn twee soorten wearables waarmee u op verschillende manieren kunt betalen:

- ▶ 'passieve', zoals bijvoorbeeld een ring; en
- ▶ 'actieve', zoals bijvoorbeeld een smartwatch.

Heeft u een passieve wearable?

Dan is de digitale betaalpas op uw wearable, in combinatie met de pincode van uw betaalpas, een klantherkenningsmiddel waarmee u zich herkenbaar kunt maken bij de bank en betalingen kunt goedkeuren bij contactloze betaalautomaten.

Heeft u een actieve wearable?

Dan spreekt u met de fabrikant van uw actieve wearable af op welke wijze u betalingen met uw digitale betaalpas kunt goedkeuren.

3.3.2 Betalen met Apple Pay*

Betalen met Apple Pay is een betaalmethode waarmee u een digitale betaalpas van de bank koppelt aan apparatuur van Apple (zoals een iPhone, iPad, Mac of Apple Watch)**. U spreekt met Apple af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan bijvoorbeeld met de toegangscode van uw iPhone, iPad, Mac of Apple Watch, uw vingerafdruk (Touch ID**) of via gezichtsherkenning (Face ID**).

* Apple Pay is een geregistreerd merk van Apple Inc.

** geregistreerde merken van Apple Inc.

3.4. Vijfcijferige identificatiecode samen met uw mobiele apparaat dat door de bank is geregistreerd

Deze gebruikt u voor mobiel bankieren via de door de bank verstrekte app op uw smartphone of tablet. Ook kunnen deze soms gebruikt worden als klantherkenningsmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.5. De vingerafdruk of het gezicht (voor gezichts-herkenning) en uw mobiele apparaat

Deze herkenningsmiddelen gebruikt u voor mobiel bankieren via de door de bank verstrekte app op uw smartphone of tablet. Ook kunnen deze soms gebruikt worden als klantherkenningsmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.6. Klantherkenningsmiddelen en veiligheid

Voor klantherkenningsmiddelen gelden de regels die zijn beschreven in de Voorwaarden Cliëntrelatie en de regels over veiligheid in onderdeel 1 van het Informatieblad Betaaldiensten. Deze gelden ook voor de wearable en betalen met Apple Pay. Dit betekent dat u uw wearable, smartphone (zoals een iPhone) of andere apparatuur (zoals een tablet) uitsluitend zelf mag gebruiken. Ook moet u misbruik voorkomen door voorzichtig om te gaan met uw toegangscode op uw smartphone of andere apparatuur. Deel geen codes met anderen en registreer alleen uw eigen vingerafdruk of gezicht op uw apparatuur.

4. Opdracht betaaltransactie

4.1. Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?

Er geldt een maximale uitvoeringstermijn voor betaaltransacties in euro binnen het SEPA-gebied. Bij deze betaaltransacties in euro ontvangt de bank van de begunstigde een betaling van uw betaalrekening uiterlijk op de volgende werkdag na de opdrachtdatum. Bij betaaltransacties in andere muntsoorten (vreemde valuta) is de termijn maximaal vier werkdagen. Als u een schriftelijke opdracht geeft, wordt de termijn met één werkdag verlengd. Wanneer de bank het bedrag moet wisselen in een andere muntsoort duren de termijnen twee werkdagen langer.

Soms kan het bedrag van een overboeking binnen enkele seconden worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, ook als het gaat om een overboeking naar een rekening bij een andere bank. Als dit kan, wordt dit aangegeven in Internet Bankieren of Mobiel Bankieren. Dit is uitsluitend mogelijk als het gaat om een overboeking in euro binnen het SEPA-gebied, de bank van de begunstigde deze mogelijkheid biedt en het bedrag niet meer is dan het grensbedrag voor deze bank. Als deze

mogelijkheid bestaat tot directe uitvoering dan kan de overboeking op alle dagen van de week worden uitgevoerd.

Betaaltransacties naar landen buiten het SEPA-gebied voert de bank uit binnen een redelijke termijn na de opdrachtdatum.

4.2. Welke datum geldt als opdrachtdatum?

De opdrachtdatum is de datum waarop de bank een opdracht voor een uitgaande betaaltransactie ontvangt. Daarbij gelden de volgende regels:

- ▶ Als de dag waarop de bank de opdracht ontvangt geen werkdag is, verschuift de opdrachtdatum naar de eerstvolgende werkdag.
- ▶ U moet schriftelijke opdrachten sturen naar het adres dat vermeld is in het Informatieblad Betaaldiensten. De dag waarop de bank uw schriftelijke opdrachten op dit adres ontvangt, geldt als datum van ontvangst.
- ▶ Omdat de bank tijd nodig heeft om uw opdracht te verwerken, kan de bank tijdstippen vaststellen waarna verwerking op dezelfde dag niet meer mogelijk is. Dit tijdstip kan verschillen per soort betaaltransactie, communicatiekanaal of andere omstandigheid. Als de bank uw opdracht later ontvangt dan dit tijdstip geldt de eerstvolgende werkdag als opdrachtdatum. Als de bank zulke tijdstippen vaststelt, vermeldt de bank deze in het Informatieblad Betaaldiensten.
- ▶ Als u de opdracht geeft om een betaaltransactie op een latere datum uit te voeren, geldt die datum als opdrachtdatum. Als die datum geen werkdag is, verschuift de opdrachtdatum naar de eerstvolgende werkdag. Bij een periodieke overboeking (zie artikel 9 van deze Voorwaarden Betaaldiensten) kan dit anders zijn. Als de eerstvolgende werkdag in een andere maand valt, verschuift de opdrachtdatum van een periodieke overboeking naar de voorafgaande werkdag.
- ▶ Wanneer u niet genoeg geld op uw rekening heeft om de opdracht uit te voeren, kan de bank op een later tijdstip opnieuw kijken of uitvoering mogelijk is. De bank is hiertoe niet verplicht. De datum waarop uitvoering mogelijk is, geldt dan als opdrachtdatum.

4.3. Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?

De bank mag de uitvoering van een opdracht altijd weigeren of uitstellen als daar volgens de geldende voorwaarden reden voor is. Als de bank een opdracht niet uitvoert, zal de bank u dat laten weten.

4.4. Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?

Het kan voorkomen dat de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen, terwijl het bedrag wel is afgeschreven

van uw rekening. In dat geval moet de bank aantonen dat de bank van de begunstigde de betaling wel heeft ontvangen. Als de bank dit niet kan aantonen maakt de bank de afschrijving ongedaan.

4.5. Gelden er limieten voor betaaltransacties?

De bank kan limieten stellen aan uw betaaltransacties, bijvoorbeeld aan de hoogte van het bedrag, het aantal betaaltransacties of de landen waar(heen) u een betaaltransactie kunt doen. Deze limieten kunnen verschillen per soort betaaltransactie, communicatiekanaal of overige omstandigheid. Meer informatie vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten.

4.6. Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?

Bij betaaltransacties van of naar uw betaalrekening in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) mag de bank de bedragen wisselen. Bij uitgaande betalingen wisselt de bank het bedrag op de opdrachtdatum, bij inkomende betalingen op de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft op de rekening. Hierbij gebruikt de bank de door de bank vastgestelde wisselkoers die geldt op het moment dat de bank het bedrag wisselt.

4.7. Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betalingsinitiatiedienstverlener?

U moet zelf afspraken maken met de betalingsinitiatiedienstverlener over zijn dienstverlening. Daarbij is de bank geen partij. Voor de uitvoering van uw opdrachten door de bank gelden de Voorwaarden Betaaldiensten.

5. Opgaven

5.1. Hoe vaak krijgt u een rekeningafschrift?

U ontvangt van de bank een opgave van de betaaltransacties en overige boekingen van of naar uw betaalrekening. Als u gebruik maakt van Internet Bankieren of Mobiel Bankieren kunt u altijd het actuele overzicht zien. U kunt ook schriftelijke rekeningafschriften ontvangen als u dit met de bank heeft afgesproken.

5.2. Wilt u rekeninginformatie laten verstrekken aan een rekeninginformatiedienstverlener?

Als u de bank opdracht geeft uw rekeninginformatie te verstrekken aan een rekeninginformatiedienstverlener verstrekt de bank de rekeninginformatie die de dienstverlener vraagt. Deze informatie kan bestaan uit alle gegevens die ook op uw rekeningafschriften staan tot maximaal 18 maanden eerder dan het moment waarop u de opdracht heeft gegeven. De bank is niet verantwoordelijk voor het gebruik dat de rekeninginformatiedienstverlener

maakt van de verstrekte gegevens. De bank is geen partij bij uw afspraken met de rekeninginformatiedienstverlener.

6. Veiligheid en risicoverdeling

6.1. Hoe kunt u misbruik door anderen van uw betaalrekening, betaalpas en andere klantherkenningmiddelen voorkomen?

U moet zich houden aan al onze regels en voorschriften voor het gebruik en de veiligheid van betaaldiensten. Deze regels kunt u lezen in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en in hoofdstuk 1 (Veiligheid) van het Informatieblad Betaaldiensten.

6.2. Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?

Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klantherkenningmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken, moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw (digitale) betaalpas en pincode maar ook voor andere middelen waarmee u zich herkenbaar kunt maken. Voorbeelden daarvan zijn wachtwoorden, codes of identiteitsbewijzen. Is een formulier van de bank dat op uw naam staat verloren of gestolen, dan moet u dit ook bij de bank melden.

6.3. Wie draagt het risico van misbruik?

Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft, geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.

- ▶ Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de veiligheidsregels van de bank zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningmiddelen kan gebruiken. De veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Cliëntrelatie.
- ▶ Als u frauduleus handelt, zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.

Hiermee wijkt de bank af van de risicoverdeling zoals die in de Voorwaarden Cliëntrelatie staat.

7. Indirecte schade en gevolgschade

Als u indirecte schade of gevolgschade heeft, is de bank hiervoor niet aansprakelijk. Het gaat hier om andere schade dan bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven. Bijvoorbeeld schade die u lijdt doordat u tijdelijk niet kon betalen. Een uitzondering op deze regel geldt in geval van opzet of grove schuld van de bank.

8. Opname en storting van contant geld

8.1. Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?

Een opname van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank geld van uw betaalrekening contant in bankbiljetten aan u betaalt. In binnen- en buitenland kunt u met een betaalpas met Maestrologo opnames doen bij geldautomaten of Geldmaat-automaten waarop een Maestro- of Cirruslogo staat. Bij opnames moet u gebruik maken van uw betaalpas en pincode of andere klantherkenningmiddelen die door de bank worden voorgeschreven.

8.2. Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?

Een storting van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank contant geld in bankbiljetten of munten ontvangt en dit bijschrijft op een betaalrekening. U kunt contant geld storten bij een geldautomaat of Geldmaat-automaat die voor u een stortingsfunctie heeft.

9. Overboeking

9.1. Wat is een overboeking en welke soorten overboeken zijn er?

Bij een uitgaande overboeking schrijft de bank het bedrag af van uw betaalrekening en zorgt de bank ervoor dat de bank van de begunstigde dit bedrag ontvangt. Bij een inkomende overboeking neemt de bank een bedrag voor u in ontvangst en zorgt de bank voor bijschrijving op uw betaalrekening.

Acceptgiro- en iDEAL betalingen zijn overboeken waarvoor u opdracht geeft via een al ingevuld opdrachtformulier. Bij acceptgiro is dit een papieren opdrachtformulier. Bij iDEAL is dit een elektronisch opdrachtformulier.

Een periodieke overboeking is een overboeking die de bank op vaste tijdstippen herhaalt. U hoeft daarvoor maar één keer opdracht te geven. U kunt de bank ook vragen een overboeking als spoedoverboeking uit te voeren. Dit kan alleen als de soort overboeking daarvoor geschikt is. In dit geval voert de bank de overboeking zo spoedig mogelijk uit.

9.2. Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?

De bank voert uw opdracht uit op basis van het rekeningnummer van de begunstigde dat u in de opdracht vermeldt. De bank is niet verplicht om te controleren of de naam van de begunstigde en andere gegevens in uw opdracht juist zijn. Voor overboeken in euro binnen het SEPA-gebied moet u het IBAN (International Bank Account Number) van de begunstigde in de opdracht vermelden.

9.3. IBAN-Naam Check

De bank kan bij een uitgaande overboeking via een online kanaal een IBAN-Naam Check doen. Daarmee krijgt u een melding als er andere gegevens bekend zijn over de naam en het opgegeven rekeningnummer (IBAN). De IBAN-Naam Check is slechts een hulpmiddel. U besluit zelf wat u doet nadat er een naam nummer suggestie is gedaan. Als u een melding krijgt dat er andere gegevens bekend zijn, kunt u de betaaltransactie dus nog steeds geven aan de bank. De bank voert de betaaltransactie enkel uit op basis van het opgegeven rekeningnummer (IBAN). De IBAN-Naam Check wordt in ieder geval niet uitgevoerd:

- ▶ bij overboeken naar buitenlandse rekeningen,
- ▶ bij overboeken in een andere muntsoort dan de euro.

10. Incasso

10.1. Hoe werkt incasso?

Een incasso is een overboeking vanaf uw betaalrekening waarvoor niet uzelf maar de begunstigde (de incassant) de betaalopdracht geeft. Hiervoor moet u de begunstigde eerst toestemming geven via een incassomachtiging. Deze machtiging geldt ook als uw toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren. U kunt een machtiging intrekken door dit te laten weten aan de begunstigde.

Incasso is alleen mogelijk voor betalingen in euro tussen rekeningen bij banken die deelnemen binnen het SEPA-gebied. Op abnamro.nl kunt u hier meer informatie over vinden.

10.2. Kunt u een incasso laten terugboeken?

U kunt de bank vragen om een incasso terug te boeken zonder dat u een reden hoeft op te geven. Dit moet u wel binnen acht weken doen nadat het bedrag van uw betaalrekening is afgeschreven.

10.3. Wat kunt u doen als een incasso wordt uitgevoerd waarvoor u geen machtiging heeft gegeven?

Als er geen geldige machtiging is voor een uitgevoerde incasso, kunt u aan de bank vragen om het bedrag op uw betaalrekening terug te boeken. Dit moet u zo snel mogelijk doen, in ieder geval binnen dertien maanden na de afschrijving. De bank zal dan nagaan of de incassant een geldige machtiging kan laten zien. Als de incassant dit niet kan, boekt de bank het bedrag terug. De bank volgt deze procedure alleen als een terugboeking zonder opgave van reden binnen acht weken niet mogelijk is.

10.4. Kan uw betaalrekening worden geblokkeerd voor incasso's?

U heeft de volgende mogelijkheden om uw betaalrekening te laten blokkeren voor incasso's:

- ▶ blokkeren van alle incasso's,
- ▶ blokkeren van alle incasso's van een bepaalde incassant,
- ▶ blokkeren van alle incasso's op basis van een bepaalde machtiging,
- ▶ eenmalige blokkering (weigering) van een bepaalde incasso,
- ▶ blokkeren van een bepaalde incasso als het bedrag hoger is dan het maximumbedrag dat u heeft opgegeven,
- ▶ blokkeren van een bepaalde incasso als deze vaker zou plaatsvinden dan het maximum aantal per kalenderjaar dat u heeft opgegeven,
- ▶ blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's van bepaalde incassanten die u bij de bank heeft laten registreren,
- ▶ blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's op basis van bepaalde machtigingen die u bij de bank heeft laten registreren.

Behalve bij het blokkeren van alle incasso's geldt dat de betreffende blokkade alleen mogelijk is als de bank eerder een opdracht van die incassant of op basis van die machtiging heeft ontvangen.

Een blokkade van incasso's gaat onmiddellijk in nadat de bank uw opdracht voor een blokkade heeft ontvangen.

Als u opdracht heeft gegeven tot blokkade voert de bank de incasso niet uit. U krijgt daarvan geen bericht meer.

U kunt de bank ook vragen een incassoblokkade op te heffen. De opheffing gaat uiterlijk de volgende werkdag in.

11. Betaling via betaalautomaat

11.1. Hoe kunt u betalen via een betaalautomaat?

U kunt met een betaalpas met Maestrologo en pincode of met een ander klantherkenningsmiddel betalingen van uw betaalrekening via een betaalautomaat doen. Dit is mogelijk in binnen- en buitenland bij ieder bedrijf dat Maestro accepteert.

11.2. Wanneer kunt u betalen zonder pincode?

U kunt in de volgende gevallen betalen zonder de pincode te gebruiken:

- ▶ als op uw betaalpas en op de betaalautomaat het logo contactloos betalen staat, kunt u betalingen doen zonder de pincode te gebruiken. Dit kan tot een bedrag van maximaal EUR 25 per keer. Het kan voorkomen dat u toch de pincode moet intoetsen, ook al gaat het om een klein bedrag.

- ▶ voor betaling van parkeer- of tolgeld als de betaalautomaat niet aangeeft dat u de pincode moet gebruiken. Dit is mogelijk tot bedragen van maximaal EUR 50 per keer voor parkeren en maximaal EUR 100 per keer voor tol.
- ▶ U kunt uw (digitale) betaalpas gebruiken om in- en uit te checken in het openbaar vervoer. Uw (digitale) betaalpas moet dan voorzien zijn van het logo contactloos betalen. U hoeft geen pincode in te voeren en er geldt geen limiet. U kunt met uw (digitale) betaalpas in- en uitchecken bij daarvoor geschikte paaltjes of poortjes die te herkennen zijn aan het "contactloos betalen" logo. Door in- en uit te checken met uw (digitale) betaalpas geeft u toestemming voor de betaling en/of om een bedrag te reserveren op uw betaalrekening. Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u heeft gemaakt bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeboekt. U kunt het totaalbedrag van de boeking zien in uw rekeningoverzicht.

11.3. Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas?

U kunt met uw digitale betaalpas in combinatie met de apparatuur waar deze op is geplaatst, betalen via betaalautomaten die voorzien zijn van het Maestro logo en het logo contactloos betalen. De volgende mogelijkheden zijn er:

▶ Betalen met een wearable

Heeft u een passieve wearable? Dan kunt u contactloos betalen met uw wearable, indien nodig in combinatie met de pincode van uw betaalpas bij contactloze betaalautomaten. Heeft u een actieve wearable? Dan spreekt u met de fabrikant van uw actieve wearable af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Voor het gebruik van uw wearable geldt er een daglimiet van EUR 250. Bedragen boven de EUR 25 bevestigt u met uw pincode of met de methode die u met de fabrikant van uw wearable heeft afgesproken.

▶ Betalen met Apple Pay

Bent u 16 jaar of ouder?

Dan kunt u met Apple Pay:

1. contactloos betalen bij betaalautomaten met daarop het contactloos betalen logo of het Apple Pay logo;
2. online betalen op websites (uitsluitend Safari) en mobiele applicaties (apps) welke Apple Pay accepteren (te herkennen aan het Apple Pay logo).

11.4. Hoe werkt de betaling als u het bedrag niet vooraf heeft goedgekeurd?

Soms is het precieze bedrag van een betaling via een betaalautomaat nog niet bekend op het moment dat u de betaling goedkeurt, bijvoorbeeld bij een onbemand tankstation of bij in- en uitchecken met een (digitale)

betaalpas in het openbaar vervoer (zie artikel 11.2 van deze voorwaarden). De bank kan dan een voorlopig bedrag van uw betaalrekening afschrijven. Zodra het werkelijke bedrag bekend is, wijzigt de bank het voorlopige bedrag in het werkelijke bedrag.

12. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u nog meer regels en informatie over de (digitale) betaalpas, klantherkenningsmiddelen, de betaalrekening, betaaltransacties, werkdagen, limieten, tarieven, wisselkoersen en opgaven. U moet zich houden aan de regels in dit informatieblad.

U kunt de bank vragen om de Voorwaarden Betaaldiensten of het Informatieblad Betaaldiensten opnieuw toe te sturen.

13. Wijziging/beëindiging

13.1. Kan de bank de voorwaarden wijzigen?

De bank kan de Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten wijzigen en aanvullen. Als de bank dat doet, laat de bank u dat minimaal twee maanden van tevoren weten. De wijziging en aanvulling gaan voor u gelden tenzij u de betaaldiensten opzegt en het gebruik ervan beëindigt voordat de wijziging ingaat.

13.2. Wat geldt voor opzegging van de betaaldiensten?

U kunt wanneer u wilt de betaaldiensten kosteloos opzeggen door dit aan de bank te laten weten. Op de laatste dag van de maand waarin de bank uw opzegging ontvangt, beëindigt de bank de betaaldiensten.

Ook de bank kan de betaaldiensten opzeggen. De bank moet u dat minimaal twee maanden van tevoren laten weten.

Tegoeden aangehouden op de betaalrekening van ABN AMRO Bank N.V. worden beschermd door het Nederlands wettelijk Depositogarantiestelsel. Meer informatie daarover kunt u vinden op: abnamro.nl/garantieregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

abnamro.nl

Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 1. Uitleg gebruikte woorden

- 3D Secure Wachtwoord:** het wachtwoord waarmee u een online betaling kunt goedkeuren (als u de ICS App niet geïnstalleerd heeft);
- ABN AMRO:** ABN AMRO Bank N.V. met wie wij samenwerken bij het uitgeven van uw Card;
- Acceptant:** bedrijf waar u met uw Card kunt betalen;
- Automatische Verlengservice:** een dienst van Visa of Mastercard waarmee wij bij vernieuwing van uw Card de nieuwe Cardgegevens kunnen doorgeven aan aangesloten Acceptanten;
- Biometrie:** vingerafdruk en/of gezichtsherkenning waarmee u een online betaling kunt goedkeuren;
- BKR:** Bureau Krediet Registratie te Tiel;
- Card:** de creditcard die wij aan u hebben uitgegeven. Hiermee bedoelen wij zowel de Hoofd Card als de Extra Card;
- Card-bijdrage:** de vergoeding die aan ons moet betalen voor uw Card;
- Contactloze betaalterminal:** een terminal die voorzien is van NFC-technologie en contactloze betalingen van creditcards kan accepteren;
- Creditcard Online:** uw persoonlijke internetomgeving van uw Card;
- Documentatie:** de productinformatie, prijzen en voorwaarden van uw Card die u van ons heeft ontvangen;
- Extra Card:** iedere extra Card die wij hebben uitgegeven bij een Hoofd Card. Een Extra Card hoort altijd bij een Hoofd Card;
- Hoofd Card:** de Card waarbij een Extra Card is uitgegeven;
- ICS App:** de applicatiesoftware die door ons wordt aangeboden onder de naam 'ICS App voor ABN AMRO Cards';
- Mastercard:** Mastercard Europe sprl. of Mastercard International Inc.;
- Overeenkomst:** de overeenkomst tussen u en ons met betrekking tot uw Card. De Overeenkomst bestaat uit de Documentatie en deze algemene voorwaarden;
- NFC:** Near Field Communication: technologie om op zeer korte afstand informatie uit te wisselen tussen twee apparaten;
- SMS Code:** de code die u ontvangt per SMS waarmee u een online betaling kunt goedkeuren (als u de ICS App niet geïnstalleerd heeft);
- Toegangscodes:** de toegangscodes van de ICS App waarmee u een online betaling kunt goedkeuren;
- U (u/uw):** de houder van de Card;
- Verzekeringsmaatschappij:** ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V.;
- Visa:** Visa Europe Ltd of Visa Inc.;
- Wij (ons/onze):** International Card Services BV. Bezoekadres: Wisselwerking 32, 1112 XP Diemen. Postadres: Postbus 23225, 1100 DS Diemen. Wij zijn geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam), de Europese Centrale Bank (Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland) en de Autoriteit Financiële Markten (Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam);
- Wisselkoers:** de wisselkoers die Visa vaststelt voor Visa Cards en die Mastercard vaststelt voor Mastercards, vermeerderd met een opslag.

Artikel 2. Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst

- De Overeenkomst gaat in op het moment dat:
 - u uw Card deblokkeert;
 - u uw Card voor het eerst gebruikt voor een betaling of een geldopname;
 - u voor het eerst aan ons betaalt;
 - u zich op een andere manier akkoord verklaart met de Overeenkomst.
- De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, maar eindigt als u geen bankrekening meer heeft bij ABN AMRO. U kunt de Overeenkomst altijd schriftelijk of telefonisch opzeggen. Bij ABN AMRO MeesPierson Cards moet u opzeggen bij ABN AMRO. Uw opzegtermijn is 1 maand. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden.
- Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:
 - U handelt in strijd met de Overeenkomst, bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Dit kan ook een achterstand op een andere Card zijn.
 - Uw Card is als gestolen, verloren of vermist opgegeven.
 - Het openstaande saldo is hoger dan de bestedingslimiet.
 - Uw financiële situatie is sterk verslechterd.
 - U bent failliet verklaard of u komt in de wettelijke schuldsaneringsregeling terecht.
 - Bij misbruik, niet-toegestaan of frauduleus gebruik van uw Card.
 - U overlijdt.
 - U heeft of gaat Nederland verlaten om ergens anders te gaan wonen.
 - U woont niet meer op het door u opgegeven woonadres.
 - U bent bij fraude betrokken.
 - als u ons geen informatie heeft verstrekt over uw persoonlijke en financiële situatie als wij u daarom gevraagd hebben.
 - Als wet- en regelgeving ons verbiedt transacties/betalingen uit te voeren, bijvoorbeeld regels ter voorkoming van financiering van terrorisme, witwassen en fraude.
 - U bent betrokken bij activiteiten die het vertrouwen in ICS of de financiële sector kunnen schaden.
 - U heeft uw Card gebruikt voor uw beroep of bedrijf.
- Als wij uw Card blokkeren, laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Dit doen wij niet als dit in strijd is met de wet of niet gewenst is vanwege veiligheidsoverwegingen.
- Op uw Card staat een vervaldatum. Uw Card is uiterlijk geldig tot die datum. Voor die datum kunnen wij uw Card ongeldig verklaren of een nieuwe Card uitgeven. De algemene voorwaarden waarop uw Card bevestigd is, zijn van toepassing op het gebruik van uw Card.
- U mag de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na de ingangsdatum beëindigen. Hieraan zijn geen kosten verbonden, maar als u uw Card of de bijbehorende faciliteiten al wel heeft gebruikt, moet u de kosten van dat gebruik wel aan ons terugbetalen. Als u uw Card-bijdrage al betaald had, betalen wij die aan u terug.
- Als de Overeenkomst beëindigd is of uw Card geblokkeerd is:
 - moet u het openstaande saldo in één keer helemaal aan ons terugbetalen;
 - mag u uw Card niet meer gebruiken;
 - is uw Card ongeldig;
 - kunnen wij, een Acceptant of een bank uw Card weigeren en/of innemen.

Artikel 3. Onze algemene verplichtingen

3.1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen.

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

- Uw Card is persoonlijk. U mag uw Card alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.
- Als u uw Card gebruikt moet u altijd controleren of u uw eigen Card terugkrijgt. U moet regelmatig controleren of uw Card nog in uw bezit is.
- Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over de geheimhouding van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes het gebruik van Biometrie en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Creditcard Online en de ICS App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/abnamro/veiligheid.
- U moet wijzigingen in uw contactgegevens (zoals uw emailadres) direct aan ons doorgeven. Ook wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie moet u direct aan ons doorgeven.
- Wij kunnen u vragen om informatie aan ons te verstrekken over uw persoonlijke en financiële situatie. U moet deze informatie aan ons verstrekken.

Artikel 5. Pincode en geheimhouding

- Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.

- U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren. U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.
- U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.
- Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscodes of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.

Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik

- Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes van Biometrie moet u telefonisch aan ons melden. U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht, het overzicht in de ICS App of Creditcard Online. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.
- Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4., 5. en 6.1. bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor u rekening.

Artikel 7. Extra Card

- De houder van een Hoofd Card kan een Extra Card aanvragen. Als er een Extra Card wordt uitgegeven, is deze Overeenkomst ook van toepassing op de Extra Card.
- Communicatie over de Overeenkomst sturen wij alleen naar de Hoofd Card-houder. Wij gaan ervan uit dat de Hoofd Card-houder de Extra Card-houder daarvoor informeert.
- Als de Overeenkomst met de houder van de Hoofd Card eindigt, eindigt ook de Overeenkomst met de houder van de Extra Card.
- Uitbetaling van een positief saldo vindt alleen plaats aan de houder van de Hoofd Card.

Artikel 8. Card-bijdrage

- U moet jaarlijks de Card-bijdrage betalen, maar niet als daarvoor iets anders is afgesproken. De hoogte van de Card-bijdrage staat vermeld in de Documentatie. De Card-bijdrage is onderdeel van het openstaande saldo, waarop artikel 15, van toepassing is. Als de Overeenkomst tijdens een lopend jaar eindigt, betalen wij de Card-bijdrage voor de rest van het jaar terug.

Artikel 9. Persoonsgegevens

- Wij gebruiken uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacy Statement. Het Privacy Statement kunt u vinden op www.icscards.nl/abnamro/privacystatement.

Artikel 10. Betalen met uw Card

- Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten. Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geldautomaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname. Bij sommige betaalautomaten (zoals tol- of parkeerautomaten) stemt u in met de betaling door alleen uw Card in de automaat te stoppen, dus zonder dat u daarbij de pincode intoetst of uw handtekening zet. Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscodes. Als wij een nieuwe Card aan u hebben uitgegeven, kunnen wij de gegevens van uw nieuwe Card doorgeven aan Acceptanten die gebruik maken van de Automatische Verlengservice.
- Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren.
- Als uw Card voorzien is van een NFC-chip kunt u wereldwijd contactloos betalen bij Acceptanten die beschikken over een Contactloze betaalterminal. Voordat u uw eerste contactloze betaling kunt doen, moet u uw Card eerst een keer voor een gewone betaling in de Contactloze betaalterminal stoppen en de pincode intoetsen. Wanneer u uw Card daarna tegen een Contactloze betaalterminal houdt, stemt u in met de betaling. Binnen de EU moet u na een totaal van € 150,- aan contactloze betalingen zonder pincode, de pincode weer een keer intoetsen. Op de Contactloze betaalterminal wordt aangegeven of de betaling is goed-gekeurd. Instemming met en goedkeuring van de betaling houdt in dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming met en goedkeuring van de betaling kan deze niet meer worden geannuleerd. Voor het gebruik van contactloos betalen kunnen aanvullende gebruiksvoorwaarden en beperkingen gelden.
- Wij garanderen niet dat u uw Card altijd ongehinderd kunt gebruiken. Dit is namelijk ook afhankelijk van externe factoren, zoals de medewerking van Acceptanten en de werking van computer- of telecommunicatiesystemen van ons of van Acceptanten. Ook kan het saldo van uw Card onvolledig zijn en kunnen geldopnames worden beperkt tot een maximumbedrag per dag. Wij zijn niet aansprakelijk als u uw Card niet, niet tijdig of niet volledig kunt gebruiken.
- Als u betaalt met uw Card, betalen wij het betreffende bedrag voor u aan de betreffende Acceptant.
- Acceptanten en/of aangesloten banken kunnen aanvullende of afwijkende eisen stellen bij het accepteren van uw Card. Zij kunnen om legitimatie vragen.
- U kunt ons opdracht geven om geld over te boeken van uw bankrekening naar uw Card omgekeerd. Wij voeren deze opdrachten uiterlijk op de eerste werkdag na de werkdag waarop wij de opdracht hebben ontvangen uit. Bij een schriftelijke opdracht duurt dit één werkdag langer. Uitvoering door ons van een opdracht tot overboeking houdt ook in dat wij opdrachten naar onze bank of uw bank doorsturen voor verdere verwerking. Daardoor kan het een paar werkdagen duren voordat het bedrag is bijgeschreven op uw bankrekening of uw Card.
- Een overboeking kan worden geweigerd of vertraagd doordat:
 - u niet alle gevraagde gegevens juist en volledig heeft opgegeven;
 - uw Card of uw bankrekening onvolledig saldo heeft;
 - uw Card geblokkeerd, ongeldig of ingenomem is;
 - uw fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden;
 - er storingen aan apparatuur of communicatiemiddelen zijn.
 Wij laten het u zo snel mogelijk weten als een overboeking geweigerd of vertraagd is.

Artikel 11. Sparen

- U mag een positief saldo hebben op uw Card. Per dag kijken we of u een positief saldo heeft van € 500,- of meer. Als dit het geval is, vergoeden wij die dag rente over het totale positieve saldo. Het maximale positieve saldo waarvoor wij rente vergoeden is € 1.000.000,-. U mag maximaal een positief saldo van € 2.500.000,- aanhouden.
- Wij mogen het rentetarief wijzigen. Wij laten u weten wanneer wij dit doen. Een wijziging van het rentetarie kan betekenen dat we geen rente vergoeden of een negatieve rente in rekening brengen.
- Het actuele rentepercentage staat vermeld op www.icscards.nl/abnamro. Als wij rente vergoeden hebben of in rekening brengen staat dit vermeld op het rekeningoverzicht.

Artikel 12. Bestedingslimiet

- Wij stellen de bestedingslimiet van uw Card vast. U mag niet meer uitgeven of opnemen dan deze bestedingslimiet. Een bedrag dat eventueel boven de bestedingslimiet uitkomt, moet u onmiddellijk aan ons terugbetalen. Wij mogen de bestedingslimiet met onmiddellijke ingang wijzigen.
- Als u een positief saldo heeft op uw Card, kunt u de bestedingslimiet plus het positieve saldo uitgeven of opnemen.
- Voor de Hoofd en Extra Card(s) geldt één gezamenlijke bestedingslimiet. Alleen de houder van een Hoofd Card mag de bestedingslimiet wijzigen.

Artikel 13. Vreemde valuta, transactiekosten en overige kosten

- 13.1. Betalingen en geldopnames in vreemde valuta rekenen wij om naar euro's op basis van de Wisselkoers. De opslag is 2%. U kunt contact met ons opnemen voor de actuele Wisselkoers.
- 13.2. De omrekening van vreemde valuta naar euro's gebeurt op de datum waarop de betaling of de geldopname bij ons wordt verwerkt. Wanneer dat gebeurt hangt af van het tijdstip waarop de betaling of geldopname aan ons is doorgegeven.
- 13.3. Voor geldopnames brengen wij kosten in rekening. U moet 4% van het opgenomen bedrag betalen met een minimum van € 4,50. Als u een Visa Card heeft, betaalt u niets als de opname helemaal uit een positief saldo gedaan wordt.
- 13.4. Voor het overboeken van geld van uw Card naar uw bankrekening brengen wij 2% van het overgeboekte bedrag in rekening, maar niet als de overboeking helemaal uit een positief saldo gedaan wordt.
- 13.5. Voor het vervangen van uw Card na verlies of beschadiging brengen wij kosten in rekening. Wij doen dit niet als het verlies of de beschadiging niet aan u te wijten is. Wij laten u van tevoren weten hoe hoog de kosten zijn.

Artikel 14. Rekeningoverzicht

- 14.1. U krijgt elke maand een rekeningoverzicht van ons. Wij plaatsen deze in Creditcard Online waar u deze online kunt bekijken. Wij sturen u een email wanneer een rekeningoverzicht in Creditcard Online geplaatst is. Voor het versturen van papieren rekeningoverzichten brengen wij € 1,- per rekeningoverzicht in rekening.
- 14.2. Op het rekeningoverzicht staan alle nieuwe uitgaven en alle ontvangen betalingen van die maand. Onder 'nieuwe uitgaven' vallen ook kosten die u aan ons moet betalen, zoals de Card-bijdrage, Wisselkoers, transactiekosten, en rente. Op het rekeningoverzicht staat ook het openstaande saldo van die maand. Als het niet mogelijk blijkt om het openstaande saldo van uw rekening af te schrijven, omdat er onvoldoende saldo op uw rekening staat, zullen wij dit een tweede keer proberen. Wij zullen u hierover een bericht sturen. De afschrijving vindt plaats binnen 14 dagen na de datum van dit bericht.
- 14.3. Betaalt u het openstaande saldo door middel van automatische incasso aan ons terug, dan staat op het rekeningoverzicht ook wanneer wij het openstaande saldo van uw rekening zullen afschrijven. De afschrijving vindt plaats binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht.
- 14.4. U moet het rekeningoverzicht dat u ontvangt of dat in 'Creditcard Online' is geplaatst, meteen controleren. U moet het rekeningoverzicht in ieder geval binnen 30 dagen na de datum van het rekeningoverzicht controleren. U kunt alle uitgaven en betalingen ook bekijken in de CS App.
- 14.5. Als u uw rekeningoverzicht(en) nog een keer wil ontvangen of aanvullende informatie opvraagt, kunnen wij daarvoor een vergoeding vragen. Wij laten u van tevoren weten hoe hoog die vergoeding is.

Artikel 15. Terugbetalen en de gevolgen van niet (tijdig of volledig) terugbetalen

- 15.1. Op het rekeningoverzicht staat het openstaande saldo van uw Card dat u aan ons moet terugbetalen. U moet het openstaande saldo binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetalen.
- 15.2. Betaalt u niet het volledige openstaande saldo van het rekeningoverzicht binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht aan ons terug dan blokkeren wij uw Card.
- 15.3. Als u na blokkering van uw Card toch nog het volledige openstaande saldo aan ons terugbetaalt, kunnen wij uw Card weer deblokkeren. Hiervoor kunnen wij eerst uw financiële situatie opnieuw beoordelen. Na deblokkring kunt u uw Card weer gebruiken.
- 15.4. Als uw Card geblokkeerd is, kunnen wij vertragsrente in rekening brengen over het openstaande saldo tot dit saldo volledig aan ons is terugbetaald. De vertragsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties deze rente vindt u op [wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl) met zoekopdracht 'Besluit wettelijke rente'. Ook kunnen wij wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening brengen over het openstaande saldo. Voordat wij dat doen, sturen we eerst een aanmaning.
- 15.5. Een betalingsachterstand van vier maanden moeten wij verplicht melden bij BKR.
- 15.6. Wij mogen vorderingen die wij op u hebben verrekenen met tegoeden die u bij ons heeft.

Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten

- 16.1. Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6.
- 16.2. Als u een betaling en/of geldopname binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht betwist en u licht dit voldoende toe en levert voldoende bewijzen aan, dan wordt het betwiste bedrag direct in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft.
- 16.3. Uitzondering op artikel 16.1. en artikel 16.2. is de volgende betwisting:
 - (a) Op het moment dat u instemde met de betaling was het precieze bedrag van de betaling niet bekend (hiermee wordt niet de Wisselkoers bedoeld); en
 - (b) Het bedrag van de betaling is hoger dan u had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare uitgaven.Een betwisting op deze gronden moet u uiterlijk binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag geboekt is indienen. Als de betwisting terecht is, betalen wij het bedrag binnen 10 werkdagen aan u terug.
- 16.4. Als wij om meer informatie of documentatie vragen, moet u dit uiterlijk binnen 10 dagen aan ons geven.
- 16.5. Als u één van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.
- 16.6. Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. Wij mogen na deze termijn nog wel (reken)fouten herstellen.

Artikel 17. Aflever- en Internetgarantie

- 17.1. Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - (a) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren.; en
 - (b) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd;
 - (c) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds;
 - (d) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta).Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de aflevergarantie.

- 17.2. Internetgarantie: als met uw Card een betaling is gedaan via internet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven of als er een onjuist bedrag in rekening is gebracht, betalen wij het betreffende bedrag aan u terug. Uw Card moet wel in uw bezit zijn geweest toen er betaald werd en u moet de betaling betwisten zoals beschreven in artikel 16.

Artikel 18. Andere betaaldienstverleners

- 18.1. U kunt een betaaliniciatiedienstverlener inschakelen voor het overboeken van een bedrag van uw Card naar uw bankrekening via Creditcard Online. De betaaliniciatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt.
- 18.2. U kunt een betaalinformatiedienstverlener inschakelen om uw rekeninginformatie op Creditcard Online in te zien. De betaalinformatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt.
- 18.3. Als wij niet kunnen vaststellen of de betaaldienstverlener bevoegd is om een bedrag over te boeken of om rekeninginformatie in te zien zullen wij dit niet toestaan.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

- 19.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade (op welke grond dan ook):
 - (a) in verband met producten of diensten die u met uw Card heeft betaald;
 - (b) die het gevolg is van het blokkeren, innemen of ongeldig maken van uw Card;
 - (c) die het gevolg is van een weigering van ons om een betalingsopdracht uit te voeren;
 - (d) die het gevolg is van het inschakelen van een andere betaaldienstverlener.
- 19.2. Als u ons een opdracht heeft gegeven voor een overboeking van uw Card naar uw bankrekening of omgekeerd en wij voeren deze opdracht niet of niet goed uit, dan zijn wij alleen aansprakelijk voor het bedrag van de betreffende opdracht. Wij zijn niet aansprakelijk als wij kunnen bewijzen dat dit bedrag is ontvangen door uw bank.

Artikel 20. Wijzigen van de Overeenkomst

- 20.1. Wij mogen de Overeenkomst binnen de wettelijke grenzen wijzigen. Wij informeren u hierover uiterlijk 2 maanden voordat de Overeenkomst wijzigt. Als u niet akkoord gaat met de wijzigingen dan kunt u de Overeenkomst kosteloos opzeggen. Dat moet u schriftelijk doen. Als u de Overeenkomst niet binnen die 2 maanden heeft opgezegd, betekent dit dat u met de wijzigingen instemt.

Artikel 21. Verzekeringen Mastercards

- 21.1. Aan uw Card zijn een Aankoopverzekering (artikel 21.2.) en afhankelijk van uw Card een Bagage- en Vluchtvertragsverzekering (artikel 21.3.), een Eigen Risico Autohuur Verzekering (artikel 20.4.) en een Verkeersrechtshandstandsverzekering Autohuur (artikel 21.5.) van de Verzekeringsmaatschappij verbonden. De dekking van die verzekeringen wordt bepaald door de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden kunt u vinden op www.icscards.nl/abnamro of kunt u kosteloos bij ons opvragen. De belangrijkste kenmerken van deze verzekeringen zijn hieronder beschreven.
- 21.2. Aankoopverzekering: samengevat zijn vrijwel alle goederen die u met uw Card heeft betaald verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging tot en met 180 dagen (1 jaar bij een ABN AMRO Gold Card of ABN AMRO Mees Pierson Gold Card) na de dag van de aankoop. U bent alleen verzekerd als uw normale woon- en verblijfplaats in Nederland is. Per gebeurtenis geldt steeds een eigen risico van € 50,-.
- 21.3. Bagage- en Vluchtvertragsverzekering: samengevat bent u voor vrijwel elke vlucht met een lijndienst die u met uw Card heeft betaald gedurende 60 dagen verzekerd tegen: vluchtvertraging (maximum dekking van € 140,-) en bagagevertraging (maximum dekking van € 410,-). Alleen aan de ABN AMRO Gold Card en de ABN AMRO Mees Pierson Gold Card zijn de volgende verzekeringen verbonden:
 - 21.4. Eigen Risico Autohuur Verzekering: samengevat is het eigen risico bij schade aan een huurauto, die u volledig met uw Card heeft betaald, verzekerd tot maximaal € 500,-.
 - 21.5. Verkeersrechtshandstandsverzekering Autohuur: samengevat biedt deze verzekering dekking tegen juridische kosten als u met uw huurauto betrokken raakt bij een ongeval (maximum dekking € 10.000,- voor landen buiten Europa).
 - 21.6. Als uw Card geblokkeerd is om de reden zoals vermeld in artikel 2.3. sub (a) kunt u geen aanspraak maken op de verzekeringen tot de blokkering opgeheven is.

Artikel 22. Verzekeringen Visa Cards

- 22.1. Aan uw Card zijn een Aankoopverzekering (artikel 22.3.) en een Aanvullende Reisverzekering (artikel 22.4.) van de Verzekeringsmaatschappij verbonden. De dekking van die verzekeringen wordt bepaald door de verzekeringsvoorwaarden. De verzekeringsvoorwaarden kunt u vinden op www.icscards.nl/abnamro of kunt u kosteloos bij ons opvragen. De belangrijkste kenmerken van deze verzekeringen zijn hieronder beschreven.
- 22.2. U kunt alleen aanspraak maken op deze verzekeringen als u in Nederland woont.
- 22.3. Aankoopverzekering: samengevat zijn vrijwel alle roerende zaken die u met uw Card heeft betaald verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging tot 180 dagen na de dag van de aankoop. Per gebeurtenis geldt steeds een eigen risico van € 25,-.
- 22.4. Aanvullende Reisverzekering: samengevat bent u tijdens elke reis die u volledig met uw Card heeft betaald tijdens de eerste 180 dagen van deze reis verzekerd bij: reisongevallen (alleen bij reis per openbaar vervoer, verzekerd bedrag bij blijvende algehele invaliditeit is € 42.750,- met een maximale uitkering van € 150.000,-), reishulpverlening, vluchtvertraging (maximum dekking € 150,- per gebeurtenis en € 1.000,- totaal) en bagagevertraging (maximum dekking € 125,- per dag en € 1.000,- totaal).
- 22.5. Als uw Card geblokkeerd is om de reden zoals vermeld in artikel 2.3. sub (a), kunt u geen aanspraak maken op de verzekeringen tot de blokkering opgeheven is.

Artikel 23. Overige bepalingen

- 23.1. Uw Card blijft ons eigendom. Wij mogen de Overeenkomst binnen de wettelijke grenzen aan een derde overdragen. U geeft hiervoor vooraf al uw toestemming.
- 23.2. Wij kunnen de betaalmogelijkheden van uw Card wijzigen, uitbreiden of beëindigen.
- 23.3. Onze administratie volstaat als volledig bewijs. U mag tegenbewijs leveren.
- 23.4. Al onze communicatie over het gebruik van uw Card en de (uitvoering van de) Overeenkomst doen wij in het Nederlands. Wij communiceren schriftelijk, per e-mail, sms, telefonisch, via de ICS App of via Creditcard Online.
- 23.5. U kunt bij ons een exemplaar van de Overeenkomst opvragen.
- 23.6. Wij hebben een interne klachtenprocedure. U kunt schriftelijk een klacht bij ons indienen. Als de klacht onverhoopt niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl), nadat wij ons definitieve standpunt over de klacht aan u bekend hebben gemaakt. Als u uw aanvraag voor uw Card via internet heeft gedaan, kunt u uw klacht ook indienen via het Europees platform voor online geschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>), die uw klacht naar het Kifid zal doorsturen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter.
- 23.7. Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Diemen, juli 2020

Voorwaarden Stand-By Service

Voorwaarden Stand-By Service

Wat is de Stand-By Service?

De Stand-By Service is een bankdienst met verschillende services. Zo kunt u bepaalde gegevens registreren. Ook biedt de Stand-By Service u hulp bij verlies of diefstal van bijvoorbeeld reisdocumenten, sleutels, bagage, geregistreerde betaalpassen en mobiele telefoon.

Voor wie is de Stand-By Service?

De Stand-By Service is voor particuliere klanten met een betaalrekening bij de bank.

Begrippen en voorwaarden

In deze voorwaarden bedoelt de bank met:

buitenland: ieder land behalve het land waar u woont.

financiële kaart: een betaalpas, creditcard, tankpas, (OV-)chipkaart en andere (klanten-)kaarten uitgegeven door banken, winkels en andere instellingen.

gezinsleden: uw echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner en andere personen met wie u in gezinsverband samenwoont en die door u zijn opgegeven.

identiteitsbewijs: paspoort, Europese identiteitskaart en rijbewijs.

reisdocumenten: verplichte reisdocumenten zoals een visum of paspoort.

Welke services biedt de bank?

1. Registratieservice

- a. U kunt de volgende gegevens van u en uw gezinsleden registreren:
 - ▶ financiële kaarten;
 - ▶ identiteitsbewijzen;
 - ▶ reisdocumenten;
 - ▶ het nummer van mobiele telefoons en de naam van de binnenlandse of buitenlandse provider;
 - ▶ andere documenten die u waardevol vindt.
- b. U kunt via Internet Bankieren, schriftelijk of telefonisch gegevens registreren.
- c. Elk jaar vraagt de bank u om de geregistreerde gegevens te controleren.

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 +31 (0)20 651 59 27 (lokaal tarief). In het laatste geval kunt u ook via een collect call bellen.
- b. De bank blokkeert direct de financiële kaarten die door de bank zijn uitgegeven.
- 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 zonder kosten de financiële kaarten die door de bank worden uitgegeven.
- g. 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.
- h. 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.
- i. De bank vergoedt het eigen risico als de houder van de financiële kaart zich aan zijn verplichtingen heeft gehouden. Is de financiële kaart niet door de bank uitgegeven, dan vraagt de bank hierover de mening van de uitgever van de financiële kaart. De maximale vergoeding van het bedrag aan eigen risico is € 160 per financiële kaart en niet meer dan € 1.000 per gebeurtenis. Het recht op vergoeding is er alleen als de melding is gedaan binnen veertien dagen na de (ontdekking van) verlies of diefstal. Is er een andere termijn met de uitgever van de financiële kaart afgesproken, dan geldt deze termijn.
- j. Elektronisch tegoed op een financiële kaart (zoals de OV-chipkaart) wordt niet vergoed.

3. Blokkeren van de SIM-kaart van geregistreerde mobiele telefoons

- a. Verlies of diefstal van de mobiele telefoon, meldt u telefonisch op nummer 0800 - 0701 (gratis). Bent u niet in Nederland bel dan +31 (0)20 651 59 27 (lokaal tarief). In het laatste geval kunt u ook via een collect call bellen.
- b. De bank vraagt aan de provider om de SIM-kaart van de mobiele telefoon te blokkeren.
- c. U krijgt een bevestiging van de blokkering. U moet deze bevestiging direct controleren.
- d. Als een provider de SIM-kaart van de mobiele telefoon niet wil blokkeren, laat de bank u dit weten. De eigenaar van de mobiele telefoon moet dan zelf de de SIM-kaart van de mobiele telefoon laten blokkeren. Let op: u kunt een prepaid SIM-kaart niet laten blokkeren.

4. Hulp in het buitenland

I. Recht op hulp

U heeft recht op hulp in het buitenland bij verlies of diefstal van financiële kaarten of reisdocumenten als u:

1. direct na (ontdekking van) verlies of diefstal gebeld heeft met nummer +31 (0)20 651 59 27 (lokaal tarief); en
2. alles gedaan heeft om verlies of diefstal en schade te voorkomen;

U heeft daarnaast recht op vergoeding van kosten als u:

3. de aanvraag voor vergoeding van kosten binnen een jaar heeft ingediend; en
4. de originele nota's en andere bewijsstukken van de kosten naar de bank heeft gestuurd.

II. Welke hulp biedt de bank?

De hulp in het buitenland bij verlies of diefstal van financiële kaarten of reisdocumenten bestaat uit:

A. Vergoeding van:

- ▶ de noodzakelijke kosten voor het aanvragen van vervangende reisdocumenten. Bijvoorbeeld kosten van leges. Het maximale bedrag per gebeurtenis is € 115;
- ▶ de noodzakelijke kosten die ontstaan doordat de plaatselijke overheidsinstanties vertraging tijdens de reis veroorzaken. Het maximale bedrag per gebeurtenis is € 230;
- ▶ de noodzakelijke telefoon-, internet- en faxkosten. Het maximale bedrag per gebeurtenis is € 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 heeft op vergoeding, laat de bank u dat weten.

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

B. Beschikbaar stellen van geld

Als u dit wilt en als dit mogelijk is, regelt de bank dat u:

- ▶ over maximaal € 1.000 kunt beschikken;
- ▶ over geld voor het vervangen van reisdocumenten kunt beschikken.

De bank schrijft het totale bedrag direct af van uw betaalrekening.

C. Hulp bij:

- ▶ contact leggen met de ziektekostenverzekeraar;
- ▶ contact leggen met ambassades, consulaten en andere officiële instanties;
- ▶ aanvragen van vervangende reisdocumenten.

Waar nodig, biedt de bank tolkdiensten aan.

D. Het doorgeven van:

- ▶ dringende boodschappen aan bijvoorbeeld familieleden of huisarts.

5. Hulp als uw bagage met bagagelabel zoek raakt

U krijgt één bagagelabel. U kunt extra bagagelabels aanvragen. De kosten van de extra bagagelabels kunt u vinden op abnamro.nl/standbyservice

- a. Raakt u uw bagage met een bagagelabel in het buitenland kwijt? Bel dan +31 (0)20 651 59 27 (lokaal tarief) voor informatie. U hoort dan welke acties u kunt ondernemen.
- b. Als de bank melding krijgt dat uw bagage is teruggevonden, dan neemt de bank contact met u op. Als u dat wilt, laat de bank de bagage opsturen. U betaalt de verzendkosten.

6. Sleutelretour service

- a. U krijgt één sleutelhanger. U kunt extra sleutelhangers aanvragen. De kosten van de extra sleutelhangers kunt u vinden op abnamro.nl/standbyservice
- b. Ontvangt de bank uw verloren sleutels, dan stuurt de bank u die toe.
- c. De bank betaalt de kosten voor aangetekende verzending binnen Nederland.

7. Herinnering service

- Heeft u doorgegeven wanneer uw identiteitsbewijs verloopt? Dan krijgt u uiterlijk twee maanden van te voren een bericht hierover.
- De bank is niet aansprakelijk voor schade als u het bericht niet of te laat ontvangt.

Wanneer eindigt de Stand-By Service

- U kunt de Stand-By Service op elk moment opzeggen;
- Ontvangt de bank uw opzegging ná de 15e van een maand, dan eindigt de Stand-By Service aan het einde van de volgende maand.
- De bank mag de Stand-By Service ook opzeggen. Als de bank de Stand-By Service opzegt, krijgt u twee maanden van te voren bericht hierover.

Na beëindiging van de Stand-By Service vernietigt de bank de geregistreerde gegevens.

Tot slot

- Heeft u gegevens van uw gezinsleden geregistreerd, dan moeten zij zich ook houden aan deze voorwaarden.
- Zodra het adres van een gezinslid wijzigt, moet u dit via nummer 0900 - 9797* 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.
- De bank kan deze voorwaarden altijd wijzigen. De bank informeert u hierover tijdig.
- Op de relatie tussen u en de bank zijn ook de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. In de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. bent u de 'cliënt'.

Heeft u nog een vraag?

U kunt de bank telefonisch bereiken op 0900 - 0024*.

Heeft u een klacht?

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

- ▶ abnamro.nl/klachtenregeling; of via
- ▶ 0800 - 024 0712 (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
Postbus 283
1000 EA Amsterdam

De afdeling Klachtenmanagement zal uw klacht behandelen. Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan heeft 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) 333 89 99
Fax: (070) 333 89 00

Meer informatie kunt u vinden op kifid.nl

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.



ABN AMRO Bank N.V. is gevestigd aan de Gustav Mahlerlaan 10 (1082 PP) te Amsterdam (Nederland). Het telefoonnummer is 0900 - 0024*. Het internetadres van ABN AMRO Bank N.V. is abnamro.nl

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020215.

Op ABN AMRO Bank N.V. is het depositogarantiestelsel van toepassing. Meer informatie daarover kunt u vinden op: abnamro.nl/garantieregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

ABN AMRO Bank N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. Amsterdam onder nummer 34334259. Het btw-identificatienummer van ABN AMRO Bank N.V. is NL 820646660B01.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

0900 - 0024

(Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten.
Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten).

abnamro.nl

0900 - 0024

(Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten.
Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten).

abnamro.nl