

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:

bank: bank ABN AMRO BANK N.V. of – als dit uit de tekst blijkt – andere betaaldienst aanbieder die betrokken is bij de uitvoering van een betaaltransactie.

buitenland: ieder land behalve het land waar u woont.

eigen risico: bedrag aan schade dat is ontstaan door onbevoegd gebruik van een financiële kaart nadat deze is verloren of gestolen, en niet door de uitgever van de financiële kaart wordt vergoed.

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.
- d. ABN AMRO is niet aansprakelijk voor schade, doordat gegevens niet volledig of niet juist zijn geregistreerd.

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 EUR 160 per financiële kaart en niet meer dan EUR 1.000 per gebeurtenis. Het recht op vergoeding is er alleen als de melding is gedaan binnen veertien dagen na (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 EUR 115;
- ▶ de noodzakelijke kosten die ontstaan doordat de plaatselijke overheidsinstanties vertraging tijdens de reis veroorzaken. Het maximale bedrag per gebeurtenis is EUR 230;
- ▶ de noodzakelijke telefoon-, internet- en faxkosten. Het maximale bedrag per gebeurtenis is EUR 115;

- ▶ telefoon- en internetkosten 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 EUR 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.

7. Herinnering service

- Heeft u doorgegeven wanneer uw identiteitsbewijs verloopt? Dan krijgt u uiterlijk twee maanden van tevoren 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 tevoren 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.
- Alle geregistreerde gezinsleden kunnen gebruik maken van alle services van de Stand-By Service.
- 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?

Op abnamro.nl/sbs kunt u alle informatie vinden over de Stand-By Service.

Heeft u een klacht?

U kunt eventuele klachten over de dienstverlening van de bank doorgeven via het klachtenformulier op abnamro.nl/klachtenregeling

U kunt ook contact opnemen via 0900 – 0024 of via +31 10 241 17 20 vanuit het buitenland. Een van onze medewerkers staat u dan te woord.

Als u niet tevreden bent met het antwoord kunt u de bank in een brief vragen uw klacht nogmaals te beoordelen. Op abnamro.nl/klachtenregeling vindt u meer informatie over de klachtenregeling. Als uw klacht op deze manier niet opgelost is, dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Op kifid.nl vindt u meer informatie.

ABN AMRO Bank N.V. is gevestigd aan de Gustav Mahlerlaan 10 (1082 PP) te Amsterdam (Nederland). 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

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.

abnamro.nl