

November 2023

# Volop Ondernemen Pakket

## **Bestaande uit:**

- » Informatie Volop Ondernemen
- » Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.
- » Voorwaarden Betaaldiensten Zaken
- » Informatieblad Betaaldiensten Zaken

# Informatie Volop Ondernemen

## Bestaande uit:

### I. Algemene informatie en regels

Algemene informatie

Algemene informatiebuttons

Wet- en regelgeving/nadere regels

### II. Hoe verloopt het aanvraagproces

Processtappen

### III. Informatie over het ABN AMRO Volop Ondernemen Pakket

Waaruit bestaan de verschillende Volop Ondernemen Pakketten?

Betaalrekening

Betaalpas

Internet Bankieren en de ABN AMRO App

De Boekhoudkoppeling

Zakelijk Flexibel Sparen

Wisselen van pakket

# I. Algemene informatie en regels

## Onze gegevens

Volledige naam: ABN AMRO Bank N.V.  
Hoofdkantoor: Gustav Mahlerlaan 10,  
1082 PP Amsterdam  
Website: [www.abnamro.nl](http://www.abnamro.nl)  
Inschrijfnummer: KVK: 34334259  
Btw identificatienummer: NL 820646660B01  
Telefoonnummer: 088 226 26 26  
(gebruikelijke belkosten)

Bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.  
Inschrijfnummer bij register van de Autoriteit Financiële  
Markten (AFM) onder nummer 12020215

## Toezichthouders (voor ABN AMRO en alle andere banken):

- ▶ De Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))
- ▶ De Nederlandsche Bank ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl))

Kijk voor meer informatie over de Autoriteit Financiële Markten op [afm.nl](http://afm.nl) en voor De Nederlandsche Bank op [dnb.nl](http://dnb.nl)

## Algemene informatiebuttons

Op onze website staan enkele algemene informatiebuttons (onderin het scherm). Hierachter staat belangrijke informatie. Wij noemen een paar voorbeelden:

- ▶ Disclaimer: Hierin staan regels voor het gebruik van onze website. Lees de volledige tekst via onze website. Korte samenvatting:
  - i. Algemene informatie voor Nederlandse situatie  
De informatie op onze website is algemene informatie en alleen bedoeld voor Nederland. De informatie is niet op uw persoonlijke situatie afgestemd en is geen advies. Dit geldt ook voor de informatie die u hieronder krijgt over de bankdiensten in het Volop Ondernemen Pakket.
  - ii. Bereikbaarheid en betrouwbaarheid  
Wij proberen ervoor te zorgen dat de website bereikbaar is en dat de informatie daarop klopt. Voor schade door (tijdelijke) onbereikbaarheid of eventuele onjuistheden zijn wij niet aansprakelijk.
  - iii. (Auteurs)rechten  
Wij hebben (auteurs-)rechten op de informatie op onze website, zoals – bijvoorbeeld – op onze vormgeving, huisstijl en logo's.
- ▶ Privacy en cookies: Hierin staat informatie over het gebruik van cookies en hoe wij omgaan met uw

persoonsgegevens of door u verwerkte persoonsgegevens.

In onze privacyverklaring ([abnamro.nl/privacy](http://abnamro.nl/privacy)) kunt u lezen hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Ook staat daarin informatie over het gebruik van cookies. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op het gebruik van persoonsgegevens.

## Wet- en regelgeving

Wij voldoen aan verplichtingen uit wet- en regelgeving of afspraken met autoriteiten/ toezichthouders. Deze verplichtingen kunnen bijvoorbeeld zijn uitvoering van (herhaalde) identiteitscontrole (op door ons te bepalen wijze), ander klantenonderzoek of verschaffing van informatie aan autoriteiten/toezichthouders. Als u ons niet in staat stelt hieraan te voldoen, kunnen wij uw bankdiensten beëindigen.

Wij kunnen altijd nadere regels of beperkingen stellen aan het gebruik van klantherkenningsmiddelen, kanalen of vertegenwoordigingsbevoegdheden. Wij kunnen deze ook altijd wijzigen.

## II. Hoe verloopt het aanvraagproces

### 1. Hoe verloopt het online aanvraagproces als u al privé een betaalrekening heeft bij ABN AMRO?

Heeft u een eenmanszaak of bent u enig bestuurder (DGA) van uw BV en bankiert u privé al bij ABN AMRO, dan kunt u het aanvraagproces starten door in te loggen met uw privé betaalpas.

#### Wat zijn de stappen?

- 1. Maak een keuze:** U kiest het zakelijke betaalpakket dat het beste aansluit bij uw bedrijf.
- 2. Bedrijfsgegevens en rekeninggebruik:** Aan de hand van uw KVK Nummer vullen wij uw bedrijfsgegevens alvast in. Controleer deze en beantwoord enkele vragen over het doel en gebruik van de rekening.
- 3. Boekhouden van ABN AMRO:** Wilt u Boekhouden van ABN AMRO? Voeg dan het gewenste pakket toe. De prijzen staan per pakket weergegeven. Wilt u dit nu niet, dan gaat u verder naar de samenvatting.
- 4. Identificatie en verificatie:** U wordt gevraagd uzelf te identificeren met behulp van de ABN AMRO App en een geldig identificatiebewijs. Als identificatiebewijs geldt een geldig paspoort, id-bewijs of rijbewijs.
- 5. Samenvatting en bevestigen:** In deze stap ziet u hoe uw contract eruit komt te zien. Hier kunt u ook het contract en de Documentatiemap voor later gebruik opslaan. We vragen u te controleren of alles klopt en of u met de overeenkomst en de voorwaarden akkoord gaat. Controleer en bevestig de aanvraag, indien mogelijk, met behulp van uw privé betaalpas.
- 6. Ontvangstbevestiging:** U ontvangt een e-mail met bevestiging van uw aanvraag. Hierin geven wij ook aan wat u verder in het aanvraagproces kunt verwachten.
- 7. Goedkeuring:** De overeenkomst is pas geldig na onze goedkeuring. Onze goedkeuring blijkt per onderdeel van de overeenkomst uit het van start gaan van de dienstverlening. Mochten wij meer informatie van u nodig hebben, dan nemen wij contact met u op.

### 2. Hoe verloopt het online aanvraagproces als u geen privé betaalrekening heeft bij ABN AMRO.

De aanvraag is voor een BV met meerdere DGA's of een Vennootschap onder Firma.

#### Wat zijn de stappen?

- 1. Maak een keuze:** U (met "u" bedoelen wij ook de bestuurders van een BV of vennoten van een VOF) kiest het zakelijke betaalpakket dat het beste aansluit bij uw bedrijf.
- 2. Bedrijfsgegevens en rekeninggebruik:** Wij stellen u (met "u" bedoelen wij ook de bestuurders van een BV of vennoten van een VOF) een aantal vragen over uw bedrijf, bedrijfsvoering en betrokken personen. Vul de bedrijfsgegevens en persoonsgegevens in en beantwoord enkele vragen over het doel en gebruik van de zakelijke betaalrekening.
- 3. Boekhouden van ABN AMRO:** Wilt u Boekhouden van ABN AMRO? Voeg dan het gewenste pakket toe.. De prijzen staan per pakket weergegeven. Wilt u dit nu niet, dan gaat u verder naar de samenvatting.
- 4. Samenvatting en bevestigen:** In deze stap ziet u hoe uw contract eruit komt te zien. Hier kunt u ook het contract en de Documentatiemap voor later gebruik opslaan. We vragen u te controleren of alles klopt en of u met de overeenkomst en de voorwaarden akkoord gaat. Controleer en bevestig de aanvraag om uw betaalpakket aan te vragen.
- 5. Ontvangstbevestiging:** U ontvangt een e-mail met bevestiging van uw aanvraag. Hierin geven wij ook aan wat u verder in het aanvraagproces kunt verwachten.
- 6. Identificatie en verificatie:** Wij zullen contact met u opnemen om de aanvraag met u door te nemen. Wij zullen u vragen om uzelf (met "uzelf" bedoelen wij ook bestuurders of vennoten) te identificeren. Wij vragen u om zich te legitimeren via de ABN AMRO app. Hiervoor ontvangt u van ons een email met instructies en een SMS met unieke activatiecode. Het identificeren duurt ongeveer 10 minuten en kan op een zelf gekozen plaats en tijdstip. U heeft een geldig legitimatiebewijs en een smartphone of tablet nodig. Kijk op [abnamro.nl/veilig-identificeren](https://abnamro.nl/veilig-identificeren) voor meer informatie over identificeren via de ABN AMRO app.
- 7. Goedkeuring:** Deze overeenkomst is pas geldig na onze goedkeuring. Onze goedkeuring blijkt per onderdeel van de overeenkomst uit het van start gaan van de dienstverlening. Mochten wij meer informatie van u nodig hebben, dan nemen wij contact met u op.

# III. Informatie over het Volop Ondernemen Pakket

Volop Ondernemen' is hét zakelijke betaalpakket voor uw onderneming. Wij bieden 3 betaalpakketten aan. Er gelden voordelen en kortingen voor bankdiensten in de verschillende pakketten. Hieronder lichten wij de verschillende pakketten toe. Kijk hiervoor ook op de website [abnamro.nl/volop-ondernemen](https://abnamro.nl/volop-ondernemen)

## 1. Volop Ondernemen Slim

### Alles zelf online regelen

- ▶ Max. 1 betaalrekening
- ▶ Max. 1 betaalpas
- ▶ Internet Bankieren Zakelijk: 1 gebruiker
- ▶ Bankieren met ABN AMRO app

## 2. Volop Ondernemen Ambitueus

### Faciliteer groei van uw bedrijf

- ▶ Max. 1 betaalrekening
- ▶ Max. 2 betaalpassen
- ▶ Internet Bankieren Zakelijk: 1 gebruiker
- ▶ Bankieren met ABN AMRO app
- ▶ De Boekhoudkoppeling

## 3. Volop Ondernemen Grenzeloos

### Ons meest uitgebreide pakket

- ▶ 3 betaalrekeningen
- ▶ 3 betaalpassen
- ▶ Internet Bankieren Zakelijk: 1 gebruiker
- ▶ Bankieren met ABN AMRO app
- ▶ 3 Boekhoudkoppelingen (1 per betaalrekening)

### Waarvoor kunt u de betaalrekening gebruiken?

Standaard openen wij 1 betaalrekening in euro binnen het Volop Ondernemen Pakket. Deze nieuwe rekening is bestemd voor betalingsverkeer. Wij berekenen kosten voor transacties zowel inkomend als uitgaand. Deze betaalt u maandelijks. Alle tarieven staan in het document Tarieven zakelijk betalingsverkeer. Een overzicht van de tarieven is ook te vinden op [abnamro.nl/tarievenzakelijk](https://abnamro.nl/tarievenzakelijk)

### Meerdere betaalrekeningen

Enkel binnen Volop Ondernemen Grenzeloos mag u 3 betaalrekeningen in euro aanhouden. Standaard openen wij 1 betaalrekening in euro. U kunt de extra 2 betaalrekeningen in euro zelf online aanvragen nadat u uw zakelijke betaalpas heeft geactiveerd.

### Waarvoor kunt u de betaalpas gebruiken?

Standaard versturen wij 1 betaalpas als u zakelijk klant wordt. Enkel bij een V.O.F. kunnen wij meerdere betaalpassen tegelijk versturen. Met de betaalpas neemt u wereldwijd geld op en betaalt u als u het Maestro- of Cirruslogo ziet. Stel daarvoor wel uw betaalprofiel in op Wereldprofiel. Op de pas staat ook uw IBAN. Wij berekenen kosten voor pintransacties. Deze betaalt u maandelijks. Alle tarieven staan in het document Tarieven zakelijk betalingsverkeer. Een overzicht van de tarieven is ook te vinden op [abnamro.nl/tarievenzakelijk](https://abnamro.nl/tarievenzakelijk).

De betaalpas met pincode en identificatiecode zijn strikt persoonlijk. In de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken en het Informatieblad Betaaldiensten Zaken leest u hoe en waarvoor u deze middelen kunt gebruiken. Daar staan ook belangrijke regels over veiligheid en voorkomen van misbruik. Blad 4 van 6 Volop Ondernemen Pakket.

### Meerdere betaalpassen

Binnen Volop Ondernemen Ambitueus mag u 2 betaalpassen aanhouden en bij Volop Ondernemen Grenzeloos zelfs 3. Vraag een extra betaalpas zelf online aan nadat u uw zakelijke betaalpas heeft geactiveerd. Een nieuwe of extra betaalpas kunt u ook telefonisch bij ons aanvragen. Bel ons vanuit de ABN AMRO app of op telefoonnummer 088 - 226 26 26 (gebruikelijke belkosten).

### Internet Bankieren en ABN AMRO app

Internet Bankieren en de ABN AMRO app zijn elektronische omgevingen die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Hiervoor gelden (samengevat) de volgende regels:

- U zorgt zelf voor de benodigde internetverbinding. U accepteert de cookies om Internet Bankieren/ ABN AMRO app te kunnen gebruiken. Verder heeft u een door de bank aangewezen klantherkenningsmiddel nodig.
- Via dit kanaal kunnen wij (rekening-)opgaven, mededelingen of andere berichten aan u doorgeven, waaronder ook de tekst van (algemene) voorwaarden.
- Via dit kanaal kunt u ons betalingen voor u laten uitvoeren en andere handelingen verrichten.
- Bankmail is uw mailbox binnen Internet Bankieren/ ABN AMRO app. Via bankmail kunnen u en wij berichten aan elkaar doorgeven.
- Wij kunnen opgaven, mededelingen en andere

berichten na verloop van tijd verwijderen. U kunt berichten bewaren door deze op te slaan.

- f. Als wij een bericht voor u plaatsen, geldt dit als meteen door u ontvangen (inclusief eventuele bijlagen). U leest uw berichten zo spoedig mogelijk en controleert dan ook of de boekingen in uw rekeningopgaven kloppen. Klachten of geconstateerde fouten meldt u meteen aan ons.
- g. Internet Bankieren/ABN AMRO app is een 'elektronisch klant domein' (zie de Voorwaarden Cliëntrelatie).
- h. Meer leest u in de Voorwaarden Cliëntrelatie, de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken en het Informatieblad Betaaldiensten Zaken.

### Meerdere Internet Bankieren gebruikers

Standaard zit één gebruiker voor Internet Bankieren Zakelijk inbegrepen in uw Volop Ondernemen pakket. Een extra gebruiker kunt u zelf online aanvragen. Hiervoor betaalt u maandelijks.

### De Boekhoudkoppeling

De Boekhoudkoppeling verbindt uw online boekhouding met uw Internet Bankieren en ABN AMRO app. De koppeling zorgt ervoor dat alle bij- en afschrijvingen van een werkdag worden verzameld en de volgende werkdag in uw eigen online boekhouding worden bijgewerkt. Voor deze dienst gelden aanvullende voorwaarden.

Wilt u gebruik maken van de Boekhoudkoppeling? U vraagt deze zelf online aan nadat u uw zakelijke betaalpas heeft geactiveerd.

Binnen de pakketten Volop Ondernemen Ambitieuw en Grenzeloos is, bij elke betaalrekening binnen uw pakket, één boekhoudkoppeling inbegrepen.

### Zakelijk Flexibel Sparen

Bij elk betaalpakket kunt u, zonder extra kosten, 2 spaarrekeningen afsluiten: 1 Zakelijk Flexibel Sparen en 1 Zakelijk Kwartaal Sparen. Vraag een spaarrekening zelf online aan nadat u uw zakelijke betaalpas heeft geactiveerd.

Wilt u gebruik maken van Zakelijk Flexibel Sparen? U vraagt deze zelf online aan nadat u uw zakelijke betaalpas heeft geactiveerd.

### Wisselen van pakket?

Bent u achteraf toch niet helemaal tevreden over het gekozen pakket? Of is uw bedrijf veranderd waardoor een ander pakket beter bij u past? Geen probleem. U kunt uw

pakket altijd wisselen. De wijziging gaat dan zo snel mogelijk in. U ontvangt hiervan een bevestiging per (bank) mail en sms. De kosten voor het nieuwe pakket gaan op de eerste kalenderdag van de eerstvolgende kalendermaand in. Wisselen van pakket is maximaal 1 x per kalendermaand toegestaan.

### Sanctiebeleid

De Europese Unie heeft beperkende maatregelen genomen ten aanzien van een aantal landen. Indien u of uw relaties zaken doen met personen en/of entiteiten in deze landen dan dient u dit bij ons te melden. Wij zullen u dan nader informeren over de (on)mogelijkheden. Een overzicht van deze landen vindt u op [abnamro.nl/sanctiemaatregelen](http://abnamro.nl/sanctiemaatregelen).

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

[abnamro.nl](https://abnamro.nl)

# 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 privacyreggeving.

## 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**

*Hoofregel: 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.
Klantherkenningmiddel	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 Klantherkenningmiddel, en dit Klantherkenningmiddel niet (behoorlijk) functioneert of de bank redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkenningmiddel 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, klantherkenningmiddelen 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 Klantherkenningmiddelen, zoals wettelijke identificatiebewijzen en door de bank verstrekte Klantherkenningmiddelen. Verstrekking door de bank van een Klantherkenningmiddel kan mede inhouden dat de bank een bepaalde wijze van herkenning van de cliënt faciliteert of het mogelijk maakt dat de cliënt zelf het Klantherkenningmiddel (mede) aanmaakt (bijvoorbeeld door keuze van een wachtwoord).

Tenzij anders wordt overeengekomen, is het gebruik van een door de bank verstrekt Klantherkenningmiddel, 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 Klantherkenningsmiddel gestelde regels na te leven.

Als onbevoegd gebruik van een door de bank verstrekt Klantherkenningsmiddel wordt in ieder geval ook aangemerkt ieder gebruik van het Klantherkenningsmiddel, 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 Klantherkenningsmiddel 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 Klantherkenningsmiddel wordt gebruikt, wordt die Communicatie aan de cliënt toegerekend. Een aldus door de bank verstrekt Klantherkenningsmiddel (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 klantherkenningsmiddel

De bank mag een door haar verstrekt Klantherkenningsmiddel, 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 Klantherkenningsmiddel (laten) blokkeren of intrekken:

- I. in geval van onjuist gebruik van het Klantherkenningsmiddel;
- II. in geval de bank redelijke grond heeft om aan te nemen dat er onbevoegd gebruik van dat Klantherkenningsmiddel 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 Klantherkenningsmiddel, 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 Klantherkenningsmiddel. 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



- Clïëntrelatie 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 Zaken

# Inhoudsopgave

## Voorwaarden Betaaldiensten Zaken

### Begrippenlijst

#### 1. Onderwerp en toepasselijke voorwaarden

- 1.1. Onderwerp
- 1.2. Onderwerp en toepasselijke voorwaarden
- 1.3. Toepasselijkheid wettelijke bepalingen

#### 2. Betaalrekening

- 2.1. Gebruik betaalrekening
- 2.2. Negatief saldo
- 2.3. Maximaal aan te houden betaalrekeningen
- 2.4. Rentetarieven en saldoklassen op betaalrekening
- 2.5. Bevoegdheid gemachtigde

#### 3. Klantherkenningsmiddelen

#### 4. Opdracht betaaltransactie

- 4.1. Uitvoeringstermijn
- 4.2. Opdrachtdatum
- 4.3. Niet-uitvoering
- 4.4. Niet-ontvangst door begunstigde
- 4.5. Limieten
- 4.6. Valutawissel
- 4.7. Wisselkoersen en rentetarieven
- 4.8. Opdrachten via een betalingsinitiatiedienstverlener

#### 5. Opgaven

- 5.1. Ontvangst opgaven
- 5.2. Verstrekking rekeninginformatie aan rekeninginformatiedienstverlener

#### 6. Veiligheid en risicoverdeling

- 6.1. Voorkomen van misbruik door anderen
- 6.2. Beperking van schade als gevolg van misbruik
- 6.3. Risico van misbruik

#### 7. Indirecte schade en gevolgschade

#### 8. Opname en storting

- 8.1. Opname
- 8.2. Storting

#### 9. Overboeking

- 9.1. Overboeking en soorten overboeking
- 9.2. Opdracht voor overboeking
- 9.3. IBAN Naam Check

#### 10. Incasso

- 10.1. Incasso
- 10.2. Terugboeking incasso
- 10.3. Ontbreken machtiging
- 10.4. Incassoblokkade
- 10.5. SEPA-incasso Bedrijven

#### 11. Betaling via betaalautomaat

- 11.1. Betalen via een betaalautomaat
- 11.2. Bedrag niet vooraf goedgekeurd

#### 12. Informatieblad Betaaldiensten/toezending

- 12.1. informatie

#### 13. Wijziging/beëindiging

- 13.1. Wijziging voorwaarden
- 13.2. Beëindiging

# Begrippenlijst bij de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken

Begrip	Betekenis
Bank	ABN AMRO BANK N.V. of – als dit uit de tekst blijkt – andere betaaldienstverlener die betrokken is bij de uitvoering van een betaaltransactie.
Betaalpas	een door de bank uitgegeven pas waarbij een pincode hoort. Een creditcard is geen betaalpas zoals hier is bedoeld.
Begunstigde	de persoon voor wie een betaling bestemd is.
Betaalrekening	een rekening die u bij de bank heeft 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.
Betalingsinitiatie-dienstverlener	een betaaldienstverlener 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.
Gevolgschade	andere schade dan bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven.
Informatieblad Betaaldiensten	het schriftelijke of elektronische Informatieblad Betaaldiensten Zaken.
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 Betalen	betalen via een betaalautomaat met een smartphone.
Negatief saldo	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 rekeningoverzichten.
Rekeninginformatie-dienstverlener	een betaaldienstverlener die aan u een online dienst verleent voor het verstrekken van informatie over uw betaalrekening.
SEPA	de 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 Zaken.
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 Zaken

## 1. Onderwerp en toepasselijke voorwaarden

### 1.1. Onderwerp

De Voorwaarden Betaaldiensten gelden voor de volgende bankdiensten:

- ▶ Uw betaalrekening.
- ▶ Uw klantherkenningsmiddelen.
- ▶ Uw betaaltransacties.

Deze worden betaaldiensten genoemd in deze voorwaarden.

### 1.2. Overige toepasselijke 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 Zaken. Hierin staan extra regels en informatie over de onderwerpen die in deze Voorwaarden Betaaldiensten staan.

### 1.3. Toepasselijkheid wettelijke bepalingen

Titel 7B van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overige wet- en regelgeving waardoor Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 en de daaraan voorafgaande Richtlijn is uitgevoerd, en Verordening (EU) 2019/518 van het Europees Parlement en de Raad van 19 maart 2019 tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009 wat bepaalde kosten van grensoverschrijdende betalingen in de Unie en valutawisselkosten betreft, zijn niet van toepassing. Dit geldt alleen voor zover het wettelijk is toegestaan hiervan in overeenkomsten met niet-consumenten af te wijken. Uitzondering hierop zijn artikel 7:529 BW lid 1 en 4 en artikel 7:534 BW lid 1, 2, 4, 5 en 6. Deze artikelen zijn wel van toepassing.

## 2. Betaalrekening

### 2.1. Gebruik betaalrekening

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 geeft de bank hiertoe een volmacht. U mag de betaalrekening alleen gebruiken als zakelijke klant en niet als natuurlijk persoon die handelt buiten de uitoefening van beroep of bedrijf. Daarvoor heeft de bank andere rekeningen met andere voorwaarden.

### 2.2. Negatief saldo

U mag geen negatief saldo hebben als u dat niet vooraf duidelijk met de bank heeft afgesproken. Als er een negatief saldo is terwijl dit niet is afgesproken moet u onmiddellijk zorgen voor aanvulling van het bedrag op de betaalrekening.

De bank mag uitvoering van opdrachten weigeren of ongedaan maken als daardoor een negatief saldo ontstaat of is ontstaan terwijl dit niet is toegestaan.

### 2.3. Maximaal aan te houden betaalrekeningen

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

In dit artikel kan 'u', 'uw' en mederekeninghouder verwijzen naar een natuurlijk persoon of naar een rechtspersoon.

### 2.4. Rentetarieven en saldoklassen op betaalrekening

- a. De bank berekent rente over het saldo op uw rekening. De rente kan positief, negatief of nul zijn. Ook mag de bank rente in rekening brengen over een negatief saldo op de rekening.
- 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 spaarrekeningen én op betaal- en/of spaarrekeningen op uw naam samen met mederekeninghouder(s). Dit noemen we totaalsaldo. Saldo dat wordt aangehouden met mederekeninghouder(s), telt bij elke (mede)rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van ieders totaalsaldo. In dit artikel verwijst 'u', 'uw' en mederekeninghouder naar een natuurlijk persoon of naar een rechtspersoon.
- 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 de totaal verschuldigde negatieve rente van één van uw betaal- of spaarrekeningen boeken.

De bank kan negatieve rente per kwartaal of per maand afboeken. U dient voldoende saldo aan te houden. Als u door deze boeking een negatief saldo heeft op de betaalrekening, dient u dit meteen aan te vullen. De actuele rentepercentages en saldoklassen kunt u vinden op [abnamro.nl/allesoverrente](https://abnamro.nl/allesoverrente) of kunt u bij de bank opvragen.

- f. De bank informeert u over wijzigingen in de rente of in de saldoklassen op een van de volgende manieren:
- ▶ bekendmaking op [abnamro.nl/allesoverrente](https://abnamro.nl/allesoverrente);
  - ▶ een schriftelijk of elektronisch bericht aan u.

### 2.5. Bevoegdheid gemachtigde

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

## 3. Klantherkenningmiddelen

Met onderstaande klantherkenningmiddelen kunt u, of uw gemachtigde zich herkenbaar maken en een akkoordverklaring geven. Bijvoorbeeld om in te stemmen met een betalingsopdracht. Bij schriftelijke communicatie met de bank geldt uw bij de bank geregistreerde handtekening als klantherkenningmiddel. Bij elektronische communicatie kunnen de volgende klantherkenningmiddelen worden gebruikt.

#### ▶ Betaalpas en pincode

Deze gebruikt u bij geldautomaten, Geldmaatautomaten en betaalautomaten. Ook gebruikt u deze om beveiligingscodes aan te maken met de door de bank verstrekte e.dentificer 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.

#### ▶ 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 klantherkenningmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

#### ▶ De vingerafdruk of het gezicht (d.m.v. gezichtsherkenning) die u in uw mobiele apparaat heeft opgeslagen samen met dit mobiele apparaat dat door de bank geregistreerd is

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 klantherkenningmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren. Voor klantherkenningmiddelen gelden de regels die zijn beschreven in de Voorwaarden Cliëntrelatie en de regels over veiligheid in onderdeel 1 van het Informatieblad Betaaldiensten.

## 4. Opdracht betaaltransactie

### 4.1. Uitvoeringstermijn

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 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. Betaaltransacties naar andere landen voert de bank uit binnen een redelijke termijn na de opdrachtdatum.

### 4.2. Opdrachtdatum

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

- ▶ Als u een opdracht geeft via een betalingsinitiatiedienstverlener geldt als tijdstip van ontvangst het tijdstip waarop de bank de opdracht via de betalingsinitiatiedienstverlener en uw instemming met de opdracht heeft ontvangen. 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.
- ▶ De bank kan tijdstippen vaststellen waarna verwerking op dezelfde werkdag 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 op [abnamro.nl](https://abnamro.nl)

- ▶ 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. Niet-uitvoering**

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 schriftelijk of via een elektronisch communicatiekanaal laten weten.

#### **4.4. Niet-ontvangst door begunstigde**

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. Limieten**

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. Valutawissel**

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. De bank geeft u informatie over de wisselkoers en valutawisselkosten in uw rekeningoverzicht. Dit geldt ook als de bank voor u een valutawissel verzorgt als u een betaling of geldopname doet met een betaalpas in een EU-land met een andere valuta dan de euro.

#### **4.7. Wisselkoersen en rentetarieven**

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

#### **4.8. Opdrachten via een betalingsinitiatie-dienstverlener**

U moet zelf afspraken maken met de betalingsinitiatie-dienstverlener 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. Ontvangst opgaven**

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 een andere door de bank geboden mogelijkheid voor gebruik van een elektronisch communicatiekanaal kunt u altijd de actuele opgave zien en/of downloaden. U kunt ook schriftelijke rekeningoverzichten ontvangen als u dit met de bank heeft afgesproken.

#### **5.2. Verstrekking rekeninginformatie aan 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 rekeningoverzichten staan tot maximaal 18 maanden eerder dan het moment waarop u de opdracht heeft gegeven. De bank is niet verantwoordelijk voor het gebruik van de verstrekte gegevens door de rekeninginformatiedienstverlener. De bank is geen partij bij uw afspraken met de rekeninginformatiedienstverlener.

### **6. Veiligheid en risicoverdeling**

#### **6.1. Voorkomen van misbruik door anderen**

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 het Informatieblad Betaaldiensten.

#### **6.2. Beperking van schade als gevolg van misbruik**

Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klantherkenningsmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken,



moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw 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. Risico van misbruik

De risicoverdeling is van toepassing zoals die in de Voorwaarden Cliëntrelatie staat. Uitsluitend voor betaaltransacties via geld- of betaalautomaat wijkt de bank hiervan af. Wanneer de bank zonder geldige opdracht een opname bij een geldautomaat of betaling via een betaalautomaat 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.

## 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 zou dit schade kunnen zijn 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

### 8.1. Opname

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

### 8.2. Storting

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 geld storten bij Geldmaat-automaten (in Nederland) met een stortingsfunctie. Als u munten wilt storten, kan dit alleen bij bepaalde Geldmaat-muntautomaten. Op [locatiewijzer.geldmaat.nl](http://locatiewijzer.geldmaat.nl) vindt u een actueel overzicht van alle beschikbare automaten. U gebruikt voor stortingen uw ABN AMRO betaalpas. Voor andere stortingsmogelijkheden zoals sealbagstortingen of Cash2Account gelden aanvullende voorwaarden die afzonderlijk overeengekomen worden. De bank kan beperkingen aanbrengen in de hoeveelheid contant geld die periodiek gestort kan worden.

## 9. Overboeking

### 9.1. Overboeking en soorten overboeking

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 binnenkomende overboeking neemt de bank een bedrag voor u in ontvangst en zorgt de bank voor bijschrijving op uw betaalrekening. Batchbetalingen zijn uitgaande overboeking die u als een verzameling van meerdere overboeking in een geheel bij de bank aanlevert. In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u informatie over de manier van afschrijving en verstrekking van opgaven bij batchbetalingen. Acceptgiro- en iDEAL betalingen zijn overboeking waarvoor u opdracht geeft via een al ingevuld opdrachtformulier. Bij acceptgiro is dit een papieren opdrachtformulier. Bij iDEAL is dit een elektronisch opdrachtformulier. Voor het gebruik van deze soorten overboeking voor binnenkomende betalingen gelden aanvullende voorwaarden die u afzonderlijk met de bank moet overeenkomen.

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. Opdracht voor overboeking

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

### 9.3. IBAN Naam Check

De bank kan bij een betaaltransactie 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 IBAN. IBAN Naam Check is slechts een hulpmiddel. U besluit zelf wat u met uw betaaltransactie doet nadat er een IBAN Naam Check is gedaan. Als u een melding krijgt dat er andere gegevens bekend zijn, kunt u de betaaltransactie dus nog steeds uitvoeren. De bank voert de betaaltransactie enkel uit op basis van het opgegeven IBAN.

De IBAN Naam Check wordt in ieder geval niet uitgevoerd:

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

## 10. Incasso

### 10.1. 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 SEPA. Op [abnamro.nl](http://abnamro.nl) kunt u hier meer informatie over vinden. Een SEPA-incasso Bedrijven is een bijzondere soort incasso. Hiervoor gelden de bepalingen in artikel 10.5. De artikelen 10.2 tot en met 10.4 zijn hierop niet van toepassing.

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u een overzicht van de verschillende soorten incasso en de kenmerken daarvan.

### 10.2. Terugboeking incasso

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. Ontbreken machtiging

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 niet meer mogelijk is.

### 10.4. Incassoblokkade

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.

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

### 10.5. SEPA-incasso Bedrijven

Een SEPA-incasso Bedrijven is uitsluitend bestemd voor gebruik door zakelijke klanten. U moet hierbij de gegevens van de machtiging die u aan de begunstigde (incassant) heeft verstrekt laten registreren bij de bank. U kunt daarbij een maximum transactiebedrag opgeven. De bank voert een SEPA-incasso Bedrijven alleen uit als:

- ▶ De machtiging is geregistreerd bij de bank.
- ▶ De transactiegegevens overeenstemmen met de relevante geregistreerde gegevens van de machtiging (zie Informatieblad Betaaldiensten).
- ▶ Een eventueel opgegeven maximum transactiebedrag niet wordt overschreden.

Na de registratie mag de bank uitgaan van het bestaan

van de machtiging. Indien de machtiging wijzigt moet u de gewijzigde gegevens bij de bank laten registreren.

U moet de registratie bij de bank intrekken indien de machtiging is vervallen of u de mogelijkheid voor SEPA-incasso Bedrijven wilt blokkeren.

U kunt een SEPA-incasso Bedrijven weigeren tot en met de dag waarop de incasso van uw rekening is afgeschreven. Terugboeking van een eerder geïncasseerd bedrag is niet mogelijk. De artikelen 10.2 tot en met 10.4 van deze voorwaarden zijn niet van toepassing op SEPA-incasso Bedrijven.

## 11. Betaling via betaalautomaat

### 11.1. Betalen via een betaalautomaat

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

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 betaalpas gebruiken om in- en uit te checken in het openbaar vervoer. Uw 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 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 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.

Voor het ontvangen van betalingen via betaalautomaten gelden aanvullende voorwaarden die u afzonderlijk met de bank moet overeenkomen.

### 11.2. Bedrag niet vooraf 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 betaalpas in het openbaar vervoer (zie artikel 11.1 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 / toezendinginformatie

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u nog meer regels en informatie over de betaalpas, klantherkenningsmiddelen, de betaalrekening, betaaltransacties, werkdagen, limieten, 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. Wijziging voorwaarden

De bank kan de Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten wijzigen en aanvullen. De bank laat u dat dan 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. Beëindiging

U kunt de betaaldiensten opzeggen wanneer u wilt 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. In dat geval stuurt de bank u minimaal twee maanden van tevoren een opzegging.

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**

# Informatieblad Betaaldiensten Zaken

**Bestaande uit:**

- » 1. Veiligheid
- » 2. Incasso
- » 3. Salaris- en crediteurenbetalingen (batches)
- » 4. Internationale overboekingen
- » 5. Werkdagen
- » 6. Limieten
- » 7. Tarieven
- » 8. Wisselkoersen
- » 9. Te betalen of te ontvangen rente
- » 10. Rentedatum
- » 11. Depositogarantiestelsel
- » 12. Verzending schriftelijke opdrachten

# Informatieblad Betaaldiensten Zaken

In dit Informatieblad leest u meer regels en informatie over onderwerpen uit de:

- ▶ Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (deze bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Cliëntrelatie).
- ▶ Voorwaarden Betaaldiensten Zaken.

## 1. Veiligheid

### 1.A Veiligheidsregels

#### Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan Internet Bankieren, Mobiel Bankieren, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij geldautomaten en Geldmaat-automaten. De bank heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen vindt u in deze veiligheidsregels.

#### Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op.

Hieronder vindt u een toelichting.

#### Toelichting veiligheidsregels

##### 1. Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren en andere mobiele bankapps. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte codecalculator aangeeft (zoals de e.identifier), codes die u via een mobiele bankapp en/of die u per SMS van de bank ontvangt.
- ▶ U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken.

U moet dat doen op de manier die de bank aangeeft. In onderdeel 1.B van dit hoofdstuk staat welk gebruik van beveiligingscodes is toegestaan.

- ▶ Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- ▶ Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- ▶ Zorg ervoor dat niemand kan meekijken wanneer u uw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om uw pincode maar ook om andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en gebruik te maken van Internet Bankieren en Mobiel Bankieren.
- ▶ Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan de bank heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener (zoals een computerbeveiligingsbedrijf) te zijn. De bank of andere dienstverleners zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

##### 2. Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Laat u niet afleiden wanneer u de betaalpas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- ▶ Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de betaalpas nog in uw bezit heeft.

##### 3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur (zoals computer, tablet en/of smartphone), die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.

- ▶ Installeer geen illegale software.
- ▶ Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- ▶ Zorg er daarnaast voor dat door de bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- ▶ Log altijd uit wanneer u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

#### 4. Controleer uw bankrekening

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie (de van uw bank ontvangen rekeningafschriften) op eventuele transacties waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval iedere twee weken als de bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de bank ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

#### 5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:
  - ▶ U heeft uw betaalpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is.
  - ▶ U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
  - ▶ U ziet dat er transacties op uw bankrekening hebben plaatsgevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
  - ▶ U heeft uw mobiele apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd.
- ▶ Neem ook direct contact op met de bank bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen.

De bank kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als de bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de bank u **nooit** om beveiligingscodes vragen.

#### U kunt de melding doen op één van deze vier manieren:

- ▶ Voor het blokkeren van betaalpassen kunt u gebruik maken van Internet Bankieren of Mobiel Bankieren.
- ▶ Bel ons via telefoonnummer 0900 - 0024\* (vanuit Nederland) of via +31 (0)10 282 07 24 (vanuit het buitenland).
- ▶ Voor het laten blokkeren van betaalpassen kunt u eventueel ook bellen met het centrale meldnummer voor betaalpassen 0800 - 03 13 (vanuit Nederland) of +31 (0)30 283 53 72 (vanuit het buitenland). De telefonische meldpunten zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag geopend.
- ▶ Ga naar één van onze kantoren in Nederland (tijdens kantooruren).

### 1.B Toegestaan gebruik van beveiligingscodes

#### Beveiligingscodes

Beveiligingscodes zijn alle persoonlijke codes die u gebruikt als onderdeel van het klantherkenningsmiddel. Een beschrijving van de klantherkenningsmiddelen vindt u in artikel 3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken.

#### Toegestaan gebruik beveiligingscodes

U mag uw beveiligingscodes alleen gebruiken waar dat door de bank is toegestaan. Uw pincode mag u alleen intoetsen in:

- ▶ Geldmaat-automaten of geldautomaten.
- ▶ Betaalautomaten.
- ▶ De door de bank verstrekte e.identificer.

Uw andere beveiligingscodes, zoals de codes die de e.identificer aangeeft of de vijfcijferige identificatiecode, mag u alleen gebruiken:

- ▶ Via de beveiligde website van de bank.
- ▶ Via de mobiel bankieren app van de bank.
- ▶ Methodes van communicatie tussen u en de bank waarvoor dit gebruik uitdrukkelijk is overeengekomen. Een voorbeeld hiervan is Access Online.

U mag beveiligingscodes nooit op andere wijze gebruiken dan zoals hierboven is aangegeven. Op websites van anderen dan de bank mag u deze codes niet doorgeven. U mag deze codes nooit bekendmaken aan een ander, ook niet aan medewerkers van de bank.

#### 1.C Toegestaan gebruik van vingerafdruk en gezichtsherkenning bij Mobiel Bankieren

U moet ervoor zorgen dat uitsluitend de vingerafdruk of het gezicht van de bevoegde persoon op uw smartphone of tablet is geregistreerd. Dit geldt ook voor uw eventuele gemachtigde.

(Als vingerafdrukken of gezichten van anderen op hetzelfde mobiele apparaat zijn geregistreerd hebben ook zij toegang tot uw mobiel bankieren app.)

## 2. Incasso

### Incassosoorten

Hieronder ziet u de kenmerken van de verschillende incassosoorten.

#### SEPA-Incasso Algemeen Doorlopend

- ▶ De machtiging is doorlopend geldig voor meerdere betalingen.
- ▶ U mag tot 56 kalenderdagen (8 weken) na afschrijving het bedrag terug laten boeken.

#### SEPA-Incasso Algemeen Eenmalig

- ▶ De machtiging is eenmalig geldig voor een enkele betaling.
- ▶ U mag tot 56 kalenderdagen (8 weken) na afschrijving het bedrag terug laten boeken.

#### SEPA-Incasso Bedrijven Doorlopend

- ▶ U heeft de machtiging bij de bank laten registreren voor controle van incasso-transacties<sup>1</sup>.
- ▶ De machtiging is doorlopend geldig voor meerdere betalingen.
- ▶ U heeft geen recht tot terugboeken.
- ▶ U heeft een weigeringsrecht tot en met de dag waarop de incasso van uw rekening is afgeschreven.

#### SEPA-Incasso Bedrijven Eenmalig

- ▶ U heeft de machtiging bij de bank laten registreren voor controle van incasso-transacties<sup>2</sup>.
- ▶ De machtiging is eenmalig geldig voor een enkele betaling.
- ▶ U heeft geen recht tot terugboeken.
- ▶ U heeft een weigeringsrecht tot en met de dag waarop de incasso van uw rekening is afgeschreven.

Een machtiging kan schriftelijk worden gegeven of door middel van een digitale incassomachtiging via de bank (ook door middel van iDIN Ondertekenen).

U ondertekent de digitale incassomachtiging met behulp van uw e.identificatie op de beveiligde website van de bank.

### Terugboeking

Als u opdracht wilt geven om een incassobedrag te laten terugboeken, dan kunt u dit op één van de volgende manieren doen:

- ▶ Via Internet Bankieren of de mobiel bankieren app.
- ▶ Telefonisch via 0900 - 0024\*.
- ▶ Bij een van de kantoren van de bank.

In de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken kunt u lezen wanneer u een terugboeking kunt laten doen zonder opgave van reden of een terugboeking wegens het ontbreken van een geldige machtiging. Bij een terugboeking zonder opgave van reden boekt de bank het bedrag zo snel mogelijk terug naar uw betaalrekening, in ieder geval binnen 10 werkdagen. Wilt u het bedrag laten terugboeken omdat een geldige machtiging ontbreekt, dan probeert de bank het bedrag binnen 30 kalenderdagen terug te storten. Als u door de onterechte incasso rente op de betaalrekening heeft verloren, vergoedt de bank die aan u.

### Bericht van terugboeking of weigering door bank

De terugboeking kunt u zien in het rekeningafschrift. Is een betaling geweigerd, dan meldt de bank dat via Internet Bankieren, de mobiel bankieren app, Access Online of in een brief.

### Opdracht voor incassoblokkade

Wilt u een incasso weigeren, dan kunt u de bank opdracht geven voor een incassoblokkade. De verschillende mogelijkheden voor het blokkeren van incasso's leest u in artikel 10.4 van de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken. U kunt de opdracht geven:

- ▶ Via Internet Bankieren.
- ▶ Telefonisch via 0900 - 0024\*.
- ▶ Bij een van onze kantoren.

## 3. Salaris- en crediteurenbetalingen (batches)

### Aanlevering en verwerking

Indien u salaris- of crediteurenbetalingen als batch aanlevert, vermeldt de bank standaard alleen het totaalbedrag in het rekeningoverzicht (gecomprimeerd). U kunt hierover afwijkende afspraken maken met de bank.

### Uitval

Indien een opdracht voor een batchbetaling is gegeven door een onbevoegde, weigert de bank de uitvoering daarvan. Bij onvoldoende saldo op uw rekening kan de bank a) de batchbetaling weigeren uit te voeren, of b) de batchbetaling uitvoeren op een later tijdstip wanneer het saldo toereikend is voor de uitvoering. De bank is niet verplicht een batchbetaling later uit te voeren. De datum waarop uitvoering mogelijk is, geldt dan als opdrachtdatum. Ook kan het voorkomen dat individuele opdrachten uit de batch niet verwerkt zijn. U kunt door controle van het rekeningoverzicht vaststellen of dit het geval is.

<sup>1</sup> De bank controleert bij iedere SEPA-Incasso de volgende gegevens: incassosoort (SEPA-Incasso Bedrijven, eenmalig of doorlopend), IBAN klant, BIC van de bank, incassant ID, kenmerk machtiging. Als u een maximum transactiebedrag voor de incasso heeft opgegeven, controleert de bank ook of dit bedrag niet wordt overschreden.

<sup>2</sup> Idem voetnoot 1.



## 4. Internationale overboekingen

De bank voert internationale overboekingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) uitsluitend uit op basis van de kostenoptie 'gedeelde kosten'. Dit is ook zo als u een andere kostenoptie in de opdracht vermeldt. U kunt verdere informatie over internationale overboekingen vragen aan de bank. Ook kunt u deze vinden op de website [abnamro.nl](http://abnamro.nl)

EER-landen zijn de lidstaten van de Europese Unie en de landen IJsland, Noorwegen en Liechtenstein.

## 5. Werkdagen

In de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken wordt over werkdagen gesproken. Hieronder vindt u informatie over de dagen die als werkdagen gelden.

De bank kan ook op andere dagen dan werkdagen bepaalde werkzaamheden doen. Als werkdagen gelden echter alleen de dagen waarop de bank alle werkzaamheden kan doen voor de uitvoering van een betaaltransactie. Uiteraard moet ook rekening worden gehouden met de werkdagen van de bank van de begunstigde.

Betaalopdracht	Werkdagen
Als verwerking mogelijk is als betaling die vrijwel direct bij de begunstigde is <sup>3</sup>	Alle dagen
Als verwerking mogelijk is binnen ABN AMRO Bank in Nederland en <ul style="list-style-type: none"><li>▶ de opdracht is elektronisch gegeven of</li><li>▶ telefonisch via het nummer 0900 - 0024* of</li><li>▶ eerder gegeven voor uitvoering op een toekomstige datum</li></ul>	Alle dagen
Als u de opdracht schriftelijk geeft of telefonisch via kantoor of in geval van opnames en stortingen	Alle dagen <b>behalve</b> zaterdag, zondag, Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, tweede Paasdag, Koningsdag, Dag van de Arbeid, Bevrijdingsdag (vijfjaarlijks), Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, eerste Kerstdag, tweede Kerstdag
Overige opdrachten	Alle dagen <b>behalve</b> zaterdag, zondag, Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, tweede Paasdag, Dag van de Arbeid, eerste Kerstdag, tweede Kerstdag

## 6. Limieten

Afhankelijk van de betaaldienst en de manier waarop u de betaalopdracht aanlevert zijn limieten vastgesteld. De limieten die hieronder staan zijn de gebruikelijke limieten. In bepaalde gevallen kan de bank hiervan afwijken.

- ▶ Overboeking via Internet Bankieren met gebruik e.identificer:
  - ▶ EUR 500.000 per overboeking voor betaalopdrachten in de SEPA-landen.
  - ▶ EUR 250.000 per overboeking voor betaalopdrachten buiten de SEPA-landen.
- ▶ Overboeking via Mobiel Bankieren met gebruik identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning:
  - ▶ Naar eigen rekeningen bij ABN AMRO: EUR 250.000 per overboeking.
  - ▶ Naar rekeningen waarnaar u de afgelopen 18 maanden eerder een overboekingsopdracht heeft gegeven: de door u zelf ingestelde daglimiet van maximaal EUR 5000.
  - ▶ Naar andere rekeningen: de door u zelf ingestelde daglimiet van maximaal EUR 5000<sup>4</sup>.
  - ▶ Met gebruik e.identificer na inloggen met identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning: maximaal EUR 250.000 per overboeking.
- ▶ iDEAL-betaling via Internet Bankieren/Mobiel Bankieren met gebruik e.identificer: EUR 50.000 per dag.
- ▶ iDEAL-betaling via Mobiel Bankieren met gebruik identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning:
  - ▶ Naar rekeningen waarnaar u de afgelopen 18 maanden eerder een overboekingsopdracht heeft gegeven: de door u zelf ingestelde daglimiet van maximaal EUR 5000<sup>5</sup>.
  - ▶ Naar andere rekeningen: de door u zelf ingestelde daglimiet van maximaal EUR 5000<sup>6</sup>.
- ▶ Betaling via betaalautomaat binnenland/buitenland: EUR 2.500 per dag.
- ▶ Opname bij Geldmaat-automaten of geldautomaten in binnen- en buitenland: EUR 500 per dag.

De bank kan voor overboekingen via Internet Bankieren met gebruik e.identificer hogere limieten hanteren dan de hierboven genoemde limieten. U kunt bij de bank informeren welke limieten voor u gelden.

U kunt via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren de volgende limieten wijzigen:

<sup>3</sup> Of een betaling vrijwel direct bij de begunstigde kan aankomen, wordt aangegeven bij de betalingsopdrachten via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren. Dit is uitsluitend mogelijk als het gaat om een betaling 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.

<sup>4</sup> Let op. Deze mogelijkheid bestaat wanneer u de gebruikte smartphone of tablet met mobiel bankieren app heeft laten registreren door de bank.

<sup>5</sup> Het kan voorkomen dat u betaalt aan een betaaldienstverlener die door de leverancier is ingeschakeld en niet rechtstreeks aan de leverancier. In dat geval kijkt de bank of u de afgelopen 18 maanden een betaling aan dezelfde betaaldienstverlener heeft gedaan die bestemd was voor dezelfde leverancier.

<sup>6</sup> Let op. Deze mogelijkheid bestaat alleen wanneer u het door u gebruikte mobiele apparaat heeft laten registreren door de bank. Het maximum bedrag van de daglimiet geldt voor alle betalingen samen waarvoor een daglimiet geldt van maximaal EUR 5000.

- ▶ Daglimiet voor betalingen via betaalautomaten.
- ▶ Daglimiet voor geldopnames bij Geldmaat-automaten en geldautomaten.
- ▶ Daglimiet voor overboekingen via Internet Bankieren/ Mobiel Bankieren met gebruik identificatiecode, vingerafdruk of gezichtsherkenning waarnaar u de afgelopen 18 maanden eerder een overboekingsopdracht heeft gegeven.
- ▶ Daglimiet voor andere overboekingen via Mobiel Bankieren met gebruik identificatiecode of vingerafdruk. U kunt ook aan de bank vragen de limiet voor betalingen via betaalautomaten of de limiet voor geldopnames bij Geldmaat-automaten en geldautomaten te wijzigen. Voor betalingen via betaalautomaten en geldopnames in het buitenland kunnen lagere limieten gelden. Daar heeft de bank geen invloed op. Het gebruik van de betaalpas in het buitenland kan beperkt zijn tot landen in Europa. U kunt altijd bij de bank informeren of uw betaalpas geschikt is voor gebruik alleen in Europa of voor wereldwijd gebruik. U kunt dit ook zelf inzien via uw betaalprofiel in Internet Bankieren of Mobiel Bankieren. Wilt u de gebruiksmogelijkheid Europa veranderen in wereldwijd of andersom? Dit kunt u regelen via Internet Bankieren, Mobiel Bankieren of de bank vragen dit te doen. Als u de betaalpas niet buiten Europa gebruikt raadt de bank u aan te kiezen voor Europeagebruik. Zo beschermt u zich beter tegen misbruik van uw betaalpas. De mogelijkheid om via Internet Bankieren overboekingen naar het buitenland te doen kan geblokkeerd zijn. U kunt dit zelf inzien en wijzigen via Internet Bankieren. Als u nooit overboekingen naar het buitenland doet, raadt de bank aan de mogelijkheid te blokkeren.

## 7. Tarieven

U kunt de tarieven voor zakelijke betalingen vinden op [abnamro.nl](https://abnamro.nl) of opvragen bij de bank.

Tarieven kunnen onder andere wijzigen door:

- ▶ een verhoging in de kosten die wij maken door bijvoorbeeld aanpassingen in wet- en regelgeving of wijziging in de uitleg daarvan door toezichthouders of een rechterlijke uitspraak,
- ▶ bedrijfseconomische omstandigheden zoals een wijziging in de markt waarin u opereert,
- ▶ technologische en maatschappelijke ontwikkelingen in combinatie met het veilig houden van het betalingsverkeer,
- ▶ door verandering van ons aanbod van producten en diensten (o.a. door stroomlijning of herinrichting van processen en diensten).

Tarieven betreffen onder andere de betaalrekening, betaaltransacties en de door u gekozen betaaldiensten of betaalmethoden.

## 8. Wisselkoersen

Moet uw betaling via uw betaalrekening gebeuren in een andere muntsoort dan de euro of wilt u buitenlands papiergeld omwisselen, dan gebruikt de bank daarvoor de wisselkoersen die de bank dagelijks publiceert. Deze kunt u vinden op [abnamro.nl](https://abnamro.nl) of bij de bank opvragen. Als u een betaalopdracht in euro geeft naar een rekening in een land dat niet de euro als muntsoort heeft, geldt het volgende. Het bedrag kan in het land van de begunstigde door een bank worden omgewisseld. U weet dan niet welke wisselkoers wordt gebruikt. Als u de opdracht geeft in de muntsoort van het land van de begunstigde, wordt de wisselkoers gebruikt die de bank publiceert op [abnamro.nl](https://abnamro.nl). Als u buitenlands papiergeld op een rekening in dezelfde muntsoort stort, wisselt de bank het bedrag eerst om in euro's. Betaalt u of neemt u geld op in een andere muntsoort dan de euro via betaal- of geldautomaten in het buitenland? Dan wisselt de bank tegen de basiswisselkoers voor betaalpastransacties met een marge. De dagelijkse basiswisselkoersen voor betaalpastransacties en de door de bank gehanteerde marges kunt u vinden op [abnamro.nl](https://abnamro.nl) of bij de bank opvragen. Hier kunt u ook de totale kosten vergelijken ten opzichte van de ECB wisselkoers.

De door de bank op [abnamro.nl](https://abnamro.nl) gepubliceerde wisselkoersen zijn indicatief. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

## 9. Te betalen of te ontvangen rente

De bank berekent rente over het tegoed op uw rekening zoals beschreven in artikel 2 van de Voorwaarden betaaldiensten zaken. De rente kan zowel positief als negatief of nul zijn. De bank informeert u over de actuele rentepercentages en de hoogte van de saldoklassen op [abnamro.nl/allesoverrente](https://abnamro.nl/allesoverrente). U kunt de rentepercentages van te betalen of te ontvangen rente ook bij ons opvragen. Het saldo op uw rekening kan afnemen door boeking van te betalen rente. Voor ongeoorloofd roodstaan wordt een rentepercentage toegepast dat bestaat uit de wettelijke rente met een opslag. Zorg voor voldoende saldo op uw rekening ook om de kosten van de betaalrekening en eventuele rente te kunnen betalen.

## 10. Rentdatum

De rentdatum is de dag waarop een bijgeschreven of afgeschreven bedrag meetelt voor de renteberekening over het saldo van de rekening. Voor betaaltransacties die staan in de Voorwaarden Betaaldiensten Zaken geldt het volgende. De rentdatum is gelijk aan de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft of afschrijft van uw betaalrekening. Dit geldt als er geen valutawissel nodig is.

Bij betalingen naar en vanuit het buitenland kan het zo zijn dat het bedrag eerder wordt af- of bijgeschreven dan de rentdatum. De rentdatum is dan gelijk aan de datum waarop de bank het bedrag betaalt of ontvangt.

## 11. Depositogarantiestelsel

De betaalrekening valt onder de werking van het depositogarantiestelsel. Dit stelsel beschermt u als ABN AMRO Bank niet meer aan haar verplichtingen kan voldoen. Informatie over het depositogarantiestelsel en eventuele uitzonderingen met betrekking tot de dekking die voor u van belang kunnen zijn, vindt u op het Informatieblad depositogarantiestelsel. Meer informatie en het informatieblad is te vinden op [abnamro.nl/garantiestelsel](http://abnamro.nl/garantiestelsel)

## 12. Verzending schriftelijke opdrachten

Een schriftelijke betaalopdracht moet u sturen naar het volgende adres:

ABN AMRO Bank N.V.  
Postbus 77777  
3000 MA Rotterdam

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

\* 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**

088 - 226 26 26

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

**abnamro.nl**