

# knab®

## Algemene Handleiding & Handleiding Betalen



## Inhoud

ALGEMENE HANDLEIDING .....	3
HANDLEIDING BETALEN .....	20

# **knab**<sup>®</sup>

## Algemene Handleiding



# Inhoud

ALGEMENE HANDLEIDING .....	6
1. Wat is Knab? .....	6
1.1 Je geld is veilig .....	6
2. Onze pakketten.....	6
2.1 Knab Basis .....	6
2.2 Knab Plus .....	6
2.3 Knab Premium.....	7
2.4 Ander pakket kiezen .....	7
3. Meerdere Knab rekeningen .....	7
4. Bankpas en cardreader .....	8
4.1 Mobiel Bevestigen .....	8
5. Persoonlijke Bankomgeving .....	8
5.1 Inloggen via de website .....	9
5.2 Inloggen via de Knab App .....	9
6. Mobiel bankieren met de Knab App.....	9
6.1 Installeren .....	9
6.2 Hoe werkt de Knab App?.....	10
7. Financieel Dashboard.....	10
8. Financieel Plan (exclusief voor Knab Premium) .....	10
9. Knab Alerts .....	11
9.1 Rente Alerts.....	11
9.2 Betaal Alerts .....	11
9.3 Saldobeheer Alerts .....	12
9.4 Financiële Tips (exclusief voor Knab Premium) .....	12
10. Onafhankelijke experts.....	12
11. Digitaal Kasboek voor je inkomsten en uitgaven .....	13
11.1 Analyse inkomsten & uitgaven .....	13
11.2 Upload andere rekeningen .....	13
12. Persoonlijk Archief .....	14
12.1 Correspondentie .....	14
12.2 Gesprekken .....	14
12.3 Financiële overzichten.....	14
12.4 Overeenkomsten en voorwaarden .....	14
13. Persoonlijke gegevens wijzigen .....	15

14.	Veilig bankieren (Onze veiligheidsregels) .....	15
14.1	Wat moet je doen? .....	15
14.2	Hoe gebruik je de beveiligingscodes? .....	17
15.	Wat doe je bij diefstal of fraude? .....	18
16.	Klachten, vragen of suggesties .....	18
16.1	Onze klachtenprocedure .....	19
16.2	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) .....	19
17.	Tarieven van Knab .....	19

# ALGEMENE HANDLEIDING

In deze handleiding vind je informatie over onze services en producten. En je leest wat je moet weten als je met Knab aan de slag gaat.

## 1. Wat is Knab?

Knab is een 100% online bank die gestart is in 2012. Knab is ontwikkeld om jou te helpen slimmer met je geld om te gaan. Je krijgt toegang tot een volledige bankservice met (mobiel) betalen, sparen en tot krachtige tools om inzicht te krijgen in je financiële situatie nu en later. Slimme alerts helpen je om nog meer uit je geld te halen. En met de Knab App heb je je complete bank in je broekzak.

### 1.1 Je geld is veilig

Knab is onderdeel van Aegon Bank NV. Het is daarom geen loze belofte: je geld is veilig bij Knab. De saldi op je rekeningen bij Knab zijn gedekt door het depositogarantiestelsel. Heb je één of meer rekeningen bij Aegon Bank NV én bij Knab? Dan is je totale geldsaldo bij Aegon Bank NV onder het depositogarantiestelsel tot € 100.000 per persoon gegarandeerd. Meer informatie vind je op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) of het informatieblad depositogarantiestelsel, dat als bijlage bij de Overeenkomst en Voorwaarden Betalen zit. Je beleggingen bij Knab worden apart bewaard, buiten Knab en Aegon Bank NV.

## 2. Onze pakketten

Je kunt bij ons kiezen uit 3 pakketten. Elk pakket onderscheidt zich door de hoeveelheid services en producten die beschikbaar voor je zijn. Wil je een ander pakket? Dat is zo geregeld via [PAKKET WIJZIGEN](#) in je Persoonlijke Bankomgeving.

### 2.1 Knab Basis

Met Knab Basis krijg je een betaalrekening met beperkte mogelijkheden en kun je een spaarrekening openen. Verder heb je toegang tot alle functionaliteit om inzicht te krijgen in al je geldzaken: je bankzaken bij andere banken, je bezittingen en je inkomsten- en uitgavenpatroon.

### 2.2 Knab Plus

Met Knab Plus heb je alle voordelen van Knab Basis, en meer. Je krijgt toegang tot alle bankfaciliteiten van Knab met een betaalrekening en een bankpas die je wereldwijd kunt gebruiken. Je kunt een gratis creditcard aanvragen, onbeperkt (extra) betaal- en spaarrekeningen openen of een deposito afsluiten. Verder heb je net als bij Knab Basis alles in handen om inzicht te krijgen in je huidige financiële situatie.

## 2.3 Knab Premium

Knab Premium gaat net een stapje verder dan Knab Plus en biedt naast alle bankfaciliteiten ook alle tools om inzicht te krijgen in je *toekomstige* financiële situatie. Je kunt online een Financieel Plan opstellen en slimme alerts ontvangen; persoonlijke tips om slimme keuzes te maken voor je geld.

→ **Let op!** Met Knab Plus en Knab Premium krijg je al je dagelijkse bankzaken voor een vast bedrag per maand. Bepaalde kosten, zoals die voor een internationale overboeking, vallen niet binnen het pakket. Bekijk het tarievenoverzicht op onze [website](#) voor een volledig overzicht.

## 2.4 Ander pakket kiezen

In je Persoonlijke Bankomgeving kun je een ander pakket kiezen via **PAKKET WIJZIGEN**. Als je kiest voor een pakket met meer services en producten, krijg je direct toegang tot alle functionaliteiten van dat pakket. De kosten van het pakket worden pas vanaf de eerste dag van de volgende maand gerekend (en aan het begin van de volgende maand in rekening gebracht).

Kies je voor een pakket met minder services en producten? Dan kan het zijn dat je eerst bepaalde producten of rekeningen moet opzeggen. Heb je bijvoorbeeld Knab Plus met een Kwartaal Spaarrekening en wil je Knab Basis? Dan vragen we je om eerst je Kwartaal Spaarrekening op te zeggen.

# 3. Meerdere Knab rekeningen

Als je klant wordt, openen we altijd eerst een Knab Betaalrekening voor je. Daarna kun je eenvoudig andere rekeningen openen, bijvoorbeeld een spaarrekening of een extra betaalrekening. Alle rekeningen die je binnen je pakket opent, horen bij elkaar en maken deel uit van je pakket. Ook de juridische eigendomsstructuur van deze rekeningen is identiek aan elkaar. Dit is bijvoorbeeld van belang voor je belastingaangifte.

→ **Let op!** Binnen een pakket is de betaalrekening de enige rekening waarmee je geld naar andere banken of naar Knab rekeningen met een andere tenaamstelling kunt overboeken.

Het geheel aan rekeningen binnen je pakket noemen we een 'portfolio'. Je krijgt meerdere portfolio's als je rekeningen opent met verschillende tenaamstellingen. Heb je bijvoorbeeld een rekening op jouw naam en wil je een extra rekening samen met iemand anders? Dan krijg je een nieuw portfolio en kies je een nieuw pakket bij Knab. Ook als je nu een gezamenlijke rekening hebt, en een extra rekening alleen op jouw naam wilt openen, kies je voor je nieuwe portfolio een nieuw pakket. De pakketkosten gelden per pakket.

→ **Handig!** Je gebruikersnaam en wachtwoord gelden voor jou als klant, hoeveel rekeningen je bij Knab ook hebt. Je switcht in je Persoonlijke Bankomgeving eenvoudig tussen je rekeningen met verschillende tenaamstellingen (switchen tussen je portfolio's).

## 4. Bankpas en cardreader

Je krijgt van ons een bankpas met pincode en een cardreader. Met je bankpas kun je, afhankelijk van je pakket, geld opnemen en betalen in winkels. Maar je gebruikt je bankpas ook in combinatie met de cardreader om in je Persoonlijke Bankomgeving opdrachten te bevestigen en uit te voeren.

De cardreader is een apparaatje dat aan de hand van je bankpas en je pincode codes kan genereren. Door deze codes kunnen wij herkennen dat je bepaalde opdrachten goedkeurt. Bijvoorbeeld een geldoverboeking of een wijziging in je persoonlijke gegevens. Je hoeft nooit een handtekening te zetten op papier. Met de cardreader genereer je jouw digitale handtekening. Hoe je dat precies doet, lees je in het bevestigingsscherm als je een opdracht hebt ingevoerd.

→ **Handig!** Geen papieren rompslomp; je hoeft nooit een handtekening te zetten op papier.

→ **Handig!** Heb je meerdere Knab Betaalrekeningen in je pakket? Dan krijg je bij elke betaalrekening een bankpas. Welke van die bankpassen je gebruikt om opdrachten goed te keuren, maakt niet uit.

→ **Let op!** Heb je een gezamenlijke rekening? Dan hoeven de meeste opdrachten maar door één persoon te worden bevestigd. Bijvoorbeeld het opzeggen van een gezamenlijke rekening. Wij informeren de andere rekeninghouder niet en vragen geen toestemming van de andere rekeninghouder. Voor bepaalde opdrachten vragen wij van jullie allebei een bevestiging. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van roodstand.

### 4.1 Mobiel Bevestigen

Betaalopdrachten die je in je Persoonlijke Bankomgeving invoert, kun je ook met je mobiele toestel bevestigen. Je hebt dan geen cardreader nodig! Met Mobiel Bevestigen bevestig je opdrachten heel eenvoudig met je App-toegangscode of met je vingerafdruk in de Knab App.

## 5. Persoonlijke Bankomgeving

Met Knab regel je al je bankzaken in je Persoonlijke Bankomgeving. Via onze website of de mobiele app.



## 5.1 Inloggen via de website

Je logt in op je Persoonlijke Bankomgeving via onze website met je gebruikersnaam en wachtwoord. Als je klant wordt, stel je een eigen gebruikersnaam in. Per mail ontvang je van ons een eenmalig wachtwoord. Je kiest zelf een nieuw wachtwoord als je de eerste keer inlogt.

→ **Handig!** Je wijzigt je gebruikersnaam en wachtwoord eenvoudig in je Persoonlijke Bankomgeving.

## 5.2 Inloggen via de Knab App

Om toegang te krijgen tot je Persoonlijke Bankomgeving via onze mobiele applicatie, download je eerst de Knab App op je smartphone of iPad. Vervolgens registreer je je toestel en kies je een App-toegangscade.

# 6. Mobiel bankieren met de Knab App

Wil je echt overal kunnen bankieren? Gebruik dan de Knab App op je smartphone of iPad. De belangrijkste functies van je Persoonlijke Bankomgeving zijn beschikbaar in de mobiele app. Bovendien krijg je handige extra's, zoals het vinden van de dichtstbijzijnde geldautomaat.

Ook kun je met de Knab App geld overboeken naar de contacten in je smartphone. Makkelijk: je hoeft geen rekeningnummers meer uit te wisselen als je geld wilt overmaken naar je vrienden.

→ **Let op!** Je kunt de Knab App pas gebruiken als je je bankpas en cardreader hebt ontvangen. Die heb je namelijk nodig om je smartphone of tablet in je Persoonlijke Bankomgeving te registreren voor gebruik van de mobiele app.

→ **Let op!** Er kan op één mobiel toestel maar één klant bankieren met de Knab App.

→ **Let op!** Wij kunnen de functionaliteit van de Knab App beperken (bijvoorbeeld het overmaken van geld via een telefoonnummer).

## 6.1 Installeren

De Knab App is gratis beschikbaar via de App Store voor de iPhone en iPad, en via Google Play Store voor Android-smartphones.

Bij de eerste keer opstarten van de Knab App vragen wij je om de registratie te bevestigen met je bankpas en cardreader.

Tijdens de registratie van je mobiele toestel stel je een App-toegangscade in. Dit is een pincode die je uitsluitend voor de Knab App gebruikt. Beschikt je toestel over Touch ID? Dan kun je

instellen dat je de vingerafdruk die voor je toestel geldt, ook voor de Knab App wilt gebruiken. Je kiest daarbij zelf of je Touch ID alleen wilt gebruiken om in te loggen, of ook om opdrachten te bevestigen.

→ **Let op!** Het is veiliger als je de Knab App-toegangscodes niet gelijk maakt aan de pincode van je bankpas.

## 6.2 Hoe werkt de Knab App?

Aan de hand van je App-toegangscodes of vingerafdruk en het unieke identificatienummer van je smartphone of tablet herkennen wij jou als klant. Zodra je bent ingelogd, krijg je toegang tot je rekening(en) en overige functies:

- Al je rekeningen bekijken, met saldo en bij- en afschrijvingen
- Geld overboeken, ook via mobiele telefoonnummers
- Je Digitaal Kasboek inzien
- Je alerts bekijken
- Je adresboek bijwerken
- Bankpas(sen) blokkeren
- De dichtstbijzijnde geldautomaat vinden
- Mobiel betalen met iDEAL

## 7. Financieel Dashboard

Met Knab krijg je inzicht in je financiële situatie. Dat begint met een overzicht van al je rekeningen, ook die bij andere banken. In het Financieel Dashboard breng je al je financiële gegevens bij elkaar.

Je Financieel Dashboard geeft je een beeld van je *huidige* situatie. Wil je ook inzicht in je *toekomstige* situatie? Maak dan met Knab een Financieel Plan (exclusief voor Knab Premium).

→ **Let op!** De gegevens die je invoert in het Financieel Dashboard zijn bestemd voor het maken van het overzicht en voor het toezenden van slimme alerts als je dat wilt (exclusief voor Knab Premium).

## 8. Financieel Plan (exclusief voor Knab Premium)

Een Financieel Plan gaat over je toekomst. Maar het helpt je ook om meer uit je *huidige* financiële positie te halen. Laat je geen geld liggen? Weet je wat je financiële risico's zijn? Met Knab Premium kun je online je Financieel Plan opstellen. Ga naar [FINANCIEEL OVERZICHT ► FINANCIEEL PLAN](#). In de schermen van het Financieel Plan voer je gegevens in over je geld, inkomen en eventuele (hypotheek)schulden. En je kijkt naar alle regelingen die je hebt voor

later, zoals een pensioen. De professionele tool maakt vervolgens berekeningen op basis van de meest actuele regelgeving en toont jouw huidige én toekomstige financiële situatie.

→ **Let op!** Wil je advies bij het opstellen of beoordelen van je Financieel Plan? Schakel een onafhankelijk financieel expert in.

Met de gegevens in je Financieel Plan houden wij je op de hoogte van belangrijke financiële gebeurtenissen, als je dat wilt. We kunnen je persoonlijke belastingtips geven of informeren over mogelijkheden om extra geld te besparen. Met onze tips haal je dus nog meer uit je geld, voor nu én later.

→ **Handig!** Je kunt op elk moment een cijfermatig overzicht van je financiële situatie maken. Je krijgt dan een PDF-bestand met een overzicht van je spaar- en beleggingstegoed, je schulden en bezittingen en je inkomenssituatie in een door jou gekozen periode.

→ **Let op!** Heb je een Financieel Plan en wil je een ander pakket kiezen (Knab Plus of Knab Basis)? Dan worden alle gegevens in je Financieel Plan automatisch gewist. Als je later opnieuw kiest voor Knab Premium, moet je al je gegevens opnieuw invoeren.

## 9. Knab Alerts

Knab Alerts zijn berichten via e-mail, sms of je Persoonlijke Bankomgeving. Daarmee attenderen we je op zaken die belangrijk of interessant voor jou kunnen zijn. We hebben verschillende soorten alerts. Afhankelijk van je pakket kun je bepaalde alerts wel of niet ontvangen. Je stelt ze in via [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► BETAALALERTS & SALDOBEHEER](#).

### 9.1 Rente Alerts

Spaarrentes veranderen regelmatig. Wil je een seintje als de rente verandert, ook als het gaat om een spaarrente bij een andere bank? Stel dan je persoonlijke renteservice in en volg de spaarrekeningen die jij wilt volgen bij andere banken. We sturen je dan een Rente Alert als een spaarrente wijzigt. Zo ben je altijd op de hoogte en haal je meer uit je spaargeld.

### 9.2 Betaal Alerts

Met Betaal Alerts word je actief op de hoogte gebracht als er iets met je geld gebeurt. Je krijgt bijvoorbeeld een seintje als we zien dat er een dubbele afschrijving van je betaalrekening wordt gedaan. Zodat je die kunt terugdraaien als het niet klopt. Maar als je wilt, kun je ook een seintje krijgen als je salaris is gestort. Of als je saldo onder een bepaald bedrag uitkomt.

### 9.3 Saldobeheer Alerts

Om je saldo slim te beheren wil je het saldo op je betaalrekening zo laag mogelijk houden en tegelijkertijd voldoende buffer hebben voor je kosten en uitgaven. Je kunt gebruikmaken van Slim Saldo Beheer. Je laat dan een deel van je saldo automatisch naar je spaarrekening overboeken als je saldo boven een bepaald bedrag uitkomt. Tegelijkertijd kun je gebruikmaken van de mogelijkheid om rood te staan op je betaalrekening en een negatief saldo automatisch via je spaarrekening laten aanvullen, zodat je geen debetrente betaalt. De Saldobeheer Alerts houden je op de hoogte als je saldo automatisch wordt weggeboekt of aangevuld.

### 9.4 Financiële Tips (exclusief voor Knab Premium)

Met Financiële Tips kun je geld besparen of verdienen. Deze tips zijn exclusief voor klanten met Knab Premium. Daarmee ben je altijd op de hoogte van ontwikkelingen die voor jouw situatie belangrijk of interessant zijn. Zo kun je een hoop geld besparen. De tips volgen uit de informatie uit je Financieel Plan en gaan veel verder dan eenvoudige saldospignalen. Is je hypotheek bijna afbetaald? Heb je een groot spaarsaldo of kun je fiscaal voordelig een schenking doen? We laten het je ruim op tijd weten. Zo kun je meer uit je geld halen.

→ **Let op!** Zorg dat je je Financieel Plan zo volledig mogelijk hebt ingevuld. Pas als we een compleet beeld hebben van jouw financiële situatie, kunnen wij je optimaal slimme en bruikbare Financiële Tips sturen.

## 10. Onafhankelijke experts

Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je contact zoeken met een onafhankelijk financieel expert. We hebben meerdere experts geselecteerd. Alle experts zijn volledig gekwalificeerd voor het geven van deskundig en onafhankelijk financieel advies. Bijvoorbeeld over je financiële toekomst of over je hypotheek. Zij beoordelen welk product voor jou het beste is, óók als dat een product van een andere aanbieder is. Je rekent zelf af met de expert van je keuze.

→ **Let op!** Anders dan je wellicht gewend bent, betaal je de financieel expert op uurbasis of op basis van een vast tarief voor de afgesproken werkzaamheden. Dat is wel zo eerlijk, want zo weet je zeker dat het advies echt onafhankelijk is, en niet is gebaseerd op een versleutelde vergoeding in een financieel product.

→ **Handig!** Ben je tevreden over je financieel expert, of juist ontevreden? Beoordeel je financieel expert dan met een rating. Daarmee help je andere klanten bij het kiezen van een financieel expert. En je helpt de financieel expert om zijn of haar dienstverlening (nog verder) te verbeteren.

→ **Let op!** Een financieel expert heeft geen toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving en kent je financiële situatie dus niet. Bij de adviezen is de financieel expert afhankelijk van

de informatie die jij hem of haar geeft. Als je wilt, kun je de financieel expert machtigen en toegang geven tot je Financieel Plan.

## 11. Digitaal Kasboek voor je inkomsten en uitgaven

Het Digitaal Kasboek is een tool waarmee je eenvoudig inzicht krijgt in je inkomsten en uitgaven. Dit kan je helpen om je uitgavenpatroon beter af te stemmen op je inkomsten. Maar je ziet ook sneller of je geld overhoudt of kunt overhouden. Je vindt het Digitaal Kasboek via [FINANCIEEL OVERZICHT ► DIGITAAL KASBOEK](#).

### 11.1 Analyse inkomsten & uitgaven

In het onderdeel [INKOMSTEN & UITGAVEN](#) zie je alle inkomende en uitgaande bedragen op je betaalrekening(en) bij Knab of bij andere banken (als je die hebt geüpload).

Elk bedrag is zoveel mogelijk automatisch ingedeeld in een categorie. Je kunt de categorie aanpassen of aanvullen. Bovendien kun je een bedrag over meerdere categorieën verdelen.

Wil je een categorie voor dezelfde soort transacties aanpassen? Klik in het overzicht met alle transacties in de laatste kolom op de knop 'Wijzigen'. Je kunt dan de transactie bewerken en een categorie selecteren voor deze én andere transacties.

Bij- en afschrijvingen kun je een door jezelf bedacht kenmerk meegeven. Dit maakt het makkelijk om bepaalde uitgaven in dezelfde categorie van elkaar te onderscheiden.

→ **Handig!** Je hebt de mogelijkheid om betaalrekeningen uit te sluiten in het overzicht.

→ **Handig!** Wil je een specifieke bij- of afschrijving uitsluiten voor analyse? Selecteer dan de betreffende transactie en verwijder deze uit het overzicht. Dit is bijvoorbeeld handig als je een zeer uitzonderlijke betaling hebt gedaan, die de verdere analyse van je inkomsten en uitgaven teveel beïnvloedt.

### 11.2 Upload andere rekeningen

Wil je ook je gegevens bij andere banken zien in je Digitaal Kasboek? Upload deze dan in het onderdeel [BEHEER REKENINGEN](#). Zo krijg je een totaaloverzicht van al je inkomsten en bestedingen.

De betaalrekeningen bij andere banken worden niet automatisch gekoppeld aan het Digitaal Kasboek van Knab. Je moet de gegevens van deze rekeningen steeds zelf uploaden in het Digitaal Kasboek om je overzicht actueel te houden.

→ **Handig!** Heb je meerdere betaalrekeningen bij Knab? Geef dan hier aan welke rekeningen je wilt laten analyseren met het Digitaal Kasboek.

## 12. Persoonlijk Archief

Geen papieren rompslomp, maar alle belangrijke documenten van Knab op één plek. Online. Dát is je Persoonlijk Archief. Belangrijke informatie over je rekeningen vind je terug in dit digitale archief. Dat geldt voor overeenkomsten die je met ons hebt gesloten, maar bijvoorbeeld ook voor je e-mails en telefonische contacten met ons. Je Persoonlijk Archief bestaat uit 4 onderdelen. Ga naar [OVERZICHT ► PERSOONLIJK ARCHIEF](#).

### 12.1 Correspondentie

Hier vind je de correspondentie die tussen jou en ons heeft plaatsgehad. Bijvoorbeeld e-mails die je hebt gestuurd, of alerts die je hebt ontvangen.

Wij voegen automatisch je e-mails in je Persoonlijk Archief toe als je deze stuurt via het e-mailadres dat je bij ons hebt opgegeven. Stuur je een e-mail vanaf een ander e-mailadres? Dan is het mogelijk dat je deze e-mail niet terugvindt in je Persoonlijk Archief. Laat het ons dan weten. Wij kunnen je e-mail dan alsnog aan je Persoonlijk Archief toevoegen.

→ **Handig!** Je beheert de correspondentie in je Persoonlijk Archief zelf. Je kunt e-mails uit je Persoonlijk Archief dus gewoon verwijderen.

### 12.2 Gesprekken

In dit deel zie je de gesprekken die je met ons hebt gevoerd.

### 12.3 Financiële overzichten

De fiscale jaaroverzichten die je van ons ontvangt, vind je hier als PDF-bestand.

### 12.4 Overeenkomsten en voorwaarden

De overeenkomsten die je met ons sluit, slaan we je hier voor je op. Heb je bijvoorbeeld een deposito geopend? Dan vind je hier de overeenkomst voor je Knab Deposito, inclusief de voorwaarden.

## 13. Persoonlijke gegevens wijzigen

In de Persoonlijke Bankomgeving kun je je adresgegevens en inloggegevens bekijken en aanpassen. Ga naar **MIJN GEGEVENS** in het dropdownmenu onder je naam. Wil je je persoonsgegevens wijzigen? Neem dan contact met ons op.

→ **Let op!** Je kunt je gegevens alleen voor jezelf aanpassen. Geldt een wijziging, bijvoorbeeld een adreswijziging, ook voor je partner met wie je een gezamenlijke rekening hebt? Dan kun je de wijziging klaarzetten voor je partner. Je partner hoeft de wijziging dan alleen nog maar te bevestigen met de cardreader.

## 14. Veilig bankieren (Onze veiligheidsregels)

Wij doen er alles aan om bankieren bij Knab veilig te laten verlopen. Dat mag je van ons verwachten. Naast de maatregelen die wij nemen, is ook jouw bijdrage van belang. Houd rekening met onze veiligheidsregels. Die hebben wij opgesteld voor een veilig gebruik van:

- onze website;
- de Knab App;
- je App-toegangscodes;
- je bankpas;
- je pincode die hoort bij je bankpas;
- je gebruikersnaam en je wachtwoord;
- de cardreader.

Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraude als je de veiligheidsregels opvolgt. Is er geld met je bankpas van je rekening gehaald zonder dat je dit wilde? Dan betaal je maximaal € 150 van het geld dat van jouw rekening is gehaald tot aan het moment dat je dit aan ons hebt laten weten. De rest vergoeden wij aan jou. Dat doen we alleen als duidelijk is dat je de veiligheidsregels hebt nageleefd.

### 14.1 Wat moet je doen?

- Houd je beveiligingscodes geheim;
- Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander wordt gebruikt;
- Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee je bankiert;
- Controleer je rekening minimaal 1 keer per 2 weken;
- Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

#### 14.1.1 Houd je beveiligingscodes geheim

Je moet zorgen dat beveiligingscodes nooit bij iemand anders bekend kunnen worden. Denk hierbij aan:

- je gebruikersnaam en je wachtwoord;
- je App-toegangscode;
- je pincode die hoort bij je bankpas;
- de codes die de cardreader genereert.

Je mag de beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Houd verder rekening met het volgende:

- Schrijf of sla de beveiligingscodes niet op. Of doe dit, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen jij kunt ontcijferen. Bewaar de versleutelde informatie dan niet bij je bankpas of bij apparatuur waarmee je bankiert;
- Zorg dat je pincode, gebruikersnaam, wachtwoord en App-toegangscode niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je pincode, gebruikersnaam, wachtwoord, App-toegangscode of cardreader-codes intoetst.
- Toets een beveiligingscode alleen in als daarom wordt gevraagd op het scherm van een betaalautomaat, geldautomaat, onze website of onze Knab App. Geef een beveiligingscode nooit op een andere manier door. Ook niet als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van Knab te zijn. Wij vragen je op deze manieren nooit om beveiligingscodes.

#### **14.1.2 Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander wordt gebruikt**

Laat je niet afleiden als je de bankpas gebruikt en controleer of je je eigen bankpas altijd terugkrijgt. Berg je bankpas altijd op een veilige plaats op en zorg dat je deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je bankpas nog bezit.

#### **14.1.3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee je bankiert**

Zorg dat je computer, tablet en/of smartphone voorzien is van een actueel besturingssysteem en dat alle software op deze apparaten voorzien is van alle actuele (beveiligings)updates. Dat geldt ook voor andere apparatuur waarmee je bankzaken regelt.

Let daarnaast op het volgende:

- Bescherm je computer tegen virussen en spyware;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van je bankzaken met een toegangscode;
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur waarmee je bankiert niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

#### **14.1.4 Controleer je bankrekening 1 keer per 2 weken**

Controleer altijd zo snel mogelijk in je bij- en afschrijvingen of je transacties ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit sowieso elke twee weken. Als je vermoedt dat er



sprake is van fraude, moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten. Lukt dat niet, omdat je een bepaalde tijd niet in de gelegenheid geweest om je rekening te controleren? Dan vragen wij je om dit aan te tonen.

#### 14.1.5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Laat het ons direct weten als je iets als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het regelen van je bankzaken.

Neem ook direct contact met ons op als het volgende gebeurt:

- Je hebt je bankpas niet meer en weet ook niet waar deze is;
- Je denkt of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
- Je ziet dat er transacties op je rekening hebben plaatsgevonden waarvoor je geen toestemming hebt gegeven;
- Je hebt je mobiele toestel met de Knab App niet meer, tenzij je de Knab App van dit toestel hebt verwijderd en je de registratie van je mobiele toestel ongedaan hebt gemaakt (*ontkoppeld*).

## 14.2 Hoe gebruik je de beveiligingscodes?

Een belangrijke veiligheidsregel is dat je de beveiligingscodes geheim houdt. Hieronder geven we extra uitleg over de beveiligingscodes die bij ons belangrijk zijn voor het regelen van je bankzaken.

### 14.2.1 Je pincode

Je pincode gebruik je altijd alleen in combinatie met je bankpas. Bijvoorbeeld bij het opnemen van geld of betalen in een winkel. Of bij het goedkeuren van opdrachten met je cardreader.

#### Pincode vergeten?

Weet je je pincode niet meer? Dan kun je deze gemakkelijk per post opnieuw laten toesturen. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► PINCODE VERSTUREN](#).

#### Pincode verkeerd ingetoetst in een geld- of betaalautomaat?

Heb je in een geld- of betaalautomaat je pincode 3 keer verkeerd ingetoetst? Dan wordt je bankpas geblokkeerd en moet je een nieuwe bankpas aanvragen. Dat kun je zelf online doen. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► NIEUWE BANKPAS](#). Je kunt dit tussen 8.00 en 22.00 uur ook telefonisch doen. Binnen 3 tot 5 werkdagen ontvang je de nieuwe bankpas.

#### Pincode verkeerd ingetoetst in de cardreader?

Heb je de pincode 3 maal verkeerd ingetoetst in je cardreader? Dan wordt je bankpas geblokkeerd. Je kunt de blokkade opheffen door in een geld- of betaalautomaat de juiste pincode in te toetsen. Je bankpas kun je hierna weer vrij gebruiken.

### 14.2.2 Je gebruikersnaam en wachtwoord

Je krijgt toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving via de website met je eigen gebruikersnaam en wachtwoord. Je gebruikersnaam is een zelfgekozen combinatie van minimaal 6 en maximaal 32 letters, cijfers en/of speciale tekens. Het wachtwoord ontvang je per e-mail. Je wijzigt dit wachtwoord bij de eerste keer inloggen in je eigen gekozen wachtwoord.

#### Gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten?

Weet je je inloggegevens niet meer? Ga naar het inlogscherm, klik op [GEBRUIKERSNAAM VERGETEN?](#) of [WACHTWOORD VERGETEN?](#) en bevestig met je bankpas en cardreader.

### 14.2.3 Je App-toegangscodes

Voordat je de Knab App kunt gebruiken, registreer je eerst eenmalig je smartphone of tablet. Hierdoor wordt het unieke identificatienummer van je smartphone of tablet bij ons bekend. Wij kunnen je vervolgens herkennen aan dit registratienummer en je App-toegangscodes. Je kiest zelf een App-toegangscodes voor de Knab App. Zorg ervoor dat je App-toegangscodes niet gelijk is aan de pincode van je bankpas.

### 14.2.4 De cardreader-codes

Je ontvangt van ons een cardreader. Dit is een apparaatje dat aan de hand van je bankpas en je pincode codes kan genereren. Deze codes kunnen worden herkend door ons systeem, waardoor wij zekerheid krijgen dat jij als klant opdrachten goedkeurt.

#### Cardreader kwijt of beschadigd?

Kun je de cardreader niet meer gebruiken of ben je je cardreader kwijt? Vraag een nieuwe aan in je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► NIEUWE CARDREADER](#).

## 15. Wat doe je bij diefstal of fraude?

Denk je dat je slachtoffer bent geworden van criminele praktijken? Blokkeer dan zo snel mogelijk je bankpas en eventueel de toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► BANKPAS BLOKKEREN](#). Als je wilt, kun je hier gelijk een nieuwe bankpas aanvragen. Of blokkeer je bankpas via de Knab App.

Je kunt je bankpas ook telefonisch laten blokkeren. Ons telefoonnummer is 020-303 1600 (vanuit het buitenland 0031-20-303 1600). Wij zijn bereikbaar van 8 uur 's ochtends tot 22 uur 's avonds.

## 16. Klachten, vragen of suggesties

Wij willen dat je oprecht tevreden bent over onze producten en onze dienstverlening. Heb je een klacht, vraag of suggestie? Laat het ons weten. Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Je kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen. Wij staan 7 dagen per week van 8 tot 22 uur voor je klaar!

Telefoon: 020-303 1600  
Chat: [www.knab.nl/contact](http://www.knab.nl/contact)  
E-mail: [service@knab.nl](mailto:service@knab.nl)  
Brief: Knab t.a.v. Servicedesk, Postbus 75, 2130 AB Hoofddorp

## 16.1 Onze klachtenprocedure

Heb je een klacht aan ons doorgegeven? Dan nemen wij zo snel mogelijk contact met je op. We proberen je klacht zo snel en passend mogelijk op te lossen. Het liefst nog dezelfde dag. Ben je niet tevreden over onze oplossing? Laat het ons weten.

## 16.2 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Vind je dat wij je niet de juiste oplossing bieden? Dan kun je jouw klacht vervolgens binnen 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt de klacht ook doorgeven via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Of je belt eerst met het KiFiD: 0900-355 22 48. Het KiFiD is een onafhankelijk instituut. Het instituut behandelt alleen klachten als duidelijk is dat je klacht schriftelijk door ons is afgewezen. Meer informatie over de klachtenprocedure van het KiFiD vind je op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## 17. Tarieven van Knab

Een compleet overzicht van de rente en tarieven van je betaalrekening vind je op onze website. Wij mogen de rente en tarieven met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht je dat te melden.

# knab<sup>®</sup>

## Handleiding Betalen



## Inhoud

HANDLEIDING BETALEN .....	23
1. Toegang tot je betaalrekening.....	23
2. Overzicht bij- en afschrijvingen .....	23
3. Betalen en contant geld opnemen met je bankpas .....	24
3.1 Standaard gebruikslimieten voor je bankpas .....	24
3.2 Contactloos betalen .....	24
4. Geld overboeken.....	25
4.1 Overboeken binnen het SEPA-gebied .....	25
4.2 Overboeken buiten het SEPA-gebied of in een andere valuta .....	26
4.3 Geld ontvangen vanuit een niet-SEPA-land .....	26
4.4 Geld overboeken met de Knab App.....	26
5. Opdrachten bevestigen .....	26
5.1 Wanneer hoef je opdrachten niet te bevestigen? .....	26
6. Overboeking annuleren of terugdraaien.....	27
7. Periodieke overboekingen.....	27
8. Adresboek .....	27
9. Automatische incasso .....	28
9.1 Een incassomachtiging afgeven .....	28
9.2 Geplande incasso weigeren.....	28
9.3 Incasso terugdraaien .....	28
9.4 Melding Onterechte Incasso .....	29
9.5 Incassoblokkade .....	29
9.6 Vertrouwde incassantenlijst .....	29
9.7 Incasso Alerts .....	29
10. Online betalen met iDEAL .....	30
10.1 Hoe werkt het? .....	30
11. Hoe verwerken wij je overboekingen?.....	30
11.1 Overboekingen binnen Nederland of SEPA-gebied.....	30
11.2 Overboekingen binnen Knab .....	31
11.3 Overboekingen buiten het SEPA-gebied .....	31
11.4 Spoedoverboekingen .....	31
12. Rente op je betaalrekening.....	31
13. Betaal Alerts .....	32
14. Roodstand .....	32

14.1	Hoe werkt het? .....	32
15.	Slim Saldo Beheer .....	33
16.	Creditcard .....	33
16.1	Knab Visa Card .....	33
16.2	American Express Green Card .....	34
17.	Overstapservice .....	34
18.	Betaalrekening opzeggen .....	35
19.	Tarieven van je betaalrekening .....	35
20.	Nog vragen? .....	35

# HANDLEIDING BETALEN

De Knab Betaalrekening is de eerste rekening van je pakket bij Knab. Hoe de betaalrekening werkt, hangt af van je pakket. Heb je Knab Plus of Knab Premium? Dan biedt de Knab Betaalrekening alles wat je van een betaalrekening mag verwachten. Geld overboeken, acceptgiro's betalen, betalen in binnen- en buitenland en automatisch sparen. En méér. Denk aan rente op je betaalrekening, of een waarschuwing als je even onvoldoende saldo hebt.

In deze handleiding lees je hoe de betaalrekening van Knab werkt als alle functionaliteiten voor jou beschikbaar zijn (met Knab Plus en Knab Premium).

Heb je Knab Basis? Dan gebruik je de Knab Betaalrekening als tegenrekening voor je Flexibele Spaarrekening bij Knab. Vanuit je Knab Betaalrekening kun je naar elke andere externe rekening geld overboeken. Je hoeft dus geen tegenrekening bij een andere bank aan te houden voor je spaarrekening bij Knab. Overboekingen van en naar je spaarrekening hoef je niet te bevestigen met je bankpas. Die heb je alleen nodig als je geld wilt overboeken naar een rekening bij een andere bank of naar een Knab-rekening met een andere tenaamstelling. Je kunt geen geld pinnen met je bankpas of betalen bij een betaalautomaat.

## 1. Toegang tot je betaalrekening

Je krijgt toegang tot je betaalrekening in je Persoonlijke Bankomgeving. Log in via de website of de Knab App.

## 2. Overzicht bij- en afschrijvingen

Je overzicht met alle bij- en afschrijvingen is altijd actueel, ook op de Knab App. Klik op je betaalrekening of ga naar [BETALEN ► BIJ- & AFSCHRIJVINGEN](#). Heb je meerdere betaalrekeningen? Dan zie je hier het overzicht van de betaalrekening die je het laatst hebt ingezien. Je selecteert een andere betaalrekening via het dropdown-menu onder 'Rekening'.

→ **Handig!** Met de zoekfunctie vind je gemakkelijk transacties terug. Klik in het scherm op [ZOEKEN & DOWNLOADEN](#).

Je bij- en afschrijvingen zijn gesorteerd op basis van uitvoedatum. De meest recente transactie staat bovenaan. Scroll naar beneden om je oudere transacties te bekijken. Wil je de details van een transactie bekijken? Klik op de betreffende regel voor extra informatie.

→ **Handig!** Je kunt een selectie van transacties ook downloaden. Dat is makkelijk als je ze wilt gebruiken voor een computerprogramma zoals Excel, of wilt printen.

→ **Let op!** In het transactieoverzicht zie je niet alleen je actuele saldo, maar ook je maximaal te besteden bedrag. Door het aanvragen van roodstand kan dit bedrag hoger

zijn dan je actuele saldo. Je maximaal te besteden bedrag kan lager zijn dan je actuele saldo als er overboekingsopdrachten zijn, die nog moeten worden uitgevoerd.

### 3. Betalen en contant geld opnemen met je bankpas

Met de Knab Bankpas kun je veilig en makkelijk betalen en contant geld opnemen. In binnen- én buitenland. Overal waar het Maestro-logo staat.

Bij je bankpas hoort een pincode. De pincode kies je zelf óf ontvang je per post van ons. Uiteraard is het voor de veiligheid van het grootste belang dat je de pincode geheim houdt.

Je bankpas is 5 jaar geldig. Twee maanden vóór de einddatum van je bankpas ontvang je van ons een nieuwe bankpas. Je oude bankpas wordt automatisch permanent geblokkeerd zodra je met je nieuwe bankpas betaalt of geld opneemt.

#### 3.1 Standaard gebruikslimieten voor je bankpas

Je kunt je bankpas niet ongelimiteerd gebruiken. Wij hebben voor jouw veiligheid gebruikslimieten ingesteld. Je kunt deze limieten zelf verhogen of verlagen in je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar [BETALEN ► INSTELLINGEN REKENING & BANKPAS](#).

Standaard gebruikslimieten		
	Geld opnemen	Betalen
In Nederland	€ 1.000 per dag	€ 5.000 per dag
	€ 2.500 per week	€ 10.000 per week
In het buitenland	€ 500 per dag	€ 1.000 per dag
	€ 2.500 per week	€ 5.000 per week

→ **Let op!** Als je je bankpas gebruikt binnen de eurozone, betaal je niets extra's. Ben je in een land met een andere valuta? Dan betaal je 0,5% koersopslag over het bedrag dat je opneemt of betaalt.

→ **Let op!** Zowel binnen als buiten Europa kunnen buitenlandse banken aanvullende kosten rekenen voor het gebruik van een geldautomaat. Je wordt hierover tijdens de geldopname geïnformeerd op het scherm van de geldautomaat.

#### 3.2 Contactloos betalen

De Knab Bankpas heeft een NFC-chip. Hierdoor kun je contactloos betalen. Je hoeft je bankpas dan alleen tegen een daarvoor geschikte betaalautomaat te houden. Bij bedragen tot en met €25 hoef je je pincode niet te gebruiken. Afrekenen gaat dan razendsnel. Als extra beveiliging hebben we ingesteld dat je tot maximaal €50 achter elkaar zonder pincode contactloos kunt betalen. Is je limiet bereikt? Dan moet je de eerstvolgende betaling met je pincode doen.



Wil je de mogelijkheid om contactloos te betalen uitschakelen? Ga naar [BETALEN ► INSTELLINGEN REKENING & BANKPAS](#). Hier kun je contactloos betalen uitzetten. Je kunt de instelling altijd weer aanzetten. Ook in de Knab App.

## 4. Geld overboeken

Wil je geld overboeken of een acceptgiro betalen naar een andere rekening in Nederland of een ander land binnen het SEPA-gebied? Ga naar [BETALEN ► GELD OVERBOEKEN](#) en kies voor [NAAR EEN ANDERE REKENING](#). In dit overboekings scherm voer je de opdracht in.

→ **Handig!** Boek je geld over naar een van je eigen rekeningen, bijvoorbeeld je spaarrekening? Dan hoef je deze opdracht niet extra te bevestigen. Je opdracht wordt direct uitgevoerd. Ga naar [BETALEN ► GELD OVERBOEKEN](#) en kies voor [TUSSEN EIGEN REKENINGEN](#).

Overboekingen naar andere rekeningen en acceptgirobetalingen voeren wij pas uit nadat je deze hebt bevestigd. Ga naar [BETALEN ► OVERBOEKINGEN BEVESTIGEN](#). Hier zie je alle opdrachten die je hebt geplaatst. Controleer de opdrachten zorgvuldig en bevestig deze.

→ **Handig!** Steeds als je een betaling doet of geld overboekt, wordt de ontvangende rekening opgeslagen in je adresboek. Als je nog een keer naar dit adres wil overboeken, hoef je maar enkele letters in te typen in het overboek scherm. De ontvangende rekening wordt dan automatisch ingevuld.

### 4.1 Overboeken binnen het SEPA-gebied

Sinds 2014 is er één Europese betaalmarkt: Single Euro Payments Area (SEPA). Door SEPA is er geen verschil meer tussen binnenlandse en buitenlandse betalingen in euro binnen Europa. Iedereen in Nederland heeft daarom een internationaal rekeningnummer: IBAN (International Bank Account Number).

Opdrachten via SEPA zijn relatief snel en vinden altijd plaats in euro. Ook als de ontvangende rekening in een andere valuta is.

De landen die aangesloten zijn bij SEPA, zijn:

- Alle landen binnen de Europese Unie
- Noorwegen
- IJsland
- Liechtenstein
- Zwitserland
- Monaco

## 4.2 Overboeken buiten het SEPA-gebied of in een andere valuta

Wil je geld overboeken naar een rekening buiten Europa? Of wil je een bedrag in een andere valuta overboeken? Neem dan contact met ons op. Wij zetten de overboekingsopdracht voor je klaar. Je kunt de opdracht daarna in je Persoonlijke Bankomgeving bevestigen.

Voor een overboeking in een andere valuta betaal je een koersopslag voor het omwisselen naar een andere valuta. Bovendien zijn aan een overboeking naar een land dat niet aangesloten is bij SEPA kosten verbonden. Bekijk hiervoor het tarievenoverzicht op onze website.

## 4.3 Geld ontvangen vanuit een niet-SEPA-land

Verwacht je een betaling uit een land dat niet is aangesloten bij SEPA? Dan geef je de betaler de BIC van Knab: KNABNL2H.

## 4.4 Geld overboeken met de Knab App

Geld overboeken met de Knab App gaat razendsnel. Opdrachten tot een totaalbedrag van €2.500 per dag hoef je niet met je cardreader te bevestigen. Wij kunnen je aan de hand van je smartphone of tablet feilloos herkennen als klant.

Voor het overboeken van geld via een telefoonnummer geldt een limiet van €500 per dag.

# 5. Opdrachten bevestigen

Heb je opdrachten geplaatst? Dan bevestig je deze via **BETALEN ► OVERBOEKINGEN BEVESTIGEN**. In het scherm zie je al je opdrachten. Controleer je opdrachten zorgvuldig en bevestig ze volgens de instructies op het scherm.

→ **Handig!** Via **INSTELLINGEN ► BEVESTIGINGSMETHODE KIEZEN** kies je zelf of je opdrachten wilt bevestigen met de Knab App of met je cardreader.

→ **Let op!** Om fraude te voorkomen hebben we een extra controle ingevoerd als je een bedrag boven €100.000 wilt overboeken. We vragen je dan telefonisch contact met ons op te nemen.

## 5.1 Wanneer hoef je opdrachten niet te bevestigen?

In bepaalde situaties is het niet nodig om opdrachten met de Knab App of de cardreader te bevestigen:

- als je geld overboekt tussen je eigen rekeningen;
- als je via de Knab App tot een bedrag van €2.500 per dag overboekt;

- als je via de Knab App een bedrag overboekt via een mobiel telefoonnummer.

→ **Let op!** Heb je een gezamenlijke rekening? Dan hoeven de meeste opdrachten maar door één persoon te worden bevestigd.

## 6. Overboeking annuleren of terugdraaien

Heb je een overboekingsopdracht bevestigd? Dan kun je deze in principe niet meer annuleren. Wij verwerken je opdracht namelijk direct. Annulering is wél mogelijk als de uitvoeringsdatum van je opdracht nog in de toekomst ligt. Dit zie je in het scherm met je periodieke en geplande opdrachten. Ga naar [BETALEN ► GEPLANDE OVERBOEKINGEN](#).

## 7. Periodieke overboeking

Met een periodieke overboeking kun je een geldopdracht periodiek laten plaatsvinden. Ga naar [BETALEN ► GELD OVERBOEKEN](#) en geef aan dat de overboeking periodiek moet plaatsvinden. Wij voeren periodieke overboeking naar andere rekeningen pas uit nadat je deze eenmalig hebt bevestigd.

Om een periodieke overboeking te wijzigen of te verwijderen ga je naar [BETALEN ► BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN ► GEPLAND](#). Zoek in het overzicht de overboeking op die je wilt wijzigen of verwijderen. Wijzigingen in periodieke overboeking worden pas doorgevoerd nadat je deze eenmalig hebt bevestigd.

## 8. Adresboek

Wil je overboeking sneller plaatsen? Maak dan gebruik van het adresboek. In het adresboek worden automatisch alle rekeningen opgeslagen waarnaar je ooit geld hebt overgeboekt. Je hebt één adresboek voor al je betaalrekeningen bij Knab.

Je kunt zelf een rekening toevoegen aan je adresboek via [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► ADRESBOEK](#). Klik op de link [CONTACT TOEVOEGEN](#). Zo voeg je een nieuw adres toe:

- Vul de (rekening)gegevens van de op te nemen rekeninghouder in (met de officiële tenaamstelling).
- Geef het adres een alias om de persoon, bedrijf of organisatie sneller te herkennen. Een alias is een bijnaam of verkorte naam, bijvoorbeeld een roepnaam of bedrijfsnaam.

## 9. Automatische incasso

Met een automatische incasso geef je een bedrijf of instelling toestemming om eenmalig of periodiek een bedrag van je rekening af te boeken. Je kunt op elk moment je toestemming intrekken door contact op te nemen met het bedrijf of de instelling. Ook kun je bedrijven of instellingen blokkeren om een incasso uit te voeren en limieten instellen op het te incasseren bedrag of de frequentie.

### 9.1 Een incassomachtiging afgeven

Wil je een bedrijf of instelling toestemming geven om automatisch geld van je rekening af te boeken? Dat kan schriftelijk of via een online proces. Geef je een incassomachtiging via een online proces, dan wordt dat 'Incassomachtigen' genoemd.

Je verleent de machtiging via de knop 'Incassomachtigen via uw bank' op de betaalpagina van het bedrijf waaraan je de machtiging wilt verlenen. Je bevestigt je toestemming voor de incasso met je bankpas en cardreader of via de Knab App. Als je wilt, kun je daarna een kopie van de opgegeven machtiging afdrukken, opslaan of naar jezelf e-mailen.

Wil je de incassomachtiging wijzigen of opheffen? Neem dan contact op met het bedrijf waaraan je de machtiging hebt verleend.

→ **Handig!** Voor je eigen administratie kun je je machtigingen altijd online inzien. Dat doe je via [BETALEN ► BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN ► GEPLAND](#).

### 9.2 Geplande incasso weigeren

In het overzicht [BETALEN ► BIJ- EN AFSCHRIJVINGEN ► GEPLAND](#) zie je alle Europese incasso's die voor jouw rekening gepland staan. Deze incasso's zijn nog niet verwerkt, maar worden op de aangegeven datum uitgevoerd. Wil je niet dat een bepaalde incasso wordt uitgevoerd? Klik dan op de betreffende incasso en weiger deze.

### 9.3 Incasso terugdraaien

Is een bedrag op basis van een automatische incasso van je rekening geboekt, en wil je dit terugdraaien? Dan kan dat binnen 56 kalenderdagen. Ga naar [BETALEN ► BIJ- & AFSCHRIJVINGEN](#), klik op de transactie die je wilt terugdraaien en klik op de link [TERUGBOEKEN](#).

→ **Let op!** Als je toestemming hebt gegeven voor automatische incasso met een incassomachtiging, heb je een betalingsverplichting. Je kunt het geld wel laten terugstorten, maar je betalingsverplichting blijft bestaan.

→ **Let op!** Europese incasso's kun je binnen 56 dagen altijd terugdraaien. Een aantal bedrijven en instellingen maakt (nog) geen gebruik van Europese incasso's. Hierdoor

kan het voorkomen dat je een incasso niet kunt terugdraaien. Je kunt dan wel een Melding Onterechte Incasso doen.

## 9.4 Melding Onterechte Incasso

Ben je het niet eens met een incasso en is de wettelijke termijn voor het automatisch terugdraaien van een incasso van 56 kalenderdagen verstreken? Dan kun je melding doen van Onterechte Incasso (MOI). Dit is een procedure die je opstart na 56 dagen tot 13 maanden na de betreffende incasso. Neem hiervoor contact met ons op.

De incasserende partij moet aantonen over een geldige machtiging te beschikken. Als een onterechte incasso is vastgesteld, krijg je het geld terug op je rekening.

## 9.5 Incassoblokkade

Wil je dat een bepaalde partij niet langer automatisch een bedrag van je Knab Betaalrekening incasseert? Wil je een limiet instellen op het bedrag dat geïncasseerd kan worden of op de frequentie? Of wil je jouw betaalrekening helemaal blokkeren voor automatische afschrijvingen? Neem dan contact met ons op.

→ **Let op!** Staat een bepaalde partij op je blokkadelijs? Dan krijg je bij Incassomachtigen een melding dat deze partij op je blokkadelijs staat. Geef je toch via Incassomachtigen toestemming voor de machtiging? Dan wordt de gemachtigde van de blokkadelijs verwijderd en wordt de via Incassomachtigen afgegeven machtiging door ons verwerkt.

## 9.6 Vertrouwde incassantenlijst

In plaats van incassoblokkades kun je ook een vertrouwde incassantenlijst aanmaken. Alléén bedrijven en instanties op je vertrouwde incassantenlijst mogen dan incasso's voor je rekening plannen. Let er op dat je bij elke nieuwe incassomachtiging (bijvoorbeeld bij een nieuw abonnement) de organisatie toevoegt aan je vertrouwde incassantenlijst. Als je dat niet doet, wordt de incasso niet uitgevoerd, terwijl je wel een betalingsverplichting hebt. Wil je een vertrouwde incassantenlijst aanmaken? Neem dan contact met ons op.

→ **Handig!** Heb je een vertrouwde incassantenlijst en machtig je een nieuwe partij via Incassomachtigen? Dan voegen wij de gegevens van die machtiging automatisch toe aan je vertrouwde incassantenlijst.

## 9.7 Incasso Alerts

Wil je een seintje voordat een incasso wordt uitgevoerd? Dan kun je Incasso Alerts instellen. Er zijn alerts voor elke Europese incasso die voor jouw rekening binnenkomt, of voor elke eerste of laatste van een reeks. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► BETAALALERTS & SALDOBEHEER](#).

## 10. Online betalen met iDEAL

Online aankopen kun je betalen met iDEAL. iDEAL biedt gemak en is veilig omdat je de betaling bevestigt met je cardreader. Betalen met iDEAL kan bij alle webwinkeliers die zijn aangesloten bij iDEAL (herkenbaar aan het iDEAL-logo op de betaalpagina van de webwinkel).

→ **Handig!** Doe je een aankoop met je smartphone? Dan betaal je met iDEAL via de Knab App.

### 10.1 Hoe werkt het?

- Kies bij het afrekenen op de betaalpagina van de betreffende webwinkel voor iDEAL en selecteer Knab.
- Kies je voor 'Betalen via de Knab App'? Log dan in op de app en scan de QR-code met de scanner in de app.
- Kies je voor 'Betalen via de Persoonlijke Bankomgeving'? Log dan in op je Persoonlijke Bankomgeving gebracht, waar de betaalopdracht voor je klaar staat, en bevestig deze met je bankpas en cardreader.
- Knab boekt het bedrag van je rekening af en informeert de webwinkel dat je betaling is verricht.
- Je krijgt een bevestiging op het scherm.
- Je aankoop is betaald!

Je kunt een iDEAL-betaling niet terugdraaien. Tijdens het betaalproces wordt jou nadrukkelijk verzocht de betaling te bevestigen. Als je dit hebt gedaan, kunnen wij je betaling niet meer ongedaan maken. Wil je gebruikmaken van je recht om je 'aankoop op afstand' te annuleren, het herroepingsrecht? Neem dan contact op met de webwinkelier.

## 11. Hoe verwerken wij je overboekingen?

Wij doen ons best om je opdrachten zo snel mogelijk te verwerken. Op een werkdag verwerken wij voortdurend overboekingen en betalingen. Dat betekent dat je gedurende de hele dag bedragen op je rekening kunt ontvangen.

### 11.1 Overboekingen binnen Nederland of SEPA-gebied

Er is geen verschil tussen de verwerking van overboekingen naar een Nederlandse bankrekening of een bankrekening in een ander SEPA-land. Als je een opdracht vóór 15.30 uur bevestigt, wordt deze dezelfde dag verwerkt. Plaats je de opdracht later, in het weekend of op een feestdag? Dan verwerken wij je overboeking de eerstvolgende werkdag. Hoe snel het bedrag op de andere rekening wordt bijgeschreven, is afhankelijk van de ontvangende bank.

## 11.2 Overboekingen binnen Knab

Overboekingen tussen Knab rekeningen worden direct verwerkt. Het geld staat binnen enkele seconden op de andere rekening.

## 11.3 Overboekingen buiten het SEPA-gebied

Voor overboekingen naar andere landen (buiten SEPA) maken wij gebruik van internationale betalingssystemen en correspondentbanken. De verwerking van deze betalingen is mede afhankelijk van het land en de valuta.

## 11.4 Spoedoverboekingen

Spoedoverboekingen worden direct verwerkt. Wanneer je de spoedoverboeking naar een Nederlandse bank vóór 16.15 uur bevestigt, staat het geld binnen 2 uur op de andere rekening. We maken hiervoor gebruik van het betalingsnetwerk TNS (Telegiro Nieuwe Stijl).

Wil je met spoed geld overboeken naar een Nederlandse bank die niet is aangesloten bij TNS of naar een ander euro-land, Bulgarije, Denemarken, Letland, Litouwen, Polen of Roemenie? Dan kunnen we niet garanderen dat het geld binnen 2 uur op de andere rekening staat. We maken dan wel gebruik van een real-time betalingsnetwerk. Overboekingen naar overige landen kunnen we niet met spoed verwerken.

# 12. Rente op je betaalrekening

Wij bieden je rente over het saldo op je betaalrekening. De rente is afhankelijk van actuele marktomstandigheden en kan dus veranderen. De hoogte van de rente is ook afhankelijk van het saldo op je rekening. De actuele rente vind je op onze [website](#). Boven een bepaald saldo ontvang je mogelijk geen rente. Die saldolimiet staat op onze website. De saldolimiet geldt voor het totale saldo van alle betaalrekeningen binnen je pakket.

Je kunt je opgebouwde rente altijd zien in je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar **BETALEN ► INSTELLINGEN REKENING & BANKPAS**. De opgebouwde rente is altijd actueel. De rente wordt op elke eerste dag van een kalenderkwartaal op je rekening bijgeschreven. Bij het berekenen van de rente houden we rekening met het werkelijke aantal dagen per jaar.


We doen niet aan valutering. Valutering is een methode voor het bepalen van het moment waarop je geld rentedragend wordt. Wij hanteren geen valutadagen. Dat betekent dat zodra geld op je rekening wordt geboekt, je over het geld direct rente opbouwt.

## 13. Betaal Alerts

Wil je jouw betaalrekening afstemmen op je persoonlijke situatie? Stel dan Betaal Alerts in. Je kunt de alerts eenvoudig naar eigen wens instellen en aanpassen. Hieronder zie je een opsomming van de meest populaire alerts. Alle alertmogelijkheden vind je in je Persoonlijke Bankomgeving. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► BETAALALERTS & SALDOBEHEER](#).

- Weten wanneer een bepaald bedrag is bijgeschreven op je betaalrekening (bijvoorbeeld je salarisstorting).
- Een melding ontvangen als je een hoog positief saldo hebt (en dit beter naar je spaarrekening kunt overboeken).
- Een seintje als er geld van je rekening wordt opgenomen vanuit het buitenland.

## 14. Roodstand

Let op! Geld lenen kost geld 

Soms zijn je inkomsten en je uitgaven net niet goed op elkaar afgestemd. Dan is het handig dat je zo nu en dan rood kunt staan. Met roodstand bij Knab kan dat. Je maakt dan een afspraak met ons over de mogelijkheid om op je betaalrekening rood te kunnen staan. Ga naar [OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► ROODSTAND AANVRAGEN](#). Roodstand bij Knab betekent:

- Tijdelijk rood kunnen staan;
- Alleen rood staan als je voldoende saldo hebt op andere Knab rekeningen in je pakket;
- Mogelijk om roodstand automatisch aan te vullen via een andere Knab rekening binnen je pakket en zo debetrente voorkomen;
- Alleen debetrente over het bedrag dat je rood staat;
- Geen debetrente als je maar kortstondig of een klein bedrag rood staat: debetrente onder € 3 in een kwartaal brengen we niet in rekening.

### 14.1 Hoe werkt het?

Als je roodstand aanvraagt, geef je zelf aan welk bedrag je maximaal rood wilt kunnen staan. Het maximale bedrag dat je rood kunt staan, is afhankelijk van het totale saldo op de betaal- en spaarrekeningen binnen je pakket. Het bedrag dat je rood kunt staan, is dus afhankelijk van je *tegensaldo*.

Als je daadwerkelijk rood staat en dus geld van ons leent, moet je zorgen dat je na 30 dagen het bedrag weer terugbetaalt. Zodra je saldo weer positief is, kun je opnieuw gebruik maken van de mogelijkheid om rood te staan.



→ **Let op!** Je kunt ervoor kiezen om het bedrag dat je rood staat, automatisch te laten aanvullen tot een gewenst bedrag. Dat geef je aan bij je aanvraag van roodstand of stel je naderhand in.

Meer informatie over de mogelijkheid om rood te staan op je Knab Betaalrekening vind je in de handleiding voor roodstand.

## 15. Slim Saldo Beheer

Om je saldo slim te beheren wil je het saldo op je betaalrekening zo laag mogelijk houden en tegelijkertijd voldoende buffer hebben voor je gebruikelijke kosten en uitgaven. Met Slim Saldo Beheer maak je optimaal gebruik van het betaalgemak van je rekening:

- Nooit te veel geld op je betaalrekening en daardoor spaarrente mislopen.
- Nooit onnodig rood staan.

Ga naar **OVERZICHT ► INSTELLINGEN ► BETAALALERTS & SALDOBEHEER**. In het scherm dat verschijnt, stel je in dat je saldo wilt wegboeken naar je spaarrekening als het saldo boven een bepaald bedrag komt. Vervolgens geef je aan dat je het saldo op je rekening automatisch wilt aanvullen vanaf je zakelijke spaarrekening als je rood staat.

- Laat bij een hoog saldo op je betaalrekening een deel van je saldo automatisch overboeken naar je spaarrekening.
- Kies bij een negatief saldo voor de automatische aanvulservice via je spaarrekening.

## 16. Creditcard

Bij Knab kun je kiezen uit twee creditcards: de Knab Visa Card of de American Express Green Card. Beide kaarten hebben hun eigen eigenschappen.

→ **Let op!** Kies je voor beide creditcards? Dan betaal je € 2,50 per maand extra.

### 16.1 Knab Visa Card

**Let op! Geld lenen kost geld** 

Gemakkelijk en veilig betalen in binnen- en buitenland. Dat kan met de Knab Visa Card. Als je iets koopt, volgt later de daadwerkelijke afrekening van het bedrag. Standaard betaal je maandelijks het hele bedrag terug, zonder debetrente. Wil je het bedrag in termijnen terugbetalen? Dat kan ook. Dan wordt wel debetrente over het uitstaande bedrag berekend.

→ **Handig!** Vrijwel alle aankopen die je met de Knab Visa Card doet, zijn in heel Nederland 90 dagen verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging. Een overzicht van de dekking van de aankoopverzekering vind je in de verzekeringsvoorwaarden.

Knab werkt voor de aanvraag, uitgifte en administratie van de Knab Visa Card samen met Qander. Qander is één van de partnerorganisaties van Visa in Nederland. Alle betalingen die je met de Knab Visa Card doet, worden door Qander verwerkt. Ook je aanvraag voor de Knab Visa Card wordt door Qander beoordeeld.

Al je uitgaven met de Knab Visa Card zie je terug in het Knab Visa Card-overzicht via je Persoonlijke Bankomgeving. Dit overzicht wordt door Qander samengesteld en onderhouden.

## 16.2 American Express Green Card

Met de American Express Green Card kun je wereldwijd veilig betalen, in de winkel en online. Je aankopen zijn automatisch 90 dagen verzekerd.

De American Express Green Card is een charge card. Dit houdt in dat je elke maand het volledige openstaande bedrag betaalt. Voordelig, want zo hoef je nooit rente te betalen en weet je iedere maand precies waar je aan toe bent. Extra prettig is dat je hierdoor geen enkele registratie bij het BKR krijgt.

→ **Handig!** Je bent 100% verzekerd bij diefstal en fraude. Transacties gedaan met je gestolen of verloren kaart komen nooit voor jouw rekening. Bovendien ben je aanvullend verzekerd bij reisongemakken zoals vluchtvertragingen, bagageverlies en reisongevallen, mits je reis met de kaart betaald is.

## 17. Overstapservice

De Overstapservice maakt het je makkelijk om van bank te wisselen. Door gebruik te maken van de Overstapservice kun je al je betalingen voortaan laten lopen via je Knab Betaalrekening.

De service zorgt ervoor dat automatische incasso's in het vervolg van je Knab Betaalrekening worden afgeschreven. Komt er geld op je rekening binnen, bijvoorbeeld je salaris? Dan zorgen wij dat gedurende 13 maanden alle ontvangen bedragen naar je Knab Betaalrekening worden geleid. Als je wilt, helpen we je om relaties waarvan je geld ontvangt (bijvoorbeeld je werkgever of de Belastingdienst), te informeren over je nieuwe rekeningnummer. We zetten alle benodigde formulieren voor je klaar, zodat je alleen je handtekening hoeft te plaatsen.

Je vraagt de Overstapservice aan via [OVERZICHT](#) ► [INSTELLINGEN](#) ► [OVERSTAPSERVICE](#).

## 18. Betaalrekening opzeggen

Je kunt je Knab Betaalrekening altijd opzeggen. Neem hiervoor contact met ons op.

→ **Let op!** Heb je maar één Knab Betaalrekening en wil je deze opzeggen? Dan worden alle Knab rekeningen binnen je pakket, die gekoppeld zijn aan je Knab Betaalrekening, ook opgezegd. Dat gebeurt automatisch. Daar hoeft je verder niets voor te doen.

## 19. Tarieven van je betaalrekening

Een compleet overzicht van de rente en tarieven van je betaalrekening vind je op onze [website](#). Wij mogen de rente en tarieven met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht om je dat te melden.

## 20. Nog vragen?

Heb je vragen? Laat het ons weten via [service@knab.nl](mailto:service@knab.nl) of telefonisch op 020-303 1600. Wij staan 7 dagen per week van 8.00 tot 22.00 uur voor je klaar.