

# knab<sup>®</sup>

## Overeenkomst en voorwaarden Betalen



## INHOUD

Jouw overeenkomst met ons.....	4
Voorwaarden Betalen.....	7
Totstandkoming en beëindiging van de overeenkomst .....	7
1. Wat hoort er bij de overeenkomst?.....	7
2. Welke algemene regels gelden voor je (betaal)rekening? .....	7
3. (Betaal)rekening op naam van twee personen .....	8
4. Verandert er iets in je situatie?.....	9
5. Wanneer eindigt je (betaal)rekening?.....	9
Knab Betaalrekening .....	10
6. Je kunt ons opdrachten geven .....	10
7. Wij mogen jouw opdrachten weigeren.....	13
8. Je mag niet rood staan.....	14
9. Je kunt derden opdracht geven overboekingen vanaf je betaalrekening te verrichten of rekeninginformatie met derden delen .....	14
10. Wij mogen weigeren mee te werken .....	15
Kosten 15	
11. Wij mogen je kosten rekenen .....	15
Informatieverstrekking .....	16
12. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving.....	16
13. Wij geven je informatie over je (betaal)rekening .....	16
14. Je moet onze informatie altijd controleren .....	16
15. Je kunt overzichten maken.....	17
Veiligheidsregels .....	18
16. Je moet je houden aan onze veiligheidsregels .....	18
Aansprakelijkheid .....	19
17. Je hebt een zorgplicht .....	19
18. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden .....	19
19. Wanneer ben jij verantwoordelijk?.....	20
20. Wanneer zijn wij verantwoordelijk? .....	20
Privacy 21	
21. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens.....	21
22. Wij kunnen (telefoon)gesprekken bewaren .....	23
Overig 23	
23. Het depositogarantiestelsel is van toepassing.....	23
24. Wij mogen verrekenen .....	23

25.	Het saldo op de (betaal)rekening kan niet worden overgedragen of verpand .....	24
26.	Wij gebruiken alleen de informatie die je aan ons hebt gegeven .....	24
27.	Wij kunnen de overeenkomst veranderen .....	24
28.	Onze administratie dient als bewijs .....	24
29.	Wij mogen eisen dat je meteen terugbetaalt.....	24
30.	Wij proberen belangenconflicten te voorkomen .....	25
31.	Wat gebeurt er bij fusie, overdracht of splitsing? .....	25
32.	Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter .....	25
33.	Heb je een klacht? .....	25
34.	Wat gebeurt er als je overlijdt? .....	25
Bijlage 1	.....	27
	Informatieblad Depositogarantiestelsel (DGS) .....	27

# JOUW OVEREENKOMST MET ONS

## Algemeen

1. Je wordt klant bij Knab, onderdeel van Aegon Bank N.V. Je opent bij ons een Knab Betaalrekening. Deze betaalrekening kun je gebruiken voor het overboeken van geld en inkomende overboekingen. Je krijgt hiervoor van ons een betaalpas en een cardreader. Wij kunnen er ook voor kiezen dat je gebruik moet maken van Mobiel Bevestigen. In dat geval heb je de cardreader niet nodig. Met Mobiel Bevestigen bevestig je een opdracht die je geeft in je Persoonlijke Bankomgeving via onze website niet met je cardreader, maar met je Knab App op je telefoon of tablet en je App-toegangscode. Je telefoon of tablet moet aan bepaalde eisen voldoen. Deze vind je op onze website. Afhankelijk van je telefoon of tablet kun je in plaats van je App-toegangscode ook je vingerafdruk of gezicht gebruiken. Meer over het gebruik van Mobiel Bevestigen lees je in deze overeenkomst en in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.
2. Wij zijn een online bank. Je betaalt en communiceert via (mobiel) internet. Dat doe je via je Persoonlijke Bankomgeving. Dit is een online omgeving van Knab die alleen voor jou toegankelijk is. Met jouw eigen toegangscode. Je hebt toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving via onze website of de Knab App (onze mobiele applicatie).
3. Je betaalt ons aan het begin van iedere maand de kosten van je pakket voor de afgelopen maand. Het bedrag is afhankelijk van welk pakket je kiest. De kosten voor de verschillende pakketten vind je terug op de website. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je welk pakket je hebt gekozen en welke kosten daarbij horen.
4. Naast de kosten voor het pakket kunnen we voor bepaalde zaken kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld voor internationale overboekingen. Alle tarieven vind je terug op onze website.
5. Je mag niet rood staan op je betaalrekening.
6. Alle belangrijke informatie over je betaalrekening staat in deze overeenkomst, onze voorwaarden voor betalen en in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Daarin staat wat jij van ons mag verwachten. En wat wij van jou mogen verwachten. Lees de overeenkomst, de voorwaarden voor betalen en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen daarom goed. Begrijp je iets niet? Laat het ons weten.
7. Deze overeenkomst met de voorwaarden voor betalen en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen staan altijd op onze website en in je Persoonlijke Bankomgeving. Je krijgt de overeenkomst met de voorwaarden ook per e-mail na het openen van je betaalrekening.
8. Controleer altijd je betaalrekening en de informatie die wij je geven. Controleer bijvoorbeeld of wij jouw opdrachten goed hebben uitgevoerd. Doe dat meteen, liefst nog dezelfde dag. Doe

je dat niet? Dan kunnen wij je misschien niet helpen als er bijvoorbeeld iets mis is gegaan. Na 13 maanden mogen wij ervan uitgaan dat wij jouw opdracht goed hebben uitgevoerd.

9. Het is belangrijk dat je zorgt dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Alle veiligheidsregels staan in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen en op onze website. Gebeurt er toch iets afwijkends of iets dat je niet wilt? Of denk je dat iemand jouw betaalpas gebruikt? Blokkeer dan je betaalpas. Hoe je dat doet, lees je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.
10. Je mag deze overeenkomst zelf altijd kosteloos opzeggen. Je hoeft ons niet te laten weten waarom.

## Onze pakketten

Wij bieden de volgende pakketten aan:

### KNAB BASIS

Met Knab Basis krijg je toegang tot diverse producten en services, waaronder een betaalrekening, Digitaal Kasboek en Rente Alerts. Ook kun je Knab Flexibel Sparen openen. Op deze spaarrekening mag je tot een bedrag van € 50.000 sparen.

Je ontvangt een betaalpas en een cardreader om geld van en naar je Flexibele Spaarrekening bij ons over te boeken. Met deze betaalpas mag je niet pinnen. Kies je voor Mobiel Bevestigen van opdrachten die je geeft via je Persoonlijke Bankomgeving of geven wij aan dat je Mobiel Bevestigen moet gebruiken? Dan heb je de cardreader niet nodig.

### 1. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Basis?

- 1.1 Met je betaalrekening kun je het volgende doen:
  - Je kunt inkomende overboekingen ontvangen op je betaalrekening.
  - Je kunt geld overboeken naar een andere (betaal)rekening.

Hoe je dit kunt doen, staat in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

- 1.2 Je mag niet pinnen. Met de betaalpas die hoort bij je betaalrekening mag je geen contant geld opnemen of een betaling doen via een betaalautomaat (bijvoorbeeld in een winkel of restaurant). Wil je toch pinnen? Kies dan een ander pakket.
- 1.3 Je mag geen overboekingen doen via acceptgiro's met je betaalrekening. Ook mag je geen incassomachtiging afgeven. Wil je dit toch? Kies dan voor een ander pakket.

## KNAB PLUS

Met Knab Plus krijg je diverse producten en services, waaronder een betaalrekening, Digitaal Kasboek, Rente Alerts en Betaal Alerts. Ook kun je sparen en een Knab Beleggingsrekening openen. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je van welke producten en services je gebruik kunt maken.

### 2. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Plus?

Met je betaalrekening kun je het volgende doen:

- Je kunt inkomende overboekingen ontvangen op je betaalrekening.
- Je kunt geld overboeken naar een andere (betaal)rekening.
- Je kunt geld opnemen van je betaalrekening met je betaalpas.
- Je kunt betalen met je betaalpas.
- Je kunt een overboeking doen via acceptgiro in je Persoonlijke Bankomgeving.
- Je kunt een incassomachtiging afgeven.

Hoe je dit allemaal kunt doen, staat in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

## KNAB PREMIUM

Met Knab Premium heb je toegang tot al onze producten en services, zoals een betaalrekening, Digitaal Kasboek, Rente Alerts, Betaal Alerts en Financiële Tips. Verder kun je sparen en een Knab Beleggingsrekening openen. Ook kun je een Financieel Plan maken en gebruikmaken van Digitale Ordners. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je van welke producten en services je gebruik kunt maken.

### 3. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Premium?

3.1 Met je betaalrekening kun je het volgende doen:

- Je kunt inkomende overboekingen ontvangen op je betaalrekening.
- Je kunt geld overboeken naar een andere betaal- of spaarrekening.
- Je kunt contant geld opnemen van je betaalrekening met je betaalpas.
- Je kunt betalen met je betaalpas.
- Je kunt een overboeking doen via acceptgiro in je Persoonlijke Bankomgeving.
- Je kunt een incassomachtiging afgeven.

Hoe je dit allemaal kunt doen, staat in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

3.2 Daarnaast kun je in je Persoonlijke Bankomgeving overzichten maken met het Financieel Plan. Als je gebruik wilt maken van het Financieel Plan, raadpleeg dan onze Spel- en Privacyregels Financieel Plan en de Handleiding Financieel Plan.

3.3 Je kunt documenten opslaan in je Digitale Ordners. Deze documenten mogen niet discriminerend, onfatsoenlijk of op een andere manier ongeoorloofd zijn. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van Digitale Ordners.

# VOORWAARDEN BETALEN

## TOTSTANDKOMING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

### 1. Wat hoort er bij de overeenkomst?

- 1.1 In deze voorwaarden staan de afspraken die je met Knab maakt over jouw (betaal)rekening. Deze voorwaarden horen bij de overeenkomst.
- 1.2 Bij de overeenkomst hoort ook de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Daarin kun je algemene informatie vinden over bankieren bij Knab.
- 1.3 De overeenkomst met deze voorwaarden en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen vind je terug in je Persoonlijke Bankomgeving. De overeenkomst met deze voorwaarden krijg je van ons ook per e-mail.
- 1.4 Ons adres is Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam. Ons e-mailadres is [service@knab.nl](mailto:service@knab.nl).
- 1.5 Knab is een handelsnaam van Aegon Bank N.V. Aegon Bank N.V. is ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten en van De Nederlandsche Bank. Zij houden toezicht op ons. Informatie over onze inschrijving in deze registers staat op de websites [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

### 2. Welke algemene regels gelden voor je (betaal)rekening?

- 2.1 Je kunt de (betaal)rekening alleen aanhouden als je meerderjarig bent en een burgerservicenummer hebt. Woon je in het buitenland of ga je verhuizen of emigreren naar het buitenland? Laat het ons dan weten. Je kunt bij ons geen (betaal)rekening aanhouden als je naar een land buiten de EU/EER verhuist of emigreert, of als je Amerikaans belastingplichtige bent of wordt. Je bent een Amerikaans belastingplichtige als je door de Amerikaanse belastingwetgeving (Foreign Account Tax Compliance Act) als een 'U.S. Person' wordt aangemerkt. Hiervan is onder meer sprake als één of meer van onderstaande situaties op jou van toepassing is:
  - Je hebt een Amerikaans paspoort.
  - Je woont in de Verenigde Staten.
  - Je bent geboren in de Verenigde Staten.
  - Je hebt een Amerikaans woonadres, postadres of telefoonnummer.
  - Je maakt periodiek geld over naar de Verenigde Staten.
  - Je hebt een gevolmachtigde met een Amerikaans adres.
  - Je hebt een Per Adres (P/A) in de Verenigde Staten.
- 2.2 Wij kunnen de overeenkomst met jou opzeggen als je naar een land buiten de EU/EER verhuist of emigreert, of als je Amerikaans belastingplichtige bent of wordt.

- 2.3 De (betaal)rekening mag alleen worden gebruikt voor niet-zakelijke doeleinden. Gebruik je de (betaal)rekening toch voor zakelijke doeleinden? Dan mogen wij de overeenkomst met jou opzeggen.
- 2.4 Het openen van een (betaal)rekening bij ons gebeurt altijd onder het voorbehoud dat wij jou accepteren als klant, in overeenstemming met ons klantacceptatiebeleid. Wij kunnen dus ook na het openen van de (betaal)rekening nog besluiten om jou niet als klant te accepteren. Besluiten wij jou niet als klant te accepteren? Dan hoor je dat zo spoedig mogelijk. In dat geval sluiten we de (betaal)rekening. Is er al geld naar je (betaal)rekening overgeboekt? Dan boeken wij dat over naar de (betaal)rekening op jouw naam die bij ons bekend is, of naar de (betaal)rekening van herkomst.
- 2.5 Open je een extra (betaal)rekening bij ons met dezelfde tenaamstelling als je Knab Betaalrekening? Dan wordt deze (betaal)rekening onderdeel van je pakket. Open je een (betaal)rekening met een andere tenaamstelling? Dan kies je een nieuw pakket.
- 2.6 Het geld op de (betaal)rekening is altijd in euro. Ontvang je geld in een vreemde valuta? Of boek je geld in een vreemde valuta over? Dan wisselen we dat automatisch voor je om. Meer informatie over de kosten die wij voor het omwisselen berekenen vind je op onze website.
- 2.7 Wij accepteren geen cheques en geen contant geld. Je kunt cheques dus niet bij ons inwisselen.
- 2.8 Je krijgt van ons rente over het geld dat op de (betaal)rekening staat. Wij mogen de rente veranderen. De nieuwe rente gaat meteen in. Wij sturen je hierover een bericht. De hoogte van de rente is afhankelijk van het saldo op je (betaal)rekening en staat op onze website. Boven een bepaald saldo ontvang je mogelijk geen rente. De saldolimiet geldt voor het totale saldo van alle betaalrekeningen binnen je pakket.

### 3. (Betaal)rekening op naam van twee personen

- 3.1 De (betaal)rekening kan op naam van maximaal twee personen staan. Dit is een en/of (betaal)rekening, ook wel gezamenlijke (betaal)rekening genoemd. De overeenkomst en de voorwaarden gelden dan voor jullie beiden. De persoon die de gezamenlijke (betaal)rekening aanvraagt staat ervoor in dat de gegevens van beide personen juist zijn.
- 3.2 Als de (betaal)rekening op naam staat van twee personen, dan mag je die samen en apart gebruiken en over het saldo op de (betaal)rekening beschikken. Wij hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. In sommige gevallen vragen wij van jullie allebei een bevestiging. Boeken wij het saldo over naar een van de rekeninghouders? Dan zijn wij de andere rekeninghouder niets meer verschuldigd.
- 3.3 Wij hoeven maar één van jullie beiden te informeren. Ook al is het belangrijk.



- 3.4 Sta je rood? Dan moeten jullie allebei zorgen dat de roodstand zo snel mogelijk wordt opgeheven. Ieder van jullie is hier apart voor verantwoordelijk, ook als de andere rekeninghouder de roodstand heeft veroorzaakt.
- 3.5 Je mag bij ons een extra betaalrekening, een (extra) spaarrekening en/of een (extra) deposito openen op naam van jullie beiden. Wij hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. Je machtigt elkaar om dit te mogen doen.
- 3.6 Als er beslag op jullie (betaal)rekening wordt gelegd voor een schuld van één van jullie, dan kunnen jullie beiden de en/of (betaal)rekening niet meer gebruiken. Dit geldt ook als er een faillissement, surseance van betaling of de wettelijke schuldsanering op één van jullie van toepassing wordt verklaard.
- 3.7 Wil één van jullie de en/of (betaal)rekening op één naam zetten? Of op naam van iemand anders? Dan moet je een nieuwe (betaal)rekening openen.
- 3.8 Als één van jullie de en/of (betaal)rekening wil beëindigen, dan voeren wij deze opdracht uit. Wij informeren de ander niet en vragen ook geen toestemming van de ander.
- 3.9 Als wij van jou of je mederekeninghouder geld tegoed hebben, mogen wij dat verrekenen met het saldo op de en/of (betaal)rekening. Sta je rood op de en/of (betaal)rekening? Dan mogen wij het tekort verrekenen met ieder tegoed dat jij of je mederekeninghouder bij ons heeft.

#### 4. Verandert er iets in je situatie?

Verandert er iets in je situatie wat belangrijk is voor de (betaal)rekening, bijvoorbeeld als een faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of wettelijke schuldsanering op jou van toepassing wordt verklaard? Of zijn er wijzigingen in je gegevens (bijvoorbeeld je woonadres of e-mailadres)? Dan moet je ons dat meteen via jouw Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch of per e-mail laten weten. Doe je dit niet, of te laat? Dan zijn wij niet verantwoordelijk voor de gevolgen en kunnen wij (afhankelijk van de situatie) de overeenkomst opzeggen.

#### 5. Wanneer eindigt je (betaal)rekening?

- 5.1 De overeenkomst met deze voorwaarden heeft geen einddatum, tenzij dat anders is bepaald.
- 5.2 Je kunt de overeenkomst iedere dag kosteloos opzeggen. Hoe je de overeenkomst opzegt, lees je in de handleiding voor je (betaal)rekening.
- 5.3 Wij kunnen de overeenkomst met jou ook opzeggen. Wij kunnen dit alleen doen als wij je dit één maand van tevoren laten weten. In bepaalde gevallen kunnen wij de overeenkomst met jou ook per direct opzeggen. Namelijk als dat moet volgens de wet of van de Autoriteit

Financiële Markten of De Nederlandsche Bank. Of als wij vermoeden dat je de (betaal)rekening onrechtmatig gebruikt of misbruik maakt van onze diensten of als, bijvoorbeeld, sprake is van één of meer van de volgende situaties:

- bij gebruik van de (betaal)rekening voor zakelijke doeleinden;
- bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare activiteiten;
- als je niet langer de beschikking hebt over identificatiemiddelen om toegang te verkrijgen tot de (geblokkeerde) rekening. Je moet dan een nieuwe rekening openen;
- als faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of de wettelijke schuldsanering op jou van toepassing wordt verklaard, of als je een aanvraag daartoe indient;
- als je verhuist of emigreert naar een land buiten de EU/EER of als je Amerikaans belastingplichtige bent of wordt;
- als je niet binnen een door ons gegeven redelijke termijn door ons opgevraagde informatie aan ons geeft;
- als je na de door ons gegeven redelijke termijn om geld over te boeken op de (betaal)rekening nog steeds ongeoorloofd rood staat;
- indien de (betaal)rekening hoofdzakelijk wordt gebruikt voor betaaltransacties waarvan de aard en/of het doel niet inzichtelijk voor ons is (bijvoorbeeld omdat niet duidelijk is wie de begunstigde is); en/of
- in overige gevallen waarin wij denken dat wij door jouw doen of nalaten met betrekking tot de (betaal)rekening reputatierisico of aansprakelijkheidsrisico's lopen.

5.4 Heb je één Knab Betaalrekening, en wordt deze (betaal)rekening opgezegd? Of heb je meerdere betaalrekeningen met dezelfde tenaamstelling, en worden al deze betaalrekeningen opgezegd? Dan worden al je andere (betaal)rekeningen met dezelfde tenaamstelling ook opgezegd. Dus bijvoorbeeld ook een spaarrekening als je die hebt. In de voorwaarden die horen bij de andere (betaal)rekeningen, staat wat er gebeurt als die (betaal)rekeningen worden opgezegd. Dit geldt ook als wij de overeenkomst opzeggen.

5.5 Is de overeenkomst opgezegd? En heb je alles gedaan wat je volgens ons moet doen? Dan boeken wij het geld dat op je betaalrekening staat, over naar een (betaal)rekening van jouw keuze. Je (betaal)rekening wordt dan beëindigd.

## KNAB BETAALREKENING

### 6. Je kunt ons opdrachten geven

6.1 Je krijgt van ons een betaalpas, een pincode en een cardreader. Ook krijg je van ons informatie daarover. De cardreader heb je samen met de betaalpas en de pincode nodig om ons in je Persoonlijke Bankomgeving via onze website opdrachten te geven. Wij kunnen er voor kiezen dat je opdrachten alleen kunt bevestigen met Mobiel Bevestigen. De cardreader heb je dan niet nodig. Met Mobiel Bevestigen bevestig je in dat geval met je

App-toegangscode van de Knab App of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App. Je moet wel eerst de Knab App activeren en je App-toegangscode aanmaken of toegang met je vingerafdruk of gezichtsherkenning activeren. Hoe je dat doet, lees je in de Algemene Handleiding. De werking van Mobiel Bevestigen is afhankelijk van de werking van de Knab App. Let op: tenzij wij je anders informeren, gelden de limieten bij een opdracht die je geeft via de Knab App niet ook voor Mobiel Bevestigen.

- 6.2 Je kunt ons via de Knab App opdrachten geven. Hiervoor gebruik je je App-toegangscode, je vingerafdruk of gezichtsherkenning. Hoe je de Knab App activeert en je App-toegangscode aanmaakt en toegang met je vingerafdruk en gezichtsherkenning activeert, lees je in de Algemene Handleiding. Wij kunnen functionaliteiten van de Knab App (bijvoorbeeld het overboeken van geld via een telefoonnummer) beperken. We laten je dit per e-mail weten.
- 6.3 Je kunt ons 24 uur per dag een opdracht geven. Het moment waarop jouw opdracht wordt verwerkt, kan verschillen en is afhankelijk van het moment dat je de opdracht ingeeft. Meer informatie over de manier waarop wij opdrachten verwerken, vind je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.
- 6.4 Iedere opdracht die wij van je krijgen om geld over te boeken, om geld op te nemen of om een opdracht in te trekken, moet je goedkeuren. Wij weten dat je de opdracht goedkeurt als het volgende is gebeurd:
- Je hebt je betaalpas gebruikt, je pincode ingevoerd als daarom is gevraagd en je bent akkoord gegaan met de betaling of opname van contant geld; of
  - Je hebt elektronisch je handtekening gezet bij je opdracht in je Persoonlijke Bankomgeving. Dat heb je gedaan door de opdracht te bevestigen. Als daarom is gevraagd, heb je de code(s) gebruikt, die je op je cardreader hebt ontvangen. Of je hebt de opdracht bevestigd met Mobiel Bevestigen, dus met je App-toegangscode of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App; of
  - Je hebt de opdracht in de Knab App gegeven en ook bevestigd met je App-toegangscode of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning; of
  - Je hebt je betaalpas tegen een betaalautomaat voor contactloos betalen aan gehouden.
- 6.5 Maak je gebruik van contactloos betalen? Dan geef je toestemming voor een contactloze betaling zonder pincode, door je betaalpas tegen een betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden. Meer informatie over contactloos betalen en de geldende limieten vind je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.
- 6.6 Wanneer wij jouw opdracht hebben ontvangen en weten dat je opdracht hebt goedgekeurd, gaan wij die uitvoeren. Wij voeren je opdracht uiterlijk binnen 1 werkdag uit. Als je in de Knab App opdracht hebt gegeven om geld over te boeken via een telefoonnummer, dan wordt de opdracht uitgevoerd zodra de begunstigde zijn of haar rekeningnummer aan ons doorgeeft. Als wij niet binnen 7 dagen een rekeningnummer ontvangen, vervalt de opdracht.

Bij een overboeking van geld via een telefoonnummer sturen wij een bericht naar het door jou opgegeven telefoonnummer. Het geld wordt vervolgens overgeboekt naar het rekeningnummer dat door de ontvanger van het bericht wordt doorgegeven. Wij mogen afgaan op de informatie die door jou en/of de begunstigde wordt verstrekt en zijn niet aansprakelijk voor eventuele fouten en/of onjuistheden in de door jou en/of de begunstigde aan ons verstrekte informatie.

- 6.7 Als je ons de opdracht hebt gegeven om geld over te boeken en wij hebben deze opdracht ontvangen, dan kun je deze niet meer intrekken. Ook niet als je de opdracht via iDEAL hebt gegeven. Heb je bij de opdracht aangegeven dat wij de opdracht op een andere dag moeten uitvoeren? En heb je de opdracht goedgekeurd? Dan kun je de opdracht nog wel intrekken. Je kunt dat uiterlijk doen op de dag voordat wij de opdracht uitvoeren. Wij rekenen hiervoor geen kosten. Een opdracht om geld over te boeken via een telefoonnummer kun je nog intrekken totdat de begunstigde zijn of haar rekeningnummer aan ons heeft doorgegeven.
- 6.8 Als je ons in je Persoonlijke Bankomgeving opdracht geeft om geld over te boeken, dan geef je ons informatie. Zo geef je ons in ieder geval informatie over de (betaal)rekening waarnaar wij het geld moeten overboeken. Wij controleren die informatie niet. Je bent zelf verantwoordelijk voor de informatie die je hebt ingevoerd.
- Heb je verkeerde informatie doorgegeven? En boeken wij het geld over naar de verkeerde (betaal)rekening? Laat het ons dan weten. Houd er wel rekening mee dat het terugboeken van je geld alleen lukt als de persoon die jouw geld heeft ontvangen, daarvoor toestemming geeft.
- 6.9 Als je transacties met je betaalpas uitvoert, houd er dan rekening mee dat het bedrag dat je in een bepaalde periode met je betaalpas kunt besteden aan een maximum is gebonden. Je vindt het voor jou geldende maximum in je Persoonlijke Bankomgeving. Je kunt het maximale bedrag zelf verhogen of verlagen. Wij mogen het bedrag of de duur van de periode altijd wijzigen.
- 6.10 Wil je ons via de Knab App opdracht geven om geld over te boeken? Houd er dan rekening mee dat het bedrag dat je in een bepaalde periode met de Knab App kunt besteden, aan een maximum is gebonden. Wij stellen een maximaal bedrag vast.
- 6.11 Als je wilt overboeken met een acceptgiro, dan kun je die niet per post, fax of e-mail naar ons sturen. Wel kun je overboekingen doen via de acceptgiro in je Persoonlijke Bankomgeving.
- 6.12 Je kunt aan andere personen of bedrijven een Europese incassomachtiging geven. Deze personen of bedrijven mogen dan geld van je (betaal)rekening incasseren. Een Europese machtiging kun je zowel schriftelijk als via een online proces afgeven. Geef je een incassomachtiging via een online proces af, dan wordt dit 'Incassomachtigen' genoemd. Ben je het niet eens met het bedrag dat is geïncasseerd? Laat het ons dan weten binnen

56 dagen nadat het bedrag van je (betaal)rekening is geboekt. Wij zullen de betaling dan direct voor je terugboeken.

- 6.13 Bij Incassomachtigen geef je in je Persoonlijke Bankomgeving toestemming om je betaalrekening automatisch te debiteren. Op basis daarvan is het de gemachtigde toegestaan om incasso-opdrachten in te sturen. Op het moment dat je toestemming hebt gegeven, geven wij dat door aan de financiële instelling waarbij het door jou gemachtigde bedrijf is aangesloten.
- 6.14 Als je jouw via Incassomachtigen afgegeven machtiging wilt wijzigen, dan kan dat door in te loggen op de online-omgeving van het bedrijf dat je hebt gemachtigd. Je komt vervolgens terecht in je Persoonlijke Bankomgeving. Daar bevestig je de wijziging. Ook voor het intrekken van de via Incassomachtigen afgegeven machtiging neem je contact op met het bedrijf waaraan je de machtiging hebt verleend. Dit bedrijf zorgt er dan voor dat de machtiging wordt ingetrokken.

Meer informatie over de Europese incassomachtiging staat in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

- 6.15 Wij zijn niet op de hoogte van de inhoud van de schriftelijke of via Incassomachtigen afgegeven machtiging. Wij zijn voor de machtiging of de gevolgen daarvan dan ook niet aansprakelijk. Daarnaast staan wij niet in voor de uitvoering van de betalingsopdrachten die op basis van jouw machtiging door de gemachtigde worden ingediend.
- 6.16 Wij mogen anderen inschakelen om een deel van ons werk te doen. Bijvoorbeeld als je geld wilt overboeken naar een betaalrekening in het buitenland. In dat geval zullen wij een buitenlandse bank inschakelen.

## 7. Wij mogen jouw opdrachten weigeren

- 7.1 Wij kunnen besluiten om jouw opdracht niet uit te voeren. Dat kunnen wij doen in de volgende situaties:
- Als er niet genoeg geld op je (betaal)rekening staat om de opdracht uit te kunnen voeren.
  - Als wij een bedrag op je (betaal)rekening hebben gereserveerd voor een andere opdracht en er daardoor niet genoeg geld op je (betaal)rekening beschikbaar is.
  - Als je opdracht niet klopt of niet duidelijk is. Of als je opdracht niet volledig is.
  - Als wij je opdracht niet mogen uitvoeren volgens de wet. Bijvoorbeeld als iemand beslag heeft gelegd op jouw (betaal)rekening.
  - Als je je niet houdt aan de afspraken met ons. Of als je je niet houdt aan onze handleiding.
  - Als wij weten dat jij de opdracht niet hebt goedgekeurd. Of als wij dat vermoeden.
  - Als je je (betaal)rekening niet meer zelf mag gebruiken. Bijvoorbeeld als je een curator hebt die de (betaal)rekening voor jou gebruikt.

- Als jouw opdracht in strijd is met sanctiewet- en regelgeving.
- Als jouw opdracht in strijd is met onze veiligheidsregels.
- Als wij hiervoor een andere goede reden hebben.

7.2 Als wij besluiten om jouw opdracht niet uit te voeren, laten wij dit weten via je Persoonlijke Bankomgeving.

## 8. Je mag niet rood staan

8.1 Je mag niet rood staan op de betaalrekening zonder een Knab Roodstand te hebben afgesloten. Sta je toch rood? Bijvoorbeeld doordat wij de maandelijkse kosten voor het pakket van je betaalrekening hebben geïncasseerd? Dan wordt debetrente in rekening gebracht over het bedrag dat je te weinig op je betaalrekening hebt staan. Voor iedere dag dat je rood staat, wordt debetrente in rekening gebracht. De hoogte van de debetrente staat op onze website. Bij een Knab Roodstand geldt een andere debetrente dan als je ongeoorloofd rood staat. De toepasselijke debetrente kunnen wij iedere dag veranderen. Het bedrag dat aan debetrente in rekening wordt gebracht, boeken wij van je betaalrekening. Dit laten wij niet vooraf aan je weten.

8.2 Sta je rood op je betaalrekening? Dan sturen wij je een bericht. Je moet dan zorgen dat je het tekort zo snel mogelijk aanvult. Heb je een andere (betaal)rekening bij ons? En staat daar geld op? Dan mogen wij geld overboeken van die (betaal)rekening naar de betaalrekening waar een tekort is. Staat er hierna nog niet genoeg geld op je betaalrekening? Dan sturen wij je ook daarover een bericht. Je moet dan zelf zorgen dat er zo snel mogelijk genoeg geld op je betaalrekening staat. Als dat niet binnen een door ons gegeven redelijke termijn lukt, kunnen wij de overeenkomst met jou opzeggen. Je blijft dan verantwoordelijk (*aansprakelijk*) voor door ons geleden schade.

## 9. Je kunt derden opdracht geven overboekingen vanaf je betaalrekening te verrichten of rekeninginformatie met derden delen

9.1 Na de inwerkingtreding van de Nederlandse wetgeving die de herziene Richtlijn Betaaldiensten (PSD 2) implementeert, kun je ook derden opdracht geven om online overboekingen te verrichten vanaf je betaalrekening. Ook kun je ons vanaf dat moment opdracht geven om rekeninginformatie over door jou gekozen rekeningen met derden te delen, bijvoorbeeld voor het gebruik van digitale huishoudboekjes of financiële planningstools. In al deze gevallen moeten deze derden over een vergunning of vrijstelling beschikken om deze diensten te verrichten en geldt het volgende.

9.2 Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven we een derde partij toegang tot jouw betaalrekening voor het uitvoeren van een of meer van de hiervoor genoemde diensten. Dit betekent onder meer dat wij alle voor die diensten noodzakelijke informatie aan die derde

partij geven. Je moet zelf goede afspraken maken met die derde partij. Wij zijn daar geen partij bij.

- 9.3 De derde partij is zelf verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Zo is de derde partij die rekeninginformatie ontvangt bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor de naleving van de regels over de bescherming van jouw persoonsgegevens. Deze derde partij mag geen gevoelige betalingsgegevens, zoals persoonlijke beveiligingsgegevens, opvragen. En een derde partij die van jou opdracht heeft gekregen om overboekingen vanaf je betaalrekening te verrichten is bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor de manier waarop je betaalopdrachten via hem kunt geven. Ook mag deze derde partij geen gevoelige betalingsgegevens, zoals persoonlijke beveiligingsgegevens, opslaan.
- 9.4 Een derde partij die rekeninginformatie ontvangt of in opdracht van jou overboekingen verricht moet ervoor zorgen dat jouw persoonlijke beveiligingsgegevens (zoals jouw toegangscode) niet toegankelijk zijn voor derde partijen en dat zij op een veilige en efficiënte manier worden verzonden.
- 9.5 Je moet ons meteen via je Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch, of per e-mail informeren als je je goedkeuring hebt ingetrokken voor een opdracht of reeks van opdrachten die via een derde partij loopt. Of als je je toestemming voor het delen van rekeninginformatie met een derde partij hebt ingetrokken.

## 10. Wij mogen weigeren mee te werken

Wij mogen weigeren mee te werken aan de in artikel 9 genoemde diensten door derden, bijvoorbeeld als wij niet kunnen vaststellen dat deze derden de juiste vergunning hebben. Wij kunnen ook besluiten om een derde (tijdelijk) geen toegang meer te geven tot jouw betaalrekening. Dit kunnen wij doen als wij aanwijzingen hebben dat er sprake is van frauduleuze transacties of transacties waarvoor jij geen toestemming hebt gegeven. Of als er sprake is van frauduleuze toegang tot jouw betaalrekening.

## KOSTEN

### 11. Wij mogen je kosten rekenen

- 11.1 Wij mogen kosten rekenen voor onze diensten en producten die verbonden zijn met je (betaal)rekening. Alle tarieven vind je terug op onze website. Wij mogen de kosten met onmiddellijke ingang wijzigen. Wij zijn niet verplicht je dat te melden. Alle toepasselijke kosten vind je op onze website en in je Persoonlijke Bankomgeving.
- 11.2 De kosten boeken wij van je betaalrekening.



## INFORMATIEVERSTREKKING

### 12. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

- 12.1 Je krijgt toegang tot je (betaal)rekening via je Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is met je eigen toegangscode.
- 12.2 Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je jouw (betaal)rekening gebruiken. Ook krijg je via je Persoonlijke Bankomgeving informatie van ons over je (betaal)rekening. Als wij je informeren over (vermoedelijke) onregelmatigheden, kunnen we dat doen via je Persoonlijke Bankomgeving, email, sms en/of pushberichten.
- 12.3 Je hebt het volgende nodig om je Persoonlijke Bankomgeving te gebruiken:
- Een internetverbinding.
  - Geschikte apparatuur, bijvoorbeeld een computer of een mobiele telefoon.
  - Geschikte software om de internetverbinding te gebruiken, bijvoorbeeld een internetbrowser of de Knab App, onze mobiele applicatie.

### 13. Wij geven je informatie over je (betaal)rekening

- 13.1 Wij geven je informatie over je (betaal)rekening via je Persoonlijke Bankomgeving, e-mail, sms en/of pushberichten. Je geeft ons toestemming dat wij je op deze wijze informeren. Wij sturen jou deze informatie niet met de post toe. Het is belangrijk dat je alle informatie leest. Rekeningafschriften kun je downloaden via je Persoonlijke Bankomgeving.
- 13.2 Eén keer per jaar sturen wij je een overzicht van het bedrag dat je op 1 januari op je (betaal)rekening had staan volgens onze administratie. Dit overzicht kun je gebruiken voor je belastingaangifte. Dit overzicht ontvang je via je Persoonlijke Bankomgeving. Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste informatie aan de Belastingdienst of andere instanties.
- 13.3 Je kunt meldingen van ons krijgen over je (betaal)rekening of over de informatie in je Financieel Dashboard en Financieel Plan. Die meldingen noemen wij Knab Alerts. Welke Knab Alerts (Rente Alerts, Betaal Alerts of Financiële Tips) je ontvangt, kun je lezen in de hierboven gegeven beschrijving van onze pakketten. Deze meldingen krijg je van ons in je Persoonlijke Bankomgeving, of via e-mail of sms. De informatie in een Knab Alert is geen advies. Wil je bepaalde meldingen wel of niet ontvangen? Dan kun je dat in je Persoonlijke Bankomgeving aangeven.

### 14. Je moet onze informatie altijd controleren

- 14.1 Heb je van ons informatie ontvangen over je (betaal)rekening of de uitvoering van opdrachten? Dan moet je zo snel mogelijk controleren of die informatie juist is en of de door jou gegeven opdrachten juist en volledig zijn uitgevoerd. Je moet de door ons verstrekte



informatie over je (betaal)rekening en de uitvoering van opdrachten minimaal eens per twee weken controleren.

- 14.2 De datum waarop wij de informatie hebben gegeven, is belangrijk. Die datum vind je in je Persoonlijke Bankomgeving bij jouw (betaal)rekening. Verwacht je informatie van ons of hoor je te weten dat je informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijg je dat niet? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten.
- 14.3 Zie je een fout in de door ons verstrekte informatie of zie je dat wij een opdracht niet of niet goed hebben uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de door ons verstrekte informatie? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten. Ook moet je alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schade te voorkomen.
- 14.4 Zijn er 13 maanden verstreken nadat wij jou informatie hebben verstrekt of jouw opdracht hebben uitgevoerd? Dan mogen wij ervan uitgaan dat deze informatie of opdracht door jou is goedgekeurd. Dit betekent dat je aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat je 13 maanden de tijd hebt om bezwaar te maken. Controleer je de door ons verstrekte informatie niet? Of meld je onjuistheden of onvolledigheden niet zo spoedig mogelijk aan ons? Dan kan schade toch voor jouw rekening komen. Ook als je binnen 13 maanden bezwaar hebt gemaakt.
- 14.5 Zien wij zelf dat wij een fout hebben gemaakt? Dan herstellen wij die zo snel mogelijk. Wij laten het je zo snel mogelijk weten als wij een fout hebben gemaakt. Wij mogen een fout herstellen of een verkeerd overgeboekt bedrag weer overboeken zonder dat je daarvoor toestemming hebt gegeven.

## 15. Je kunt overzichten maken

In je Persoonlijke Bankomgeving kun je overzichten maken van jouw financiële situatie, bijvoorbeeld met het Digitaal Kasboek. Je kunt bijvoorbeeld een overzicht maken van hoeveel geld je iedere maand ontvangt op je betaalrekening en hoeveel geld je uitgeeft. Wil je meer informatie? Lees dan de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

Let op: je maakt deze overzichten zelf. Wij zijn daarvoor dus niet verantwoordelijk. Een overzicht is ook geen advies van ons. De informatie die je invoert en de overzichten die je maakt, gebruiken wij niet om te beoordelen of een product of dienst bij je past of geschikt is. En ook niet om je eventueel te waarschuwen. Wel kun je Knab Alerts ontvangen.

## VEILIGHEIDSREGELS

### 16. Je moet je houden aan onze veiligheidsregels

16.1 Het is belangrijk dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Houd je toegangscode daarom geheim.

16.2 Je moet je houden aan onze veiligheidsregels. Lees deze dus ook goed door. Deze regels vind je in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Onze veiligheidsregels gelden voor alle (betaal)rekeningen die je bij ons opent. Deze regels gelden voor de volgende zaken:

- De apparatuur die je gebruikt om je bankzaken te regelen.
- De betaalpas.
- De pincode die hoort bij de betaalpas.
- De gebruikersnaam, het wachtwoord en de App-toegangscode.
- De cardreader-codes.

De belangrijkste regels zijn de volgende:

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

16.3 Maak je gebruik van de Knab App? Gebruik je vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App alleen als anderen geen toegang hebben tot je telefoon of tablet.

16.4 Ben je je betaalpas kwijt of is je betaalpas gestolen? Is je betaalpas gebruikt zonder dat je dit wilde, of vermoed je dit? Heeft iemand je pincode, wachtwoord of App-toegangscode gezien, of vermoed je dit? Ben je jouw mobiele telefoon kwijt waar de Knab App op staat of is deze gestolen? Dan moet je ons dat meteen laten weten. Dan blokkeren wij jouw betaalpas en/of verwijderen wij de Knab App registratie. In de veiligheidsregels in onze Algemene Handleiding en op onze website staat hoe je dit kunt doen. Als je betaalpas is gestolen of je (betaal)rekening is gebruikt zonder je toestemming, dan moet je dit ook aangeven bij de politie.

16.5 Wij kunnen het gebruik van Mobiel Bevestigen en/of de gehele Knab App beperken als het besturingssysteem van je telefoon of tablet niet origineel en/of niet actueel is of om een andere reden niet voldoet aan onze veiligheidseisen. Controleer zelf regelmatig of er systeemupdates zijn.

16.6 Wij kunnen ook in andere situaties je betaalpas, (betaal)rekening en/of online omgeving (tijdelijk of definitief) blokkeren. Bijvoorbeeld als je je afspraken met ons niet nakomt. Of als wij denken dat je onze afspraken niet nakomt. Wij kunnen je betaalpas, (betaal)rekening

en/of online omgeving ook blokkeren als wij denken dat er iets aan de hand is. Bijvoorbeeld als sprake is van pasfraude of als wij (vermoedelijke) onregelmatigheden constateren. Bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare activiteiten kunnen wij de betaalpas en de (betaal)rekening (tijdelijk of definitief) blokkeren en de overeenkomst met jou met onmiddellijke ingang opzeggen. Eventuele tegoeden worden in beginsel niet vrijgegeven voordat het vermoeden van betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare feiten voldoende door jou is weerlegd. Is je betaalpas, (betaal)rekening en/of online omgeving tijdelijk geblokkeerd en wil je deze deblokkeren? Neem dan contact met ons op. Een definitieve blokkade kan niet ongedaan worden gemaakt.

- 16.7 Als je niet langer de beschikking hebt over identificatiemiddelen om toegang te verkrijgen tot de (geblokkeerde) (betaal)rekening, moet je een aanvraag bij ons doen voor een nieuwe (betaal)rekening. Wij zeggen in dat geval de bestaande overeenkomst met jou op en boeken de tegoeden naar de nieuw geopende (betaal)rekening over.

## AANSPRAKELIJKHEID

### 17. Je hebt een zorgplicht

- 17.1 Je hebt, net als wij, een zorgplicht. Je gaat zorgvuldig met ons om en je houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. Je zorgt ervoor dat wij onze verplichtingen uit de wet en uit onze afspraken met jou na kunnen komen. Je mag onze diensten en rekeningen niet misbruiken of laten misbruiken. Je mag je rekening niet hoofdzakelijk gebruiken voor betaaltransacties waarvan de aard en/of het doel niet inzichtelijk voor ons is (bijvoorbeeld omdat niet duidelijk is wie de begunstigde is). En jouw gedrag mag niet schadelijk zijn voor ons of voor de integriteit van banken in het algemeen. Wij kunnen transacties met een waarde die hoger is dan een door ons te bepalen maximum weigeren. We kunnen ook een grens stellen aan het aantal transacties dat per maand verricht kan worden.
- 17.2 Je moet ons alle informatie geven die wij nodig hebben om te voldoen aan de wet en andere regels die voor banken gelden. We mogen je bijvoorbeeld vragen om je opnieuw te identificeren. Doe je dat niet? Dan mogen wij jouw rekening blokkeren. Je kunt je rekening dan niet meer gebruiken.
- 17.3 Wij mogen je vragen waarom je bepaalde producten en services van ons gebruikt. Ook kunnen wij je vragen waar het geld dat je op je rekening wilt overboeken of hebt overgeboekt, vandaan komt. Je bent verplicht om op deze vragen antwoord te geven.

### 18. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden

Het kan gebeuren dat je betaalpas of cardreader het niet meer doet. Bijvoorbeeld door een storing of beschadiging. Of dat onze website, je Persoonlijke Bankomgeving of de Knab

App niet goed werkt of niet bereikbaar is. Dat proberen wij natuurlijk te voorkomen. Maar als het toch gebeurt, zijn wij daarvoor niet verantwoordelijk (*aansprakelijk*). Wij zijn wel verantwoordelijk als wij de storing met opzet hebben veroorzaakt. Of als er sprake is van een ernstige fout van ons.

## 19. Wanneer ben jij verantwoordelijk?

- 19.1 Ben je jouw betaalpas kwijt of is deze gestolen? Of is je betaalpas of Mobiel Bevestigen onrechtmatig gebruikt, bijvoorbeeld zonder dat je dit wilde? En is er geld van je rekening geïncasseerd? Dan hoef je niets te betalen van het geld dat van je rekening is geïncasseerd. Wij betalen dit aan jou. Let op, wij betalen je niets in de volgende situaties:
- Als je het ons niet meteen hebt laten weten dat je betaalpas kwijt of gestolen is, of dat je betaalpas of Mobiel Bevestigen onrechtmatig is gebruikt. Of je hebt ons dit niet meteen laten weten als je dit vermoedde.
  - Als blijkt dat je de pincode, wachtwoord of App-toegangscade niet geheim hebt gehouden.
  - Als je je niet hebt gehouden aan onze veiligheidsregels (zie artikel 16).
- 19.2 Heb je fraude gepleegd? Ben je met opzet onze afspraken niet nagekomen of heb je hier grove schuld aan? En ben je daardoor geld verloren? Dan ben je hiervoor volledig verantwoordelijk. Wij betalen jou dan niets.

## 20. Wanneer zijn wij verantwoordelijk?

- 20.1 Wij zijn verantwoordelijk als we een opdracht uitvoeren die niet is toegestaan. Wij zijn er ook voor verantwoordelijk als wij een opdracht te laat, niet of verkeerd uitvoeren. Je moet dat wel op tijd aan ons laten weten. We betalen je dan het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten hebt betaald aan ons, betalen wij die ook aan je terug.
- 20.2 Zien wij zelf dat wij een fout hebben gemaakt? Dan herstellen wij die zo snel mogelijk. Wij laten het je zo snel mogelijk weten als wij een fout hebben gemaakt. Wij mogen een fout herstellen of een verkeerd overboekend bedrag weer overboeken zonder dat je daarvoor toestemming hebt gegeven.
- 20.3 Hebben wij een opdracht van jou verwerkt en blijkt dat jij door bijvoorbeeld beslag of faillissement je (betaal)rekening niet kon gebruiken? Of blijkt achteraf dat jij handelsonbekwaam was? Dan mogen wij de opdracht zonder jouw toestemming terugdraaien.
- 20.4 Heb je aan een derde opdracht gegeven om overboekingen te verrichten vanaf je betaalrekening (zoals bedoeld in artikel 9)? En worden deze overboekingen door die dienstverlener niet of verkeerd uitgevoerd? Dan betalen wij jou in het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten hebt betaald aan ons, betalen wij die ook aan je terug. Verder zijn wij niet aansprakelijk.

- 20.5 Zijn wij niet verantwoordelijk voor de uitvoering van een opdracht die niet is toegestaan? Of voor een opdracht die niet of verkeerd is uitgevoerd? Dan proberen wij de opdracht te onderzoeken als je dat aan ons vraagt. Wij laten je de resultaten van dit onderzoek weten.
- 20.6 Zijn wij aansprakelijk tegenover jou? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die je lijdt. Indirecte schade, zoals winst die je mogelijk mis loopt en koersschade, vergoeden wij niet. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:
- kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald
  - rente die wij je hadden moeten betalen (als wij onze verplichtingen waren nagekomen)
- 20.7 Wordt een opdracht die je via een andere betalingsinstelling aan ons hebt gegeven, verkeerd uitgevoerd door die andere betalingsinstelling? Dan betalen wij jou het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten hebt betaald aan ons, betalen wij die ook aan je terug. Verder zijn wij niet verantwoordelijk

## PRIVACY

### 21. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens

- 21.1 Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. Wij doen dit volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Als je een opdracht goedkeurt, geef je daarmee gelijk ook toestemming om de persoonlijke gegevens, die nodig zijn voor uitvoering van de opdracht, te verkrijgen, over te dragen, te verwerken en/of te bewaren. Dit zijn bijvoorbeeld naam, adres, (betaal)rekening- en saldogegevens.
- 21.2 Je persoonlijke gegevens worden door ons verwerkt onder de verantwoordelijkheid van Aegon Nederland N.V.
- 21.3 Wij gebruiken je persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast gebruiken we je gegevens voor het volgende:
- om het contact en de relatie met je te kunnen onderhouden;
  - het aangaan (beoordelen en accepteren van jou als klant) en uitvoeren van overeenkomsten (om onze producten en diensten aan jou te leveren, bijvoorbeeld om betaalopdrachten uit te voeren);
  - om in het Digitaal Kasboek een overzicht te maken van de verschillende categorieën overboekingen en inkomende overboekingen;
  - voor het uitvoeren van (gerichte) marketing- en verkoopactiviteiten;
  - voor het analyseren van persoonsgegevens om onze service aan jou te kunnen verbeteren, om ons product- en dienstenassortiment te verbeteren, en om beter in te spelen op jouw persoonlijke situatie;

- voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector, in het belang van zowel onze klanten, de medewerkers van Knab als financiële instellingen buiten Knab en Aegon;
- voor statistische en wetenschappelijke doeleinden en om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren;
- om toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving te regelen en functionaliteiten te bieden, onder meer door cookies (informatie over cookies vind je op onze website);
- om je vragen en opmerkingen te kunnen beantwoorden en om je zo goed mogelijk te woord te staan;
- om je telefoongesprekken of chatgesprekken op te nemen; en
- om te kunnen voldoen aan andere wettelijke verplichtingen (zoals de verstrekking van informatie aan de Belastingdienst).

21.4 Wij verkopen jouw gegevens niet aan derden.

21.5 Je persoonlijke gegevens worden door Aegon Bank N.V. verwerkt, maar zullen zonder toestemming niet buiten Knab worden gebruikt. Als je klant bent van Knab, kunnen je persoonsgegevens wel binnen de Aegon Groep worden uitgewisseld tussen ondernemingen die werken onder de naam Aegon en Knab. Dit doen wij om jou een totaalpakket aan diensten en producten te kunnen bieden, voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen en te bestrijden.

21.6 Wij schakelen bij de uitvoering van onze dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten derden in (zoals postverzending, drukkerijen, hostingdiensten en automatiseringsdienstverleners). Verwerken deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten jouw gegevens? Dan treffen wij de vereiste contractuele, technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat jouw gegevens uitsluitend worden verwerkt als dit noodzakelijk is. In ieder geval zullen deze derde partijen jouw gegevens alleen verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij verstrekken uitsluitend persoonsgegevens aan derden zoals toezichthouders, opsporingsinstanties en fiscale autoriteiten, als daartoe een wettelijke plicht is.

21.7 Knab kan in het kader van een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid je persoonsgegevens aan Experian Nederland B.V. te Den Haag (Experian) verstrekken. De gegevens worden niet door Experian gebruikt ter verrijking van hun database(s).

21.8 Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je op ieder moment zelf je persoonsgegevens inzien of wijzigen. Je kunt ook inzage vragen in de gegevens die wij over jou verwerken. Daarnaast kun je ons vragen om een correctie of verwijdering van deze gegevens. Na je aanvraag leveren wij binnen vier weken een overzicht van je persoonsgegevens. Je aanvraag kun je schriftelijk indienen met een kopie van je legitimatiebewijs. Als er onjuistheden zijn in de geregistreerde persoonsgegevens, ontvangen wij graag een verzoek tot correctie of verwijdering van de gegevens. Wij kunnen voor het verzoek om opgave een wettelijke vergoeding in rekening brengen.

21.9 Verdere uitleg over de manier waarop wij jouw persoonlijke gegevens verwerken vind je in het privacybeleid op onze website.

## 22. Wij kunnen (telefoon)gesprekken bewaren

22.1 Wij kunnen (telefoon)gesprekken die je als klant met ons hebt gevoerd, opnemen of bewaren.

22.2 Wij kunnen de gesprekken terugluisteren en teruglezen. Wij kunnen dat doen voor trainings- en coachingsdoeleinden, bij onderzoek naar opdrachten en transacties, klachten, om fraude te bestrijden, om de integriteit van financiële instellingen te bewaken of als dat moet volgens de wet.

22.3 Verdere uitleg over het opnemen en bewaren van (telefoon)gesprekken vind je in het privacybeleid op onze website.

## OVERIG

## 23. Het depositogarantiestelsel is van toepassing

Je (betaal)rekening valt onder het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als wij failliet gaan, je jouw geld terug kunt krijgen tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel regels. In het als bijlage bij deze voorwaarden gevoegde informatieblad depositogarantiestelsel vind je meer informatie. Alleen in zeer specifieke gevallen ben je van dekking onder het depositogarantiestelsel uitgesloten. Kijk hiervoor op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Depositogarantiestelsel'.

## 24. Wij mogen verrekenen

24.1 Wij mogen altijd alles wat wij van jou te vorderen hebben, verrekenen met tegenvorderingen die je op ons hebt. Als wij verrekenen, betekent dit dat wij onze vordering op jou 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van jouw vordering op ons. Dit geldt ook als onze vordering of jouw vordering op ons nog niet opeisbaar is, of in een vreemde valuta is.

24.2 Als onze vordering of jouw tegenvordering nog niet opeisbaar is, zullen wij alleen van ons verrekeningsrecht gebruikmaken als:

- Iemand beslag legt op jouw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op jouw rekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
- Iemand een pandrecht krijgt op jouw vordering op ons.
- Er een faillissement, surseance van betaling of de wettelijke schuldsanering op je van toepassing wordt verklaard.

Als het mogelijk is, zullen wij je van tevoren over de verrekening informeren.



## 25. Het saldo op de (betaal)rekening kan niet worden overgedragen of verpand

Het saldo op jouw (betaal)rekening is een vorderingsrecht. Dit vorderingsrecht kun je niet aan iemand anders geven (*overdragen*). Je kunt dit vorderingsrecht ook niet als zekerheid aan iemand anders geven (*verpanden*). Je kunt dus niet met iemand anders afspreken dat als je bijvoorbeeld die andere persoon niet betaalt, die andere persoon het geld op jouw (betaal)rekening krijgt.

## 26. Wij gebruiken alleen de informatie die je aan ons hebt gegeven

26.1 Wij gebruiken alleen de informatie die je ons hebt gegeven, met uitzondering van de informatie die je invoert in het Digitaal Kasboek en het Financieel Dashboard. Die informatie en de overzichten die je daarmee maakt, gebruiken wij niet om te beoordelen of een product bij je past of geschikt is.

26.2 Knab is een handelsnaam van Aegon Bank N.V. dat onderdeel is van Aegon Nederland N.V. Hebben andere onderdelen van Aegon Bank N.V. of Aegon Nederland N.V. informatie over jou? Bijvoorbeeld omdat je een verzekering hebt? Dan doen wij niets met die informatie. Wij krijgen die informatie ook niet.

## 27. Wij kunnen de overeenkomst veranderen

27.1 Wij kunnen de overeenkomst en deze voorwaarden veranderen. Wij laten het je minimaal twee maanden van tevoren weten als wij dat doen, behalve als de verandering in je voordeel is of meteen moet ingaan volgens de wet. Dan geldt de wijziging direct. Ben je het niet eens met de verandering? Dan kun je je (betaal)rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.

27.2 De Algemene Handleiding & Handleiding Betalen kunnen wij direct aanpassen.

27.3 Als er wijzigingen in de overeenkomst of deze voorwaarden zijn, dan sturen wij je een bericht.

## 28. Onze administratie dient als bewijs

Wij mogen ervan uitgaan dat wat in onze administratie staat, klopt. Dit geldt tegenover jou als volledig bewijs. Als je vindt dat onze administratie niet klopt, dan moet je dit bewijzen. Wij hoeven onze administratie niet langer te bewaren dan in de wet staat.

## 29. Wij mogen eisen dat je meteen terugbetaalt

Houd je je niet aan de afspraken die je met ons hebt? En ben je in verzuim, bijvoorbeeld als wij je in een bericht hebben gevraagd om je binnen een bepaalde periode alsnog aan de afspraken met ons te houden en je dat niet doet? Dan mogen wij alles wat wij nog van



jou horen te krijgen meteen opeisen van je. Dat betekent dat je dit meteen aan ons moet betalen. Bijvoorbeeld een schuld die je bij ons hebt. Heb je meerdere (betaal)rekeningen in je pakket bij ons en kom je voor één (betaal)rekening de afspraken niet na? Dan mogen wij voor al je (betaal)rekeningen eisen dat je terugbetaalt.

### 30. Wij proberen belangenconflicten te voorkomen

Wij hebben regels over hoe wij voorkomen dat wij een belangenconflict hebben met onze klanten of bij onszelf, bijvoorbeeld tussen onze afdelingen. Of dat onze klanten onderling een belangenconflict hebben. Is er toch een belangenconflict? Dan hebben wij ook regels over hoe wij omgaan met dit belangenconflict. Al deze regels vind je op onze website.

### 31. Wat gebeurt er bij fusie, overdracht of splitsing?

- 31.1 Wij mogen de overeenkomst met jou helemaal of voor een deel overdragen aan een ander bedrijf. Je geeft ons daarvoor nu al toestemming. Dat betekent dat je deze overeenkomst daarna hebt met dat andere bedrijf.
- 31.2 Zijn wij gesplitst? Of gefuseerd? Dan kan dit betekenen dat je deze overeenkomst daarna hebt met het bedrijf dat in de plaats is gekomen van ons.

### 32. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter

De overeenkomst en alle andere informatie over je (betaal)rekening zijn in het Nederlands. Voor de overeenkomst geldt het Nederlands recht. Eventuele geschillen worden behandeld bij de bevoegde rechter in Amsterdam.

### 33. Heb je een klacht?

Heb je een klacht of opmerking? Laat het ons dan weten. Hoe je dat kunt doen, staat in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Heb je van ons een antwoord gekregen op je klacht? En ben je het daar niet mee eens? Dan kun je binnen drie maanden je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Je kunt met jouw klacht ook naar de rechter gaan.

### 34. Wat gebeurt er als je overlijdt?

- 34.1 Bij jouw overlijden moeten jouw erfgenamen ons dat zo snel mogelijk meedelen. Zolang wij niet op de hoogte zijn van jouw overlijden, mogen wij de door jou gegeven opdrachten blijven uitvoeren. Opdrachten die wij kort vóór of na de mededeling van overlijden hebben ontvangen, mogen wij rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als wij uitvoering redelijkerwijs niet kunnen voorkomen.
- 34.2 Je erfgenamen moeten een verklaring van erfrecht laten opstellen door een notaris. In de verklaring van erfrecht staat vermeld welke personen jouw (betaal)rekening mogen

gebruiken. Wij overleggen met deze personen over het verdere gebruik van de (betaal)rekening.

- 34.3 Had je een en/of (betaal)rekening? Dan mag de mederekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de en/of (betaal)rekening beschikken.
- 34.4 Wij zijn niet verplicht om opnieuw informatie te geven over opdrachten en transacties die zijn verricht voor het moment van jouw overlijden.

## BIJLAGE 1

### INFORMATIEBLAD DEPOSITOGARANTIESTELSEL (DGS)

#### Basisinformatie over de bescherming van tegoeden

Tegoeden aangehouden bij Aegon Bank N.V. worden beschermd door:	Het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) <sup>(1)</sup>
Limiet van de bescherming:	€ 100.000 per rekeninghouder per bank (2)  Je bank maakt gebruik van de volgende merknamen: Aegon Bank en Knab
Indien je meer rekeningen hebt bij dezelfde bank:	Al je tegoeden bij dezelfde bank worden bij elkaar opgeteld en op het totaal wordt de limiet van € 100.000 toegepast <sup>(2)</sup>
Indien je een gezamenlijke rekening hebt met andere personen:	De limiet van € 100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing <sup>(3)</sup>
Termijn voor terugbetaling indien een bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen:	15 werkdagen <sup>(4)</sup>
Munteenheid van terugbetaling:	Euro
Contact:	De Nederlandsche Bank N.V. Postbus 98 1000 AB Amsterdam  Bezoekadres: Westeinde 1 1017 ZN Amsterdam  Telefoon: (bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur) vanuit Nederland: 0800-0201068 vanuit het buitenland: + 31 20 524 91 11  E-mail: info@dnb.nl
Meer informatie:	<a href="http://www.dnb.nl">http://www.dnb.nl</a> onder 'Depositogarantiestelsel'

#### Aanvullende informatie

Overige belangrijke informatie: In het algemeen vallen alle particuliere rekeninghouders en bedrijven onder het depositogarantiestelsel. Voor bepaalde tegoeden geldt een uitzondering. Deze worden op de website van het verantwoordelijke depositogarantiestelsel vermeld. Ook zal je bank je op verzoek meedelen of bepaalde producten al dan niet zijn gedekt. Als een rekening onder de dekking valt, zal de bank dit ook bevestigen op het rekeningafschrift.

## Voetnoten

(1) Je tegoeden zijn gedekt door het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel. Indien je bank failliet gaat, worden je tegoeden terugbetaald tot € 100.000.

(2) Algemene beschermingslimiet:

Indien een tegoed niet beschikbaar is voor de rekeninghouder omdat een bank niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, worden de rekeninghouders terugbetaald door het Nederlandse depositogarantiestelsel. De terugbetaling bedraagt ten hoogste € 100.000 per bank. Dit betekent dat alle tegoeden bij dezelfde bank bij elkaar worden opgeteld om te bepalen welk bedrag wordt gedekt. Als een rekeninghouder bijvoorbeeld een spaarrekening met € 90.000 en een betaalrekening met € 20.000 heeft, dan ontvangt hij of zij een terugbetaling van slechts € 100.000.

Dit geldt ook als een bank onder verschillende merknamen actief is. Aegon Bank N.V. opereert ook onder de naam Aegon Bank en Knab. Heb je tegoeden onder deze merknamen, dan zijn deze tegoeden samen gedekt tot € 100.000.

(3) Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen:

Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk.

In het geval dat op het moment van het faillissement van je bank door jou een tegoed wordt aangehouden dat direct verband houdt met de koop of verkoop van een particuliere eigen woning, is een dergelijk tegoed onder het depositogarantiestelsel voor een periode van drie maanden na storting van het tegoed tot maximaal € 500.000 aanvullend beschermd. Verdere informatie kun je vinden op <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.

(4) Terugbetaling:

Het verantwoordelijke depositogarantiestelsel is het Nederlandse wettelijke Depositogarantiestelsel dat wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; bezoekadres: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur): vanuit Nederland: 0800-0201068, vanuit het buitenland: + 31 20 524 91 11; e-mail: [info@dnb.nl](mailto:info@dnb.nl); website: <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'. Het zal je deposito's (tot € 100.000) uiterlijk binnen 15 (vijftien) werkdagen terugbetalen.

Als je binnen deze termijn geen terugbetaling hebt ontvangen, moet je zelf contact opnemen met het depositogarantiestelsel. Het is namelijk mogelijk dat je je geld niet meer kunt terugvragen na het verstrijken van een bepaalde termijn.

De termijn van terugbetaling zal stapsgewijs worden teruggebracht tot 7 (zeven) werkdagen. Gedurende deze overgangstermijn kan De Nederlandsche Bank (DNB) je op verzoek een passend bedrag toekennen om in de kosten van levensonderhoud te kunnen voorzien. Verdere informatie kun je vinden op <http://www.dnb.nl> onder 'Depositogarantiestelsel'.