

knab®

Overeenkomst en Voorwaarden Financieel Plan



Inhoud

JOUW OVEREENKOMST MET ONS	3
VOORWAARDEN	4
1. Wat hoort er bij de overeenkomst?	4
2. Welke algemene regels gelden?.....	4
3. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving	5
4. Wij geven je informatie	5
5. Je kunt overzichten maken	5
6. Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften.....	6
7. Je mag geen ongeoorloofde documenten in de Digitale Ordners bewaren	6
8. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden.....	6
9. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens	6
10. Wij bewaren alle (telefoon)gesprekken met jou	7
11. Onze administratie dient als bewijs.....	7
12. Wat gebeurt er bij fusie, overdracht of splitsing?	8
13. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter.....	8
14. Wij kunnen de overeenkomst veranderen.....	8
15. Wanneer eindigt de overeenkomst?	8
BIJLAGE	10
Onze veiligheidsvoorschriften	10
1. Veilig gebruik van onze website	10
2. Je gebruikersnaam en je wachtwoord	11

JOUW OVEREENKOMST MET ONS

1. Je wordt klant bij Knab, onderdeel van Aegon Bank N.V. Je krijgt bij ons toegang tot het Financieel Plan.
2. Wij zijn een online bank. Je maakt gebruik van het Financieel Plan via je Persoonlijke Bankomgeving. Dit is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is. Met jouw eigen toegangscode.
3. Het is belangrijk dat je zorgt dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Alle veiligheidsvoorschriften staan in deze voorwaarden en op onze website.
4. Wij kunnen de overeenkomst en deze voorwaarden veranderen. Wij laten het je minimaal 2 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 rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.
5. Heb je deze overeenkomst gekregen via je werkgever, financieel adviseur of de brancheorganisatie waarbij je bent aangesloten? Dan wordt deze overeenkomst opgezegd als je uit dienst gaat of geen klant meer bent van de financieel adviseur of brancheorganisatie. Of als je werkgever, financieel adviseur of brancheorganisatie niet meer wil dat je toegang hebt tot het Financieel Plan.
6. Je mag deze overeenkomst ook zelf altijd opzeggen.

VOORWAARDEN

1. Wat hoort er bij de overeenkomst?

- 1.1 In deze voorwaarden staan de afspraken die je met Knab maakt over je toegang tot het Financieel Plan. Deze voorwaarden horen bij de overeenkomst.
- 1.2 Bij het Financieel Plan horen ook de Spelregels Financieel Plan en de Handleiding Financieel Plan.
- 1.3 De overeenkomst met deze voorwaarden, de Spelregels Financieel Plan en de Handleiding Financieel Plan 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.
- 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 en www.dnb.nl.

2. Welke algemene regels gelden?

- 2.1 Je werkgever, financieel adviseur of brancheorganisatie en Knab hebben de afspraak gemaakt dat jij de mogelijkheid krijgt om gebruik te maken van het Financieel Plan en klant te worden bij Knab.
- 2.2 Je kunt alleen klant bij Knab worden als je in Nederland woont. Ga je verhuizen of emigreren naar het buitenland? Laat het ons dan weten.
- 2.3 Heb je deze overeenkomst via je financieel adviseur of brancheorganisatie gekregen? Dan kun je je financieel adviseur of brancheorganisatie toestemming geven om inzicht te krijgen in de gegevens van jouw Financieel Plan. Laat het ons dan weten.
- 2.4 Heb je deze overeenkomst via je werkgever gekregen? Dan kun je een financieel expert toestemming geven om inzicht te krijgen in de gegevens van jouw Financieel Plan. Laat het ons dan weten. In je Persoonlijke Bankomgeving staat een overzicht van alle financieel experts met wie Knab samenwerkt. Of geef toestemming aan een financieel adviseur die verbonden is aan jouw werkgever.

3. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

- 3.1 Je krijgt toegang tot het Financieel Plan via je Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is met je eigen toegangscode.
- 3.2 Je hebt het volgende nodig om je Persoonlijke Bankomgeving te gebruiken:
 - Een internetverbinding.
 - Geschikte apparatuur, bijvoorbeeld een computer of mobiele telefoon.
 - Geschikte software om de internetverbinding te gebruiken, zoals een internetbrowser.
- 3.3 Het is belangrijk dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Houd je toegangscode daarom geheim.

4. Wij geven je informatie

- 4.1 Je kunt meldingen van ons krijgen over de informatie in je Financieel Plan. Die meldingen noemen wij Financiële Tips. Deze meldingen krijg je van ons in je Persoonlijke Bankomgeving, of via e-mail of sms. De informatie in een Financiële Tip is geen advies. Financiële Tips zijn serviceberichten. Je kunt je daar niet voor afmelden.
- 4.2 Als je gebruikmaakt van je Financieel Plan of je Financieel Dashboard, kun je de berekeningen en overzichten niet zien als een vorm van (financieel) advies. Je kunt ook geen rechten ontlenen aan deze overzichten of berekeningen.

5. Je kunt overzichten maken

- 5.1 In je Persoonlijke Bankomgeving kun je overzichten maken van jouw financiële situatie. Dat kan niet alleen in het Financieel Plan, maar ook in het Digitaal Kasboek. Je kunt bijvoorbeeld een overzicht maken van hoeveel geld je iedere maand ontvangt op je betaalrekening en hoeveel geld je uitgeeft.

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.

- 5.2 Je bent zelf verantwoordelijk voor het invoeren van de gegevens en voor het aanpassen of verwijderen hiervan. De gegevens die je invoert zijn alleen voor eigen gebruik.
- 5.3 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.

6. Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften

Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften. Lees deze dus ook goed door. Je vindt de veiligheidsvoorschriften als bijlage bij deze voorwaarden en op onze website. Deze veiligheidsvoorschriften gelden voor de volgende zaken:

- de apparatuur, software en internetverbinding die je gebruikt voor je Persoonlijke Bankomgeving;
- je gebruikersnaam en je wachtwoord.

7. Je mag geen ongeoorloofde documenten in de Digitale Ordners bewaren

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

8. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden

Het kan gebeuren dat onze website of je Persoonlijke Bankomgeving 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.

9. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens

- 9.1 Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. Wij doen dit volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Je geeft ons toestemming om je persoonlijke gegevens te verwerken.
- 9.2 Je persoonlijke gegevens worden door ons verwerkt onder de verantwoordelijkheid van Aegon Nederland N.V.
- 9.3 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);
 - om in het Digitaal Kasboek een overzicht te maken van de verschillende categorieën betalingen en ontvangsten;
 - 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).

9.4 Wij verkopen jouw gegevens niet aan derden.

9.5 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.

10. Wij kunnen (telefoon)gesprekken bewaren

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

10.2 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.

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

11. 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.

12. Wat gebeurt er bij fusie, overdracht of splitsing?

- 12.1 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.
- 12.2 Zijn wij gesplitst? Of gefuseerd? Dan betekent dit dat je deze overeenkomst daarna hebt met het bedrijf dat in de plaats is gekomen van ons.

13. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter

De overeenkomst en alle andere informatie zijn in het Nederlands. Voor de overeenkomst geldt het Nederlands recht. Eventuele geschillen kunnen worden behandeld bij een Nederlandse rechter.

14. Wij kunnen de overeenkomst veranderen

- 14.1 Wij kunnen de overeenkomst en deze voorwaarden veranderen. Wij laten het je minimaal 2 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 de overeenkomst opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.
- 14.2 De Handleiding Financieel Plan en de bijlage bij deze voorwaarden met de veiligheidsvoorschriften kunnen wij direct aanpassen.
- 14.3 Als er wijzigingen in de overeenkomst, deze voorwaarden of in de Handleiding Financieel Plan zijn, sturen wij je een bericht.

15. Wanneer eindigt de overeenkomst?

- 15.1 De overeenkomst met deze voorwaarden heeft geen einddatum.
- 15.2 Als de afspraak tussen Knab en je werkgever, financieel adviseur of brancheorganisatie over jouw toegang tot het Financieel Plan wordt opgezegd, eindigt deze overeenkomst. De overeenkomst wordt ook beëindigd als je uit dienst gaat bij je werkgever of als de relatie met je financieel adviseur of brancheorganisatie wordt opgezegd. Of als je werkgever, financieel adviseur of brancheorganisatie niet meer wil dat je toegang hebt tot het Financieel Plan.
- 15.3 Je kunt de overeenkomst zelf iedere dag per e-mail of telefonisch opzeggen.

15.4 Wij kunnen de overeenkomst met jou ook opzeggen. Wij kunnen dit alleen doen als wij je dit 2 maanden van tevoren laten weten. In bepaalde gevallen kunnen wij de overeenkomst met jou ook meteen opzeggen. Namelijk als dat moet volgens de wet of van de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank. Of als wij vermoeden dat je misbruik maakt van onze diensten.

BIJLAGE: ONZE VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN

Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat je het Financieel Plan veilig kunt gebruiken. Naast de maatregelen die wij nemen, is ook jouw bijdrage van belang. Houd rekening met onze veiligheidsvoorschriften. Deze hebben wij opgesteld voor een veilig gebruik van onze website, je gebruikersnaam en je wachtwoord.

1. Veilig gebruik van onze website

Wij stellen alles in het werk om www.knab.nl en je Persoonlijke Bankomgeving via onze website optimaal te beveiligen. Maar ook de beveiliging van de apparatuur, de software en de internetverbinding die je gebruikt om toegang te krijgen tot je Persoonlijke Bankomgeving moet in orde zijn. Ga altijd na of de beveiliging klopt, of je opdracht klopt en of de website klopt.

1.1. Controleer je verbinding

Zorg dat je altijd een juiste internetverbinding hebt met Knab. Doe dat nog voordat je jouw gebruikersnaam en wachtwoord invult. Controleer de verbinding met onze website als volgt:

- Kijk in de adresbalk of het internetadres (URL) van Knab juist is en begint met https. De 's' in 'https' staat voor 'secured' (oftewel 'beveiligd').
- Klik op het veiligheidsslotje om de extra informatie over het SSL certificaat te verifiëren. Je ziet hier of dit certificaat is verleend aan Knab (Aegon Bank N.V.). Bij moderne browsers kleurt je adresbalk groen en kun je extra informatie over de website opvragen.

Wil je de Persoonlijke Bankomgeving afsluiten? Maak dan gebruik van de link 'Uitloggen'. Het gebruik van deze link heeft de voorkeur boven het sluiten van de browser via het kruisje.

1.2 Voorkom virussen en spyware

Het is belangrijk dat je je computer beschermt tegen virussen en spyware. Gebruik recente antivirussoftware en een firewall en zorg dat deze geactiveerd wordt als je de computer aanzet. Heb je een draadloos netwerk? Zorg er dan voor dat dit beveiligd is met een wachtwoord.

→ **Let op!** Controleer regelmatig je software, en of je de nieuwste versie van je browser gebruikt.

1.3 Wees alert op phishing

Phishing is een vorm van internetfraude waarbij criminelen proberen om je inloggegevens te krijgen. Phishing gebeurt meestal per e-mail. Je wordt gevraagd om enkele persoonlijke gegevens, zoals je naam, adres, telefoonnummer, rekeningnummers en beveiligingscodes in te voeren op een (nagemaakte) website. Of je wordt gevraagd een telefoonnummer te bellen.

→ **Let op!** Wij zullen jou nooit telefonisch of per e-mail vragen om je inlogcodes. Heb je een e-mail ontvangen waarover je twijfelt? Verwijder deze meteen. Ook is het verstandig

om gebruik te maken van een spamfilter. Heb je onverhoopt toch persoonlijke gegevens gegeven aan een phisher? Neem dan meteen contact met ons op.

1.4 Voorkom malware

Malware (kort voor malicious software) is een vorm van software die speciaal is ontworpen om een computer te infiltreren zonder dat je dat weet. Dergelijke programma's worden ook wel Trojaanse paarden genoemd. Malware kan je computer binnenkomen via e-mail, afbeeldingen op websites, USB-sticks, etc.

Is je computer toch geïnfecteerd met malware of vermoed je dit? Gebruik deze computer dan niet meer voor internetbankieren. Controleer vanaf een andere computer de transacties op je rekeningen. Gebruik een virusscanner om de malware op te sporen en te verwijderen.

→ **Let op!** Je verkleint de kans op malware als je de antivirusprogramma's, antispywaresoftware en firewall up-to-date houdt. Negeer spam en verdachte e-mails, bezoek geen vage websites en gebruik je USB-stick niet zomaar op elke computer. Je verkleint de kans op malware verder door twee gebruikersaccounts aan te maken. Eén die je gebruikt om zelf software op je computer te installeren, en één met minimale privileges voor dagelijks gebruik, zoals internetbankieren.

2. Je gebruikersnaam en je wachtwoord

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

Je moet je gebruikersnaam en wachtwoord veilig bewaren en gebruiken. Weet je of vermoed je dat een ander je gebruikersnaam en/of wachtwoord kent? Wijzig dan zo snel mogelijk je inloggegevens in je Persoonlijke Bankomgeving.

Hoe bewaar en gebruik je jouw gebruikersnaam en je wachtwoord veilig?

- Schrijf je gebruikersnaam en je wachtwoord niet op, maar leer deze uit je hoofd.
- Zorg dat, als je jouw gebruikersnaam en je wachtwoord echt niet kunt onthouden, eventuele aantekeningen waarmee je jouw gebruikersnaam en je wachtwoord bewaart, door anderen niet kunnen worden ontcijferd. En bewaar de aantekeningen over je gebruikersnaam en wachtwoord niet bij elkaar en niet in de buurt van je computer.
- Houd je gebruikersnaam en je wachtwoord geheim. Ook voor je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, zaakwaarnemers of medewerkers van de bank.
- Zorg dat anderen je gebruikersnaam en je wachtwoord niet kunnen zien als je deze intoetst.
- Accepteer geen hulp van een ander bij het intoetsen van je wachtwoord.
- Wijzig regelmatig je wachtwoord.