

# knab®

## Overeenkomst en Voorwaarden Betalen



## Inhoud

JOUW OVEREENKOMST MET ONS .....	4
VOORWAARDEN .....	6
ALGEMEEN .....	6
1. Wat hoort er bij de overeenkomst? .....	6
2. Welke algemene regels gelden voor je rekening? .....	6
3. Rekening op naam van twee personen .....	7
4. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving .....	7
5. Je kunt ons opdrachten geven.....	8
6. Wij mogen jouw opdrachten weigeren .....	9
7. Wij mogen je kosten rekenen .....	9
8. Je mag niet rood staan .....	10
9. Wij geven je informatie over je rekening .....	10
10. Je moet onze informatie altijd controleren .....	10
11. Je kunt overzichten maken .....	11
12. Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften.....	11
13. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden.....	12
14. Wanneer ben jij verantwoordelijk? .....	12
15. Wanneer zijn wij verantwoordelijk? .....	12
16. Je mag de rekening niet overdragen of verpanden.....	13
17. Wij gebruiken alleen de informatie die je aan ons hebt gegeven .....	13
18. Wij kunnen de overeenkomst veranderen.....	13
19. Je hebt een zorgplicht .....	14
20. Verandert er iets in je situatie? .....	14
21. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens.....	14
22. Wij bewaren al jouw (telefoon)gesprekken .....	15
23. Onze administratie dient als bewijs.....	15
24. Wij mogen eisen dat je meteen terugbetaalt.....	15
25. Wij proberen belangenconflicten te voorkomen .....	15
26. Wat gebeurt er bij fusie, overdracht of splitsing? .....	16
27. Het depositogarantiestelsel is van toepassing .....	16
28. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter.....	16
29. Heb je een klacht?.....	16
30. Wil je toch geen klant zijn? .....	16
31. Wanneer eindigt je (betaal)rekening? .....	17
<b>BETALEN .....</b>	<b>18</b>

KNAB BASIS .....	18
1. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Basis?.....	18
2. Je mag niet pinnen.....	18
KNAB PLUS .....	19
3. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Plus? .....	19
KNAB PREMIUM.....	19
4. Wat kun je met je betaalrekening met Knab Premium? .....	20
5. Hoe gaan wij om met de informatie in jouw Financieel Plan? .....	20
6. Je mag geen ongeoorloofde documenten in de Digitale Ordners bewaren.....	20
7. Je krijgt korting op het maandbedrag met een Knab Participatie .....	21

## JOUW OVEREENKOMST MET ONS

1. Je wordt klant bij Knab, onderdeel van AEGON Bank N.V. Je opent bij ons een Knab Betaalrekening. Deze rekening kun je gebruiken voor het overboeken van geld en het ontvangen van geld. Je krijgt hiervoor van ons een bankpas en een Cardreader.
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 iedere maand € 0,-, € 5,- of € 15,-. Het bedrag is afhankelijk van welk pakket je kiest. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je welk pakket je hebt gekozen. Naast de kosten voor het pakket kunnen we voor bepaalde zaken kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld voor spoedoverboekingen en internationale betalingen. Alle tarieven vind je terug in je Persoonlijke Bankomgeving onder 'Service & Instellingen'.
4. Je mag niet rood staan op je rekening.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Het is belangrijk dat je zorgt dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Alle veiligheidsvoorschriften 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 bankpas gebruikt? Blokkeer dan je bankpas. Hoe je dat doet, lees je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

9. Als wij deze overeenkomst willen veranderen, sturen wij je daarover een bericht. Je hebt dan 2 maanden de tijd om na te denken of je het eens bent met de verandering. Na 2 maanden gaat die verandering in.
10. Je mag deze overeenkomst altijd opzeggen. Je hoeft ons niet te laten weten waarom. Zeg je de overeenkomst binnen 14 dagen na de startdatum op? Dan krijgt je de kosten die je hebt betaald, terug. De startdatum is de datum waarop de Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen in jouw Persoonlijk Archief zijn opgeslagen.

# VOORWAARDEN

Deze voorwaarden bestaan uit twee delen. Het eerste deel bestaat uit algemene regels voor je betaalrekening bij ons. Deze regels gelden ook als je een andere overeenkomst sluit met ons. Bijvoorbeeld als je gaat sparen. Het tweede deel bestaat uit regels die alleen gelden voor je betaalrekening en de verschillende pakketten.

## ALGEMEEN

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

- 1.1 In deze voorwaarden staan de afspraken die je met Knab maakt over jouw 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 jouw Persoonlijke Bankomgeving. De overeenkomst met deze voorwaarden krijg je van ons ook per e-mail.
- 1.4 Ons adres is Capellalaan 25 (2132 JK) in Hoofddorp. 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 rekening?

- 2.1 Je kunt de rekening alleen aanhouden als je in Nederland woont en een burgerservicenummer hebt. Ga je verhuizen of emigreren naar het buitenland? Laat het ons dan weten.
- 2.2 Open je een extra rekening bij ons met dezelfde tenaamstelling als je Knab Betaalrekening? Dan wordt deze rekening onderdeel van je pakket. Open je een rekening met een andere tenaamstelling? Dan kies je een nieuw pakket.

- 2.3 Het geld op de rekening is altijd in euro. Ontvang je geld in een andere valuta? Of boek je geld in een andere valuta over? Dan wisselen we dat automatisch voor je om. Je kunt bij ons navragen welke wisselkoers we bij het omwisselen gebruiken.
- 2.4 Wij accepteren geen cheques en geen contant geld. Je kunt cheques dus niet bij ons inwisselen.
- 2.5 Je krijgt van ons rente over het geld dat op je rekening staat. Wij mogen de rente veranderen. De nieuwe rente gaat meteen in. Wij sturen je hierover een bericht. De hoogte van de rente staat op onze website.

### 3. Rekening op naam van twee personen

- 3.1 De rekening kan op naam van maximaal twee personen staan. Dit is een en/of rekening, ook wel gezamenlijke rekening genoemd. De overeenkomst en de voorwaarden gelden dan voor jullie beiden.
- 3.2 Als de rekening op naam staat van twee personen, dan mag je die samen en apart gebruiken. Wij hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. In sommige gevallen vragen wij van jullie allebei een bevestiging.
- 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.
- 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.

### 4. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

- 4.1 Je krijgt toegang tot je rekening via je Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is met je eigen toegangscode.
- 4.2 Via je Persoonlijke Bankomgeving krijg je informatie van ons over je rekening en kun je jouw rekening gebruiken.
- 4.3 Je hebt het volgende nodig om je Persoonlijke Bankomgeving te gebruiken:
  - a) Je hebt een verbinding met internet nodig.
  - b) Je hebt geschikte apparatuur nodig. Bijvoorbeeld een computer of een mobiele telefoon.

- c) Je hebt geschikte software nodig om de internetverbinding te gebruiken. Bijvoorbeeld een internetbrowser of de Knab App, onze mobiele applicatie.

## 5. Je kunt ons opdrachten geven

- 5.1 Je krijgt van ons een bankpas, een pincode en een Cardreader. Ook krijg je van ons informatie daarover. De Cardreader heb je samen met de bankpas en de pincode nodig om ons in je Persoonlijke Bankomgeving via onze website opdrachten te geven.
- 5.2 Je kunt ons ook via de Knab App opdrachten geven. Hiervoor gebruik je je App-toegangscode. Hoe je de Knab App activeert en je App-toegangscode aanmaakt, lees je in de Algemene Handleiding.
- 5.3 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 handleiding voor je rekening.
- 5.4 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:
  - a) Je hebt je bankpas gebruikt, je hebt je pincode ingevoerd en je bent akkoord gegaan met de betaling of geldopname; of
  - b) Je hebt elektronisch je handtekening gezet bij je opdracht. 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
  - c) Je hebt de opdracht in de Knab App bevestigd met je App-toegangscode.
- 5.5 Wanneer wij jouw opdracht hebben ontvangen en weten dat je die opdracht hebt goedgekeurd, gaan wij die uitvoeren. Wij voeren je opdracht uiterlijk binnen 1 werkdag uit.
- 5.6 Als je ons de opdracht hebt gegeven om geld over te maken 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.
- 5.7 Als je ons in je Persoonlijke Bankomgeving opdracht geeft om geld over te boeken, dan geef je ons informatie. Zo geeft u ons in ieder geval informatie over de 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 maken wij het geld over naar de verkeerde rekening? Laat het ons dan weten. Houd er wel rekening mee dat het terughalen van je geld alleen lukt als de persoon die jouw geld heeft ontvangen, daarvoor toestemming geeft.

- 5.8 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 mobiele applicatie kunt besteden, aan een maximum is gebonden. Wij stellen een maximaal bedrag vast.
- 5.9 Wij mogen anderen inschakelen om een deel van ons werk te doen. Bijvoorbeeld als je geld wilt overboeken naar een rekening in het buitenland. In dat geval zullen wij een buitenlandse bank inschakelen.

## 6. Wij mogen jouw opdrachten weigeren

- 6.1 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 rekening staat om de opdracht uit te kunnen voeren.
  - Als wij een bedrag op je rekening hebben gereserveerd voor een andere opdracht en er daardoor niet genoeg geld op je 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 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 jouw rekening niet meer zelf mag gebruiken. Bijvoorbeeld als je een curator hebt die de rekening voor jou gebruikt.
  - Als wij hiervoor een andere goede reden hebben.
- 6.2 Als wij besluiten om jouw opdracht niet uit te voeren, laten wij dit weten via je Persoonlijke Bankomgeving.

## 7. Wij mogen je kosten rekenen

- 7.1 Wij mogen kosten rekenen voor onze diensten en producten die verbonden zijn met je rekening. Alle tarieven vind je terug in jouw Persoonlijke Bankomgeving onder Service & Instellingen'.
- 7.2 De kosten boeken wij van je betaalrekening.

## 8. Je mag niet rood staan

- 8.1 Je mag niet rood staan op de rekening zonder een afspraak over roodstand. Sta je toch rood? Bijvoorbeeld doordat wij de maandelijkse kosten voor het pakket van jouw rekening hebben afgeschreven? Dan betaal je debetrente over het bedrag dat je te weinig op je rekening hebt staan. Je betaalt debetrente voor iedere dag dat je rood staat. De hoogte van de debetrente staat op onze website. De rente kunnen wij iedere dag veranderen. Het bedrag dat je betaalt aan debetrente, boeken wij van je rekening. Dit laten wij niet vooraf aan jou weten.
- 8.2 Sta je rood op je rekening? Dan sturen wij je een bericht. Je moet dan zorgen dat je het tekort zo snel mogelijk aanvult. Heb je een andere rekening bij ons? En staat daar geld op? Dan mogen wij geld overboeken van die rekening naar de rekening waar een tekort is. Staat er hierna nog niet genoeg geld op jouw rekening? Dan sturen wij je ook daarover een bericht. Je moet dan zelf zorgen dat er zo snel mogelijk genoeg geld op je rekening staat.

## 9. Wij geven je informatie over je rekening

- 9.1 Wij geven je informatie over je rekening via je Persoonlijke Bankomgeving en/of via e-mail en/of sms. 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.
- 9.2 Eén keer per jaar sturen wij je een overzicht van het bedrag dat je op 1 januari op je rekening had staan. Dit overzicht kun je gebruiken voor je belastingaangifte. Dit overzicht ontvang je via je Persoonlijke Bankomgeving.
- 9.3 Je kunt meldingen van ons krijgen over je rekening of over de informatie in je Financiële Startpagina en je Financieel Dashboard. Die meldingen noemen wij Knab Alerts. 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.

## 10. Je moet onze informatie altijd controleren

- 10.1 Heb je van ons informatie ontvangen over je rekening? Dan moet je zo snel mogelijk controleren of die informatie juist is. Ook moet je controleren of jouw opdrachten goed zijn uitgevoerd.
- 10.2 De datum waarop wij de informatie hebben gegeven, is belangrijk. Die datum vind je in je Persoonlijke Bankomgeving bij jouw 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.

- 10.3 Zie je een fout in de informatie of zie je dat wij een opdracht niet of niet goed hebben uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de informatie? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten. Laat je dit niet binnen 13 maanden weten? Dan hoeven wij hier niets meer mee te doen.

## 11. Je kunt overzichten maken

- 11.1 In je Persoonlijke Bankomgeving kun je overzichten maken van jouw financiële situatie, bijvoorbeeld met het Digitaal Kasboek en de Financiële Startpagina. 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.

## 12. Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften

- 12.1 Het is belangrijk dat niemand je Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Houd je toegangscode daarom geheim.
- 12.2 Je moet je houden aan onze veiligheidsvoorschriften. Lees deze dus ook goed door. Deze voorschriften kun je vinden in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. De veiligheidsvoorschriften die in de Algemene Handleiding zijn opgenomen, gelden voor alle rekeningen die je bij ons opent. Deze veiligheidsvoorschriften gelden voor de volgende zaken:
- a) de apparatuur, software en internetverbinding die je gebruikt voor de rekening;
  - b) je bankpas;
  - c) je pincode die hoort bij jouw bankpas;
  - d) je gebruikersnaam, je wachtwoord en je App-toegangscodes;
  - e) je Cardreader.
- 12.3 Ben je jouw bankpas kwijt of is je bankpas gestolen? Is je bankpas gebruikt zonder dat je dit wilde? Of vermoed je dit? Heeft iemand jouw pincode gezien? Of vermoed je dit? Dan moet je ons dat meteen laten weten. Dan blokkeren wij jouw bankpas. In de veiligheidsvoorschriften in onze Algemene Handleiding en op onze website staat hoe je dit

kunt doen. Als je bankpas is gestolen of is gebruikt zonder jouw toestemming, dan moet je dit ook aangeven bij de politie.

- 12.4 Wij kunnen ook in andere situaties je bankpas blokkeren. Bijvoorbeeld als je je afspraken met ons niet nakomt. Of als wij denken dat je onze afspraken niet nakomt. Wij kunnen je bankpas ook blokkeren als wij denken dat er iets aan de hand is. Bijvoorbeeld als sprake is van pasfraude.

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

Het kan gebeuren dat de bankpas of de Cardreader het niet meer doet. Bijvoorbeeld door een storing of beschadiging. Of onze website of je Persoonlijke Bankomgeving is niet bereikbaar. Dat proberen wij natuurlijk te voorkomen. Maar als het toch gebeurt, dan 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.

### 14. Wanneer ben jij verantwoordelijk?

- 14.1 Jij bent verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van je bankpas. Ben je jouw bankpas kwijt of is deze gestolen? Of is je bankpas onrechtmatig gebruikt, bijvoorbeeld zonder dat je dit wilde? En is er geld van je rekening gehaald? 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 betalen wij aan jou. Wij betalen je de rest niet in de volgende situaties:
- a) Als je ons niet meteen hebt laten weten dat jouw bankpas kwijt is, gestolen is of onrechtmatig is gebruikt. Of je hebt ons dit niet laten weten als je dit vermoedde.
  - b) Als blijkt dat je jouw pincode niet geheim hebt gehouden.
- 14.2 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 helemaal verantwoordelijk. Wij betalen jou dan niets.

### 15. Wanneer zijn wij verantwoordelijk?

- 15.1 Wij zijn verantwoordelijk als wij een opdracht uitvoeren die niet is toegestaan. Wij zijn er ook voor verantwoordelijk als wij een opdracht niet of verkeerd uitvoeren. Je moet dat wel op tijd aan ons laten weten. Wij betalen jou dan het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten hebt betaald aan ons, betalen wij die ook aan je terug.
- 15.2 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 overgemaakt bedrag weer terugbetalen zonder dat je daarvoor toestemming hebt gegeven.

- 15.3 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 zullen je de resultaten van dit onderzoek laten weten.

## 16. Je mag de rekening niet overdragen of verpanden

Je mag jouw rekening niet aan iemand anders geven (*overdragen*). Je mag je rekening ook niet als zekerheid aan iemand anders geven (*verpanden*). Je mag dus niet met iemand anders afspreken dat als je bijvoorbeeld die andere persoon niet betaalt, die andere persoon het geld op jouw rekening krijgt.

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

- 17.1 Wij gebruiken alleen de informatie die je ons hebt gegeven, met uitzondering van de informatie die je invoert in het Digitaal Kasboek, de Financiële Startpagina 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.
- 17.2 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.

## 18. Wij kunnen de overeenkomst veranderen

- 18.1 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 je rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van jou? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.
- 18.2 De Algemene Handleiding & Handleiding Betalen kunnen wij direct aanpassen.
- 18.3 Als er wijzigingen in de overeenkomst, deze voorwaarden of in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen zijn, dan sturen wij je een bericht.

## 19. Je hebt een zorgplicht

- 19.1 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. En jouw gedrag mag niet schadelijk zijn voor ons of voor de integriteit van banken in het algemeen.
- 19.2 Je moet ons alle informatie geven die wij nodig hebben om te voldoen aan de wet. Doe je dat niet? Dan mogen wij jouw rekening blokkeren. Je kunt je rekening dan niet meer gebruiken.

## 20. Verandert er iets in je situatie?

Verandert er iets in je situatie wat belangrijk is voor de rekening, 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.

## 21. Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens

- 21.1 Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. Wij doen dit volgens de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Je geeft ons toestemming om je persoonlijke gegevens te verwerken. Dit zijn bijvoorbeeld je naam, adres, rekening- en saldogegevens.
- 21.2 Je persoonlijke gegevens worden door AEGON Bank N.V. verwerkt, maar zullen zonder toestemming niet buiten Knab worden gebruikt.
- 21.3 Wij gebruiken je persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast kunnen wij je benaderen voor marketingdoeleinden. Verder hebben wij als doel:
- Om de veiligheid en integriteit van financiële instellingen te waarborgen. Bijvoorbeeld om strafbare gedragingen tegen financiële instellingen op te sporen, te voorkomen en te bestrijden.
  - Om instellingen te waarschuwen als er iets niet klopt. Wij kunnen jouw gegevens bijvoorbeeld doorgeven aan de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank.
  - Om ons te houden aan de wet.
- 21.4 Wij verkopen jouw gegevens niet aan derden.

## 22. Wij bewaren al jouw (telefoon)gesprekken

- 22.1 Alle telefoongesprekken en alle gesprekken via onze website die je als klant met ons hebt gevoerd worden opgeslagen in je Persoonlijke Bankomgeving. Je kunt deze altijd terugluisteren en teruglezen.
- 22.2 Ook 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 We bewaren de bewaarde gesprekken niet langer dan 7 jaar. De gesprekken zijn voor jou tot 2 jaar terug zichtbaar in je Persoonlijke Bankomgeving. Wil je toegang tot oudere gesprekken? Laat het ons weten.

## 23. Onze administratie dient als bewijs

Wat in onze administratie staat, klopt. Dit kunnen wij gebruiken als bewijs. Als je vindt dat onze administratie niet klopt, dan moet je daarvoor bewijs hebben. Wij hoeven onze administratie niet langer te bewaren dan in de wet staat.

## 24. 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 dat je je binnen een bepaalde periode alsnog aan de afspraken met ons houdt 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 rekeningen in je pakket bij ons en kom je voor één rekening de afspraken niet na? Dan mogen wij voor al je rekeningen eisen dat je terugbetaalt. Ook kunnen wij dan verrekenen.

## 25. 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.

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

- 26.1 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.
- 26.2 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.

## 27. Het depositogarantiestelsel is van toepassing

- 27.1 Wij vallen onder het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als wij failliet gaan, je jouw geld terug kunt krijgen tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel regels. Kijk voor meer informatie op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).
- 27.2 Heb je een rekening bij zowel AEGON Bank als bij Knab? Dan wordt je geld bij uitvoering van het depositogarantiestelsel bij elkaar opgeteld.

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

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

## 29. 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. Heb je van ons een antwoord gekregen op jouw klacht? En ben je het daar niet mee eens? Dan kun je binnen 3 maanden je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KifID). Kijk voor meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Je kunt met jouw klacht ook naar de rechter gaan.

## 30. Wil je toch geen klant zijn?

Binnen 14 dagen na de startdatum van de overeenkomst kun je de overeenkomst kosteloos opzeggen. De startdatum is de datum waarop de Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen in je Persoonlijk Archief zijn opgeslagen.

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

- 31.1 De overeenkomst met deze voorwaarden heeft geen einddatum, tenzij dat anders is bepaald.
- 31.2 Je kunt de overeenkomst iedere dag opzeggen. Hoe je de overeenkomst opzegt, lees je in de handleiding voor je rekening.
- 31.3 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 de rekening onrechtmatig gebruikt of misbruik maakt van onze diensten.
- 31.4 Heb je één Knab Betaalrekening, en wordt deze rekening opgezegd? Of heb je meerdere betaalrekeningen met dezelfde tenaamstelling, en worden al deze betaalrekeningen opgezegd? Dan worden al je andere rekeningen met dezelfde tenaamstelling ook opgezegd. Dus bijvoorbeeld ook een spaarrekening als je die hebt. In de voorwaarden die horen bij de andere rekeningen, staat wat er gebeurt als die rekeningen worden opgezegd.
- 31.5 Is de overeenkomst opgezegd? En heb je alles gedaan wat je volgens ons moet doen? Dan boeken wij het geld dat op je rekening staat, over naar een rekening van jouw keuze. Je rekening wordt dan beëindigd.

## BETALEN

Hieronder lees je de bijzondere voorwaarden voor je betaalrekening. Deze voorwaarden zijn afhankelijk van welk pakket je hebt. Het algemene deel van de voorwaarden blijft altijd gelden, welk pakket je ook hebt.

### KNAB BASIS

Heb je Knab Basis? Dan betaal je geen kosten voor het pakket. Je krijgt toegang tot diverse producten en services, waaronder je betaalrekening, het Digitaal Kasboek en Knab Alerts. Ook kun je Knab Flexibel Sparen openen. Op deze spaarrekening mag je tot een bedrag van € 50.000,- sparen.

Je ontvangt een bankpas en een Cardreader om geld van en naar je flexibele spaarrekening bij ons over te boeken. Met deze bankpas mag je niet pinnen.

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

- 1.1. Met je betaalrekening kun je het volgende doen:
- a) Je kunt geld ontvangen op je betaalrekening.
  - b) Je kunt geld overboeken naar een andere rekening.

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

- 1.2. Je kunt aan andere personen of bedrijven een incassomachtiging geven. Die mogen dan geld van je betaalrekening afschrijven. Ben je het niet eens met het bedrag dat is afgeschreven? Laat het ons dan binnen 56 dagen nadat het bedrag van je rekening is geboekt, weten. Wij zullen de betaling dan direct voor je terugdraaien. Meer informatie lees je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

### 2. Je mag niet pinnen

Met de bankpas die hoort bij je betaalrekening mag je geen contant geld opnemen of een betaling doen via een betaalautomaat (in een winkel of restaurant bijvoorbeeld).

Wil je toch pinnen? Kies dan een ander pakket.

## KNAB PLUS

Heb je Knab Plus? Dan betaal je per maand € 5,-. Hiervoor krijgt je diverse producten en services, waaronder je betaalrekening, Digitaal Kasboek en Knab Alerts. Ook kun je sparen, beleggen en een vermogensbeheerrekening openen. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je van welke producten en services je gebruik kunt maken.

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

- 3.1 Met je betaalrekening kun je het volgende doen:
- a) Je kunt geld ontvangen op je betaalrekening.
  - b) Je kunt geld overboeken naar een andere rekening.
  - c) Je kunt contant geld opnemen van je betaalrekening met je bankpas.
  - d) Je kunt betalen met je bankpas. Dit kan bijvoorbeeld via je Persoonlijke Bankomgeving en via een betaalautomaat.

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

- 3.2 Met je bankpas kun je contant geld opnemen en aankopen betalen. Het bedrag dat je in een bepaalde periode met je bankpas kunt besteden, is aan een maximum gebonden. Je vindt het voor jou geldende maximum in je Persoonlijke Bankomgeving op de pagina 'Details rekening & bankpas' in het menu Betalen. Je kunt het maximale bedrag zelf verhogen of verlagen. Wij mogen het bedrag of de periode altijd wijzigen.
- 3.3 Je kunt aan andere personen of bedrijven een incassomachtiging geven. Die mogen dan geld van je rekening afschrijven. Ben je het niet eens met het bedrag dat is afgeschreven? Laat het ons dan binnen 56 dagen nadat het bedrag van je rekening is geboekt, weten. Wij zullen de betaling dan direct voor je terugdraaien. Meer informatie lees je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

## KNAB PREMIUM

Heb je Knab Premium? Dan betaal je per maand € 15,-. Hiervoor krijg je diverse producten en services, waaronder je betaalrekening, het Digitaal Kasboek en Knab Alerts. Verder kun je sparen, beleggen en een vermogensbeheerrekening openen. Ook kun je een Financieel Plan maken.

Met Knab Premium heb je toegang tot al onze producten en services. In je Persoonlijke Bankomgeving zie je welke dat precies zijn.

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

- 4.1 Met je betaalrekening kun je het volgende doen:
- Je kunt geld ontvangen op je betaalrekening.
  - Je kunt geld overboeken naar een andere rekening.
  - Je kunt contant geld opnemen van je betaalrekening met je bankpas.
  - Je kunt betalen met je bankpas. Dit kan bijvoorbeeld via je Persoonlijke Bankomgeving en via een betaalautomaat.

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

- 4.2 Met je bankpas kun je contant geld opnemen en aankopen betalen. Het bedrag dat je in een bepaalde periode met je bankpas kunt besteden, is aan een maximum gebonden. Je vindt het voor jou geldende maximum in je Persoonlijke Bankomgeving op de pagina 'Details rekening & bankpas' in het menu Betalen. Je kunt het maximale bedrag zelf verhogen of verlagen. Wij mogen het bedrag of de periode altijd wijzigen.
- 4.3 Je kunt aan andere personen of bedrijven een incassomachtiging geven. Die mogen dan geld van je rekening afschrijven. Ben je het niet eens met het bedrag dat is afgeschreven? Laat het ons dan binnen 56 dagen nadat het bedrag van je rekening is geboekt, weten. Wij zullen de betaling dan direct voor je terugdraaien. Meer informatie lees je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

## 5. Hoe gaan wij om met de informatie in jouw Financieel Plan?

- 5.1 In je Persoonlijke Bankomgeving kun je overzichten maken met het Financieel Plan.

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 bij je past of geschikt is.

- 5.2 Je kunt meldingen van ons krijgen over de informatie in jouw Financieel Plan. Die meldingen noemen wij Knab Alerts. Deze meldingen sturen wij naar je Persoonlijke Bankomgeving, of via e-mail of sms. De informatie in de Knab Alerts is geen advies. Wil je bepaalde meldingen wel of niet ontvangen? Dan kun je dat in je Persoonlijke Bankomgeving aangeven.

## 6. Je mag geen ongeoorloofde documenten in de Digitale Ordners bewaren

Je kunt in je Financiële Startpagina 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.

## 7. Je krijgt korting op het maandbedrag met een Knab Participatie

Met Knab Premium kun je een Knab Participatie kopen. Als je een Knab Participatie hebt gekocht, krijg je korting op het maandbedrag. Je betaalt dan iedere maand € 7,50. Meer informatie over de Knab Participatie vind je in je Persoonlijke Bankomgeving onder 'Service & Instellingen'.