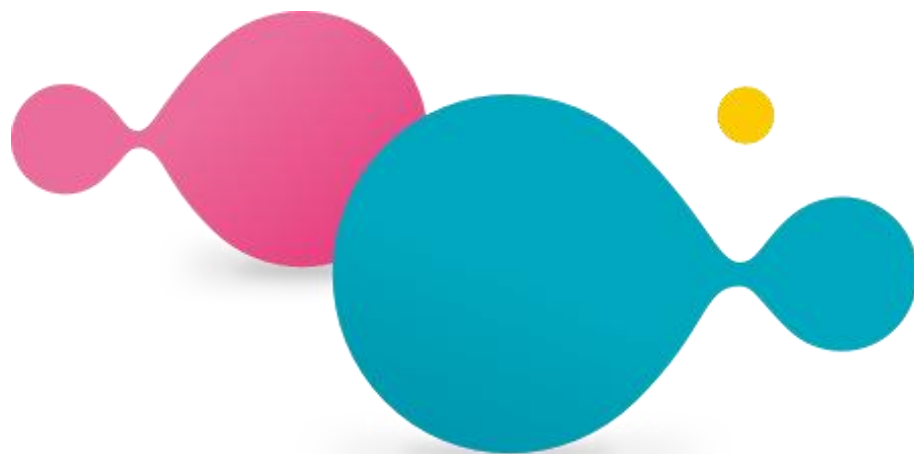


# knab®

## Algemene Voorwaarden



# INHOUD

<b>Bankieren bij Knab</b> .....	<b>4</b>
<b>Algemeen</b> .....	<b>5</b>
1. Welke voorwaarden gelden? .....	5
<b>Persoonlijke Bankomgeving en Knab App</b> .....	<b>6</b>
2. Jouw Persoonlijke Bankomgeving .....	6
3. Gebruik van de Knab App (geldt niet voor Oud Aegon Producten) .....	9
<b>Het openen en gebruik van een rekening</b> .....	<b>11</b>
4. Algemene regels voor jouw rekening .....	11
5. En/of rekening .....	13
6. Je kunt ons opdrachten geven (geldt niet voor Oud Aegon Producten) .....	14
7. We mogen jouw opdrachten weigeren .....	15
8. De rente op jouw rekening(en) .....	16
<b>Veiligheidsregels</b> .....	<b>17</b>
9. Wij hanteren veiligheidsregels .....	17
10. Houd jouw beveiligingscodes geheim .....	17
11. Zorg ervoor dat jouw betaalpas, Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt nooit door een ander wordt gebruikt .....	18
12. Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten waarmee je bankiert ...	19
13. Controleer jouw rekening en informatie één keer per twee weken .....	19
14. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op .....	20
<b>Informatie</b> .....	<b>22</b>
15. We geven je informatie .....	22
16. We vragen informatie van jou .....	23
17. We gebruiken alleen de informatie die je aan ons hebt gegeven .....	24
<b>Kosten</b> .....	<b>24</b>
18. We mogen kosten rekenen .....	24
<b>Aansprakelijkheid</b> .....	<b>25</b>
19. Wanneer zijn wij verantwoordelijk (aansprakelijk)? .....	25
20. Wanneer ben jij verantwoordelijk? .....	26
<b>Privacy</b> .....	<b>27</b>
21. We gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens .....	27
<b>Overlijden, Beslag of andere bijzondere situaties</b> .....	<b>28</b>

22.	Wat doen wij in geval van overlijden, beslag of bijzondere situaties? .....	28
23.	Je komt onder bewind of curatele te staan .....	29
24.	Je kunt het geld op jouw rekening niet overdragen of verpanden .....	29
<b>Veranderen en beëindigen.....</b>		<b>30</b>
25.	We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen).....	30
26.	Wanneer eindigt jouw relatie met ons? .....	30
27.	We mogen eisen dat je meteen terugbetaalt.....	33
<b>Overig</b>		<b>34</b>
28.	We blijven eigenaar van onze hulpmiddelen .....	34
29.	De Depositogarantie en Beleggerscompensatie zijn van toepassing .....	34
30.	Belangenconflicten .....	34
31.	Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter.....	35
32.	Heb je een klacht, vraag of suggestie voor onze dienstverlening?.....	35
<b>Bijlage 1.....</b>		<b>37</b>
<b>Informatieblad Depositogarantie .....</b>		<b>37</b>
<b>Bijlage 2 .....</b>		<b>38</b>
<b>De Algemene Bankvoorwaarden 2017.....</b>		<b>38</b>

## BANKIEREN BIJ KNAB

Je hebt ervoor gekozen om te bankieren bij Knab. Knab biedt producten en diensten aan die toegankelijk zijn via de Knab App, waaronder een betaalrekening (hierna: Betaalrekening) en bijvoorbeeld een spaarrekening (hierna: Spaarrekening), een pensioenspaarrekening (hierna: Pensioenspaarrekening), een beleggingsrekening (hierna: Beleggingsrekening), pensioenbeleggen (hierna: Pensioenbeleggen), een woninghypothek (hierna: Hypotheek), hypotheekadvies (hierna: Hypotheekadvies) en/of een zakelijke lening (hierna: Zakelijk Lenen) bij Knab, iedere rekening, product en dienst verder ook te noemen: een Knab Product. Daarnaast is Knab aanbieder van producten en diensten die ooit onder het Aegon label verkocht zijn, zoals Knab Beheerd Beleggen ABB, Knab Lijfrente Sparen, Knab Lijfrente Uitkeren, Knab Beheerd Beleggen Lijfrente, Knab Ontslagvergoeding Sparen, Knab Ontslagvergoeding Uitkeren, Knab Nabestaanden Lijfrente Uitkeren of Knab Deposito Sparen. Deze producten en diensten zijn niet via de Knab app toegankelijk en noemen we hierna de “Oud Aegon Producten” en samen met de Knab Producten, de Producten.

Je bent een klant van Knab en wij hebben met jou een dienstverleningsrelatie. Jij kunt zowel een particuliere als een zakelijke klant van ons zijn.

Over deze relatie maken wij afspraken met jou. Deze afspraken gaan over wat jij van ons mag verwachten en wat wij van jou mogen verwachten. Deze algemene voorwaarden noemen we hierna de Algemene Voorwaarden. We raden je aan om deze Algemene Voorwaarden goed te lezen. Deze Algemene Voorwaarden gelden in de gehele relatie tussen jou en ons.

Als je zakelijk bij ons bankiert, gelden deze Algemene Voorwaarden ook. We geven het aan in deze Algemene Voorwaarden als er aanvullende of bijzondere afspraken voor jou als zakelijke klant gelden.

Als we het in deze Algemene Voorwaarden over "jij", "je" of "jou" hebben, bedoelen we jou of als je zakelijk bij ons bankiert, jouw bedrijf, onze klant. Als we het in deze Algemene Voorwaarden over "Knab", "wij", "we" of "ons" hebben, bedoelen we Knab.

Knab 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). Knab N.V. is ook ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder het nummer 30100799.

In de Algemene Voorwaarden staan woorden die met een hoofdletter beginnen. Dit zijn woorden die vaak voorkomen. De eerste keer dat het woord in de Algemene Voorwaarden staat, leggen we uit wat we hiermee bedoelen.

# ALGEMEEN

## 1. Welke voorwaarden gelden?

- 1.1 De algemene bankvoorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Banken zijn van toepassing op onze relatie. Die noemen we hierna de Algemene Bankvoorwaarden. De Algemene Bankvoorwaarden vind je achter deze Algemene Voorwaarden van Knab.
- 1.2 Als je een Product opent of afneemt, gelden de daarvoor opgestelde productvoorwaarden voor (zakelijk) betalen, (zakelijk) sparen, deposito, pensioensparen, beheerd beleggen, de woninghypotheek of zakelijk lenen. Die specifieke voorwaarden noemen we de Productvoorwaarden. Ook ga je voor bepaalde Producten met ons een aparte overeenkomst aan, waarin de afspraken staan die wij met jou maken over het Product. Deze documenten staan altijd op onze website en in jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de app van Knab (hierna: Knab App). Voor de Oud Aegon Producten geldt dat deze documenten zijn terug te vinden op onze website en in de Persoonlijke Bankomgeving.
- 1.3 Staan er afspraken over hetzelfde onderwerp in verschillende documenten? Dan gelden de afspraken in deze volgorde:
  - a) de Productovereenkomst;
  - b) de Productvoorwaarden;
  - c) de Algemene Voorwaarden; en
  - d) de Algemene Bankvoorwaarden.
- 1.4 **Knab Zakelijk**  
Als jouw zakelijke Knab-rekening op naam van een vennootschap onder firma of maatschap staat, gelden de Algemene Voorwaarden voor alle vennoten of maten.

## PERSOONLIJKE BANKOMGEVING EN KNAB APP

### 2. Jouw Persoonlijke Bankomgeving

- 2.1 We zijn een online bank. Je kunt jouw rekeningen inzien via de online omgeving van Knab waar alleen jij toegang toe hebt. Dit is jouw Persoonlijke Bankomgeving. Je hebt toegang tot jouw Persoonlijke Bankomgeving via onze website en/of de Knab App. Je gebruikt hiervoor jouw eigen beveiligingscodes. Het kan zijn dat we de Persoonlijke Bankomgeving in de toekomst op een andere manier toegankelijk maken. Dit zullen wij dan aan jou laten weten.
- 2.2 Voor wat betreft de Knab Producten kun je jouw rekeningen ook inzien via de Knab App. Je leest daarover meer in artikel 0.
- 2.3 Via jouw Persoonlijke Bankomgeving kun je opdrachten bevestigen, bijvoorbeeld als je geld van jouw rekening wilt overmaken of als wij ergens jouw akkoord voor vragen. Dit heet Mobiel Bevestigen. Je leest meer over Mobiel Bevestigen in artikel 6.2. Dit geldt niet voor Oud Aegon Producten.
- 2.4 Zorg dat niemand zonder jouw toestemming jouw Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Alle veiligheidsregels staan in artikel 9-14 van de Algemene Voorwaarden en op onze website.
- 2.5 We kunnen niet garanderen dat jouw Persoonlijke Bankomgeving zonder onderbrekingen beschikbaar is. We mogen de Persoonlijke Bankomgeving altijd aanpassen, uitbreiden of op een andere manier veranderen.
- 2.6 We kunnen jouw gebruik van de Persoonlijke Bankomgeving beperken. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als we denken dat je je niet aan de afspraken houdt die we met jou hebben gemaakt. Wij kunnen dan de door jou geplaatste inhoud aanpassen of verwijderen. Ook kunnen we jouw toegang tot de Persoonlijke Bankomgeving blokkeren of beëindigen. De schade die wij hierdoor lijden moet jij betalen.
- 2.7 De Persoonlijke Bankomgeving kan verwijzen naar externe websites. We zijn niet verantwoordelijk (aansprakelijk) voor de inhoud, het gebruik en het functioneren van externe websites. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens op of via deze websites.

2.8 We kunnen het gebruik van jouw Persoonlijke Bankomgeving beperken als het besturingssysteem van jouw apparaat (zoals een telefoon of tablet) niet origineel en/of niet actueel is. Of als het apparaat waarmee je jouw bankzaken met ons regelt om een andere reden niet voldoet aan onze veiligheidseisen. We kunnen jouw Persoonlijke Bankomgeving ook blokkeren als we denken dat er bijvoorbeeld sprake is van fraude of als we denken dat jouw telefoon is gekraakt of gestolen. Hierover lees je meer in artikel 14.

#### Knab Zakelijk

2.9 Bij zakelijke klanten zijn de hieronder genoemde personen bevoegd jouw bedrijf te vertegenwoordigen tegenover Knab. Wij noemen deze personen Vertegenwoordigers.

- De bestuurder(s);
- De indirect bestuurder(s). Als de bestuurder van jouw bedrijf een andere vennootschap is, is de bestuurder van die vennootschap een indirect bestuurder van jouw bedrijf;
- De vennoten (bij een vennootschap onder firma); en
- De maten (bij een maatschap).

2.10 Wij gaan ervan uit dat:

- iedere Vertegenwoordiger *zelfstandig* bevoegd is om jouw bedrijf te vertegenwoordigen;
- er geen beperkingen aan de bevoegdheid van de Vertegenwoordiger zijn verbonden; en
- iedere Vertegenwoordiger namens jouw bedrijf opdrachten mag geven.

Wij hoeven dit niet na te gaan. Je gaat er dus mee akkoord dat elke Vertegenwoordiger zelfstandig handelingen met Knab mag verrichten. Voor zover nodig geef je hierbij een onherroepelijke volmacht aan iedere Vertegenwoordiger om jouw bedrijf zelfstandig te vertegenwoordigen

2.11 Iedere Vertegenwoordiger heeft eigen toegangscode voor de Persoonlijke Bankomgeving van jouw bedrijf. Wij kunnen niet controleren wie de codes gebruikt.

2.12 Naast de Vertegenwoordiger kun je ook iemand anders aanwijzen om namens jouw bedrijf toegang te krijgen tot jouw rekeningen. We noemen dit een Gevolmachtigde. Dit kan alleen als deze persoon ook als gevolmachtigde in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (hierna: Handelsregister) is ingeschreven. Als je iemand als Gevolmachtigde wil aanwijzen, moeten alle

Vertegenwoordigers van jouw bedrijf de door ons opgestelde volmacht tekenen. Wij moeten de Gevolmachtigde ook identificeren. Daarna ontvangt de Gevolmachtigde een toegangscode voor de Persoonlijke Bankomgeving van jouw bedrijf en kan de Gevolmachtigde in de Knab App kiezen voor een plastic betaalpas, een digitale betaalpas of geen betaalpas (zie hierover meer in de Productvoorwaarden Betalen).

2.13 Voor Gevolmachtigden gelden de volgende regels:

- We kunnen regels en beperkingen stellen aan de volmacht. Wij zijn niet verplicht om met jouw Gevolmachtigde te (blijven) handelen. Het kan zijn dat we dit weigeren, bijvoorbeeld wegens bezwaar tegen de persoon van de Gevolmachtigde;
- De Gevolmachtigde mag de volmacht niet aan een ander doorgeven. Dit mag alleen als we dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat jouw rekening verkeerd wordt gebruikt;
- Als de bevoegdheid van de Gevolmachtigde verandert of niet (meer) bestaat, moet je dit meteen aan ons laten weten. We moeten daarbij jouw identiteit kunnen vaststellen. Je mag er niet van uitgaan dat we op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat. Als wij niet geïnformeerd worden over de verandering of het niet (meer bestaan) van de bevoegdheid, dan mogen wij opdrachten van de Gevolmachtigde blijven uitvoeren.
- Na jouw mededeling dat de bevoegdheid van de Gevolmachtigde is veranderd of niet (meer) bestaat, duurt het even voordat wij dit hebben verwerkt. Het kan zijn dat de Gevolmachtigde voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als wij de uitvoering daarvan niet redelijkerwijs kunnen voorkomen, ben je daaraan gebonden.
- Alle regels die voor jou gelden in jouw relatie met ons, gelden ook voor de Gevolmachtigde, bijvoorbeeld de regels in deze Algemene Voorwaarden. Jij bent ervoor verantwoordelijk dat de Gevolmachtigde zich daaraan houdt. Ook moeten jij en de Gevolmachtigde elkaar steeds goed informeren over alles wat er in jouw relatie met ons van belang kan zijn.
- In geval van tegenstrijdigheid tussen de tekst van de door jou gegeven volmacht en deze Algemene Voorwaarden, gaan deze Algemene Voorwaarden voor.

### 3. Gebruik van de Knab App (geldt niet voor Oud Aegon Producten)

- 3.1 Door het downloaden van de Knab App krijg je het recht om de Knab App te gebruiken op jouw mobiele telefoon, tablet of ander device. De Knab App kan alleen op het mobiele apparaat van de rekeninghouder worden geïnstalleerd. Bij een en/of rekening kan de Knab App ook op het mobiele apparaat van de mederekeninghouder worden geïnstalleerd.
- 3.2 Bij het gebruik van de Knab App gelden een aantal verantwoordelijkheden en beperkingen:
- Het gebruik van de Knab App is op eigen risico;
  - Je moet de Knab App zorgvuldig gebruiken. Je mag de Knab App niet gebruiken voor dingen waar de Knab App niet voor is bedoeld. Hieronder valt in ieder geval elk gebruik waarbij negatieve gevolgen ontstaan voor ons, voor anderen of voor de Knab App. Je mag de Knab App niet delen met anderen of zorgen dat anderen daar toegang tot krijgen. Zorg altijd dat je de meest recente versie van de Knab App gebruikt;
  - Je mag geen technische of andere wijzigingen aanbrengen aan de Knab App;
  - Je kunt het gebruik van de Knab App zelf beëindigen. Dit doe je door de Knab App van jouw telefoon of tablet te de-installeren.
- 3.3 We hebben de Knab App met zorg gemaakt. Maar er gelden wel de volgende regels bij het gebruik van de Knab App:
- We doen ons uiterste best om de Knab App goed te laten functioneren. We kunnen alleen niet garanderen dat de Knab App nooit onderbrekingen, fouten of virussen bevat. We kunnen ook niet garanderen dat de informatie in de Knab App altijd volledig, juist en up-to-date is;
  - Dit betekent dat wij niet verantwoordelijk zijn voor schade die jij lijdt door het juiste of onjuiste gebruik van de Knab App. Dit geldt dus ook in het geval van onderbrekingen, fouten of virussen in de Knab App;
  - We mogen de Knab App altijd aanpassen, uitbreiden, verwijderen of op een andere manier veranderen. We kunnen altijd de (inhoud van de) Knab App helemaal of deels blokkeren. We kunnen de Knab App ook buiten gebruik stellen. Als we dat doen, hoeven we jou geen vergoeding te betalen;
  - We kunnen jouw gebruik van de Knab App beperken. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als we denken dat je je niet aan de afspraken houdt die we met jou hebben gemaakt. Wij kunnen dan de door jou geplaatste inhoud

aanpassen of verwijderen. Ook kunnen we jouw toegang tot de Knab App blokkeren of beëindigen. De schade die wij hierdoor lijden moet jij betalen;

- We kunnen het gebruik van de Knab App altijd beëindigen. Gebeurt dit? Dan eindigen alle rechten die aan jou zijn verleend voor het gebruik van de Knab App. Je moet dan direct stoppen met het gebruik van de Knab App.

3.4 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Knab App blijven bij ons. Of bij een ander aan wie wij een recht hebben gegeven deze rechten te gebruiken (een licentie). Intellectuele eigendomsrechten zijn de rechten op bijvoorbeeld teksten, software, beelden en geluiden. Dit betekent dat je de Knab App niet zonder onze toestemming openbaar mag maken. Je mag de informatie in de Knab App ook niet kopiëren of bewerken. Dit mag wel als dit voor jouw eigen gebruik is.

#### Knab Zakelijk

3.5 Voor zakelijke klanten geldt dat alle Vertegenwoordigers en Gevolmachtigden toegang hebben tot de Knab App.

## HET OPENEN EN GEBRUIK VAN EEN REKENING

### 4. Algemene regels voor jouw rekening

- 4.1 Je kunt alleen een rekening bij ons openen als je:
- in Nederland woont (exclusief de overzeese gebieden);
  - meerderjarig bent;
  - een Burgerservicenummer hebt;
  - voldoet aan ons klantacceptatiebeleid; en
  - je geen U.S. Person bent.

Meer informatie over ons klantacceptatiebeleid vind je op onze website. Als er geschillen zijn over de interpretatie van ons klantacceptatiebeleid is onze uitleg bindend.

*Je bent een U.S. Person als je op grond de Foreign Account Tax Compliance Act als Amerikaans belastingplichtige wordt aangemerkt. Hiervan is onder meer sprake als één of meer van onderstaande situaties op jou als natuurlijke persoon van toepassing is:*

- *Je bent een Amerikaans staatsburger, bijvoorbeeld omdat je bent geboren in de Verenigde Staten, je genaturaliseerd bent of ten minste één ouder hebt die Amerikaans staatsburger is.*
- *Je bezit een greencard.*
- *Je bent de afgelopen drie jaar tenminste 183 dagen in de Verenigde Staten geweest.*

*Voor meer informatie over wanneer je een U.S. Person bent verwijzen wij je naar onze website.*

We zijn op grond van de wet verplicht om een cliëntonderzoek uit te voeren voordat wij jou als klant accepteren. In het geval dat wij een rekening al openen voordat we jou hebben geaccepteerd, is dat altijd onder het voorbehoud dat we jou accepteren als klant in overeenstemming met ons klantacceptatiebeleid. Onderdeel van het cliëntonderzoek is een toetsing aan de sanctielijsten. We kunnen dus ook na het openen van een rekening besluiten om jou niet als klant te accepteren. Besluiten we om jou niet als klant te accepteren? Dan hoor je dat zo snel mogelijk van ons. In dat geval sluiten we de rekening. Is er al geld naar jouw rekening overgeboekt? Dan boeken we dat over naar een rekening op jouw naam die bij ons bekend is.

4.2 Je moet bij het aanvragen van jouw rekening jouw woonadres aan ons doorgeven. Dit moet het adres zijn waar jij ook echt woont. Ga je verhuizen of emigreren naar het buitenland? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

#### Knab Zakelijk

- 4.3 Je kunt bij ons alleen een zakelijke rekening aanhouden als:
- Iedere bestuurder van jouw bedrijf meerderjarig is;
  - Jouw bedrijf rechtsgeldig is opgericht.
  - Jouw bedrijf ingeschreven is in het Handelsregister.
  - Iedere uiteindelijk belanghebbende (hierna: UBO) van jouw bedrijf ook bestuurder van jouw bedrijf is.
  - Iedere Vertegenwoordiger, eigenaar of aandeelhouder of UBO van jouw bedrijf in Nederland woont of gevestigd is – exclusief de overzeese gebiedsdelen.
  - Jouw bedrijf geen U.S. Person is.

*Met UBO wordt bedoeld: de natuurlijke persoon die de uiteindelijke eigenaar is van – of zeggenschap heeft over – jouw bedrijf, dan wel de natuurlijke persoon voor wiens rekening een transactie of activiteit wordt verricht. Dit is bijvoorbeeld de natuurlijke persoon die 25% of meer van de aandelen van jouw bedrijf heeft. Op onze website vind je meer informatie over wie er als UBO kwalificeren.*

*Een bedrijf is een U.S. Person als dat bedrijf op grond van de Foreign Account Tax Compliance Act als Amerikaans belastingplichtige wordt aangemerkt.*

*Hiervan is onder meer sprake als één of meer van onderstaande situaties van toepassing is:*

- *Jouw bedrijf verricht activiteiten in de Verenigde Staten;*
- *Jouw bedrijf is opgericht naar het recht van de Verenigde Staten of naar het recht van één van de staten;*
- *Jouw bedrijf is een trust die onder de Foreign Account Tax Compliance Act valt.*

4.4 Als onderdeel van ons cliëntonderzoek op een zakelijke klant, zijn wij verplicht om iedere UBO te identificeren en te toetsen aan de sanctielijsten. Je moet ons daarom laten weten wie de UBO's van jouw bedrijf zijn.

4.5 Voor ons cliëntenonderzoek kunnen we jou ook vragen ons informatie te geven over de achtergrond van jouw bedrijf.

## 5. En/of rekening

- 5.1 Een rekening kan op naam van maximaal twee personen staan. Een rekening op naam van twee personen is een en/of rekening, ook wel gezamenlijke rekening genoemd. De Algemene Voorwaarden gelden bij een en/of rekening voor jullie beiden.
- 5.2 De persoon die de en/of rekening aanvraagt, is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens van beide personen juist zijn. Bovendien sta jij ervoor in dat de mederekeninghouder jou heeft gemachtigd tot het openen van een en/of rekening. Daarnaast vrijwaar je ons voor eventuele vorderingen van de mederekeninghouder. Dit betekent dat deze vorderingen voor jouw rekening komen.
- 5.3 Als de rekening op naam van twee personen staat, mag je de rekening samen en apart gebruiken. We hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. In sommige gevallen vragen we van jullie beiden een bevestiging. Maken wij al het geld over naar één van de rekeninghouders? Dan zijn we de andere rekeninghouder niets meer verschuldigd.
- 5.4 We hoeven maar één van jullie beiden te informeren over zaken ten aanzien van de en/of rekening of een ander door jullie samen afgesloten of afgenomen Product. Ook al is het belangrijk.
- 5.5 Als één van jullie ons informatie stuurt of een opdracht geeft, mogen wij ervan uitgaan dat dit namens jullie beiden is. Dat geldt ook voor het aanvragen van nieuwe producten of diensten die zijn verbonden met de en/of rekening op naam van jullie beiden. We hoeven niet te vragen of de andere het daarmee eens is. Je machtigt elkaar om dit te mogen doen.
- 5.6 Zolang je een en/of rekening hebt, ben je beiden hoofdelijk verbonden tot nakoming van jouw verplichtingen tegenover ons. Dit betekent dat beide rekeninghouders voor het geheel verantwoordelijk zijn voor het nakomen van de verplichtingen. Dit geldt ook als je gescheiden bent of niet meer samenwoont.
- 5.7 Als er beslag op jullie en/of rekening wordt gelegd voor een schuld van één van jullie, dan kunnen jullie beiden de 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.

- 5.8 Wil één van jullie de en/of rekening op één naam zetten? Of op naam van iemand anders? Dat kan helaas niet. In dat geval moet je een nieuwe rekening openen.
- 5.9 Als één van jullie de en/of rekening wil beëindigen, dan zullen we dat doen. We informeren de ander niet en vragen ook geen toestemming van de ander.
- 5.10 Als we van (één van) jullie geld te goed hebben, mogen we dat verrekenen met het saldo op de en/of rekening. Sta je rood op de en/of rekening? Dan mogen we het tekort verrekenen met ieder tegoed dat je bij ons hebt of ieder tegoed dat jouw mederekeninghouder bij ons heeft.

## 6. Je kunt ons opdrachten geven (geldt niet voor Oud Aegon Producten)

- 6.1 Je kunt ons opdrachten geven via jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App.
- 6.2 Opdrachten die je ons via onze website geeft, bevestig je met Mobiel Bevestigen. Je bevestigt jouw opdracht dan met jouw Knab App-toegangscade of met jouw vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App. Je moet wel eerst de Knab App activeren en jouw App-toegangscade aanmaken of toegang met je vingerafdruk of gezichtsherkenning activeren. De werking van Mobiel Bevestigen hangt af van de werking van de Knab App. Let op: Tenzij we je anders informeren, gelden de limieten bij een opdracht die je geeft via de Knab App niet voor Mobiel Bevestigen.
- 6.3 In uitzonderingssituaties kunnen wij besluiten om opdrachten die op een andere manier worden gegeven toch uit te voeren.
- 6.4 Opdrachten die je ons geeft bevestig je met jouw Knab App-toegangscade, jouw vingerafdruk of gezichtsherkenning. We kunnen functionaliteiten van de Knab App beperken. We laten je dit per e-mail weten.
- 6.5 Je kunt ons 24 uur per dag een opdracht geven. Het moment waarop jouw opdracht wordt verwerkt, kan verschillen. Dit hangt onder meer af van het moment waarop je de opdracht geeft. Meer informatie over de manier waarop we opdrachten verwerken, lees je in de Productvoorwaarden.

- 6.6 Iedere opdracht die je ons geeft, moet je goedkeuren. Bijvoorbeeld om geld over te boeken of om een opdracht in te trekken. Je hebt de opdracht goedgekeurd als het volgende gebeurt:
- Je hebt elektronisch jouw handtekening gezet bij jouw opdracht in jouw Persoonlijke Bankomgeving. Dat heb je gedaan door de opdracht te bevestigen met Mobiel Bevestigen (met jouw Knab App-toegangscode, vingerafdruk of gezichtsherkenning); of
  - Je hebt de opdracht in de Knab App gegeven en goedgekeurd (met jouw Knab App-toegangscode, vingerafdruk of gezichtsherkenning).
- 6.7 Je moet ervoor zorgen dat de opdrachten die je geeft duidelijk zijn en de juiste gegevens bevatten. Wij zijn niet verplicht om te controleren of jouw opdrachten juist zijn.

## 7. We mogen jouw opdrachten weigeren

- 7.1 We kunnen besluiten om jouw opdracht niet uit te voeren. Dat kunnen we doen in de volgende situaties:
- als er niet genoeg geld op jouw rekening staat om de opdracht volledig te kunnen uitvoeren;
  - als we een bedrag op jouw rekening hebben gereserveerd voor een andere opdracht en er daardoor niet genoeg geld op jouw rekening beschikbaar is;
  - als jouw opdracht niet klopt niet duidelijk of niet volledig is;
  - als we jouw opdracht volgens de wet niet mogen uitvoeren. Bijvoorbeeld als iemand beslag heeft gelegd op jouw rekening;
  - als je failliet bent verklaard, jouw faillissement is aangevraagd, de wettelijke schuldsanering op jou van toepassing is verklaard of als je onder bewind of curatele bent gesteld en je jouw rekening niet meer zelfstandig mag gebruiken;
  - als je je niet houdt aan de afspraken met ons;
  - als we weten of vermoeden dat jij de opdracht niet hebt goedgekeurd;
  - als we weten of vermoeden dat er sprake is van fraude of oplichting;
  - als jouw opdracht in strijd is met (sanctie)wet- en regelgeving;
  - als jouw opdracht in strijd is met onze Veiligheidsregels (zie artikel 9-14);
  - als we hiervoor een andere goede reden hebben.
- 7.2 Als we besluiten om jouw opdracht niet uit te voeren, laten we je dit zo snel mogelijk weten via jouw Persoonlijke Bankomgeving, via de Knab App of per e-mail.

- 7.3 De uitvoering van jouw opdracht kan langer duren – of niet plaatsvinden – als wij te maken hebben met een technische storing. Dit kan ook het geval zijn als er onderhoudswerkzaamheden aan onze systemen worden verricht.

## 8. De rente op jouw rekening(en)

- 8.1 We kunnen rente rekenen over het geld dat op jouw rekening staat en over de schuld die je aan ons hebt, omdat je een lening bij ons hebt of rood staat. Het rentetarief kan positief, negatief of nul zijn. Bij een positief rentetarief ontvang je van ons rente over het geld dat op jouw rekening staat. Bij een negatief rentetarief betaal je ons rente over het geld dat op jouw rekening staat. Als jij rente moet betalen, mogen wij dat van jouw rekening(en) afschrijven.
- 8.2 Let op: Als wij een variabele rente hebben afgesproken voor jouw Product, mogen wij de rente veranderen (wijzigen). De verandering geldt meteen. Als we de rente veranderen, laten we je dat zo snel mogelijk weten. Het kan dus zo zijn dat jij soms meer, of juist minder, rente ontvangt of moet betalen dan op het moment dat je het Product bij ons hebt afgesloten. Wij kunnen de rente bijvoorbeeld veranderen:
- als de marktomstandigheden of ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkten daar aanleiding toe geven;
  - om te compenseren voor gestegen prijzen of inflatie (prijsindexatie);
  - als jouw risicoprofiel verandert;
  - als gevolg van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie) of maatregelen van toezichthouders; of
  - om commerciële redenen, bijvoorbeeld omdat dat nodig is in het licht van onze concurrentiepositie of om een Product rendabel te maken of te houden.
- 8.3 Ben je het niet eens met de verandering? Laat het ons dan weten. Dan kun je jouw relatie of Product kosteloos opzeggen. Hierover lees je meer in artikel 26. Let op: Sommige Producten kun je niet (kosteloos) opzeggen. Hierover lees je meer in de Productvoorwaarden en de Productovereenkomst.
- 8.4 De hoogte van het rentetarief hangt af van het Product dat je hebt en kan afhangen van de hoogte van het saldo. Boven een bepaald saldo kunnen afwijkende rentetarieven gelden. De hoogte van de rente die geldt voor jouw producten vind je op onze website. In jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App zie je welke Producten je hebt.

## VEILIGHEIDSREGELS

### 9. Wij hanteren veiligheidsregels

9.1 Bankieren en betalen via elektronische weg moet veilig zijn. Denk aan het regelen van jouw dagelijkse bankzaken via jouw Persoonlijke Bankomgeving, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. We doen er alles aan om bankieren bij ons veilig te laten verlopen. Dat mag je van ons verwachten. Naast de maatregelen die we nemen, is ook jouw bijdrage van belang. We hebben daarom veiligheidsregels opgesteld (hierna: de Veiligheidsregels). Het is belangrijk dat je je altijd houdt aan de Veiligheidsregels. Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraudeurs als je de Veiligheidsregels opvolgt.

De Veiligheidsregels zijn:

1. Houd jouw beveiligingscodes geheim;
2. Zorg ervoor dat jouw betaalpas, de Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt, nooit door een ander gebruikt worden;
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken;
4. Controleer jouw rekening zo spoedig mogelijk en in ieder geval minimaal één keer per twee weken;
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

9.2 Deze Veiligheidsregels gelden voor de volgende zaken:

- jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App;
- alle communicatie tussen jou en ons;
- de apparaten die je gebruikt om jouw bankzaken te regelen;
- de betaalpas;
- de pincode die hoort bij de (plastic) betaalpas;
- de CVC-code die hoort bij de betaalpas;
- de gebruikersnaam, het wachtwoord en alle beveiligingscodes.

9.3 Als jij je niet aan de Veiligheidsregels houdt, mogen wij onze relatie met jou beëindigen. Hierover lees je meer in artikel 26 van deze Algemene Voorwaarden.

### 10. Houd jouw beveiligingscodes geheim

10.1 Je moet zorgen dat beveiligingscodes geheim blijven en nooit aan een ander bekend kunnen worden. Denk bij beveiligingscodes aan:

- jouw gebruikersnaam en jouw wachtwoord;
- jouw Knab App-beveiligingscode;
- jouw pincode die hoort bij jouw plastic betaalpas;
- de CVC-code die hoort bij jouw betaalpas.

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

- Schrijf of sla de beveiligingscodes niet op. Of doe dit – als het echt niet anders kan – alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen jij kunt ontcijferen. Bewaar de versleutelde informatie dan niet bij jouw betaalpas of bij apparaten waarmee je bankiert;
- Zorg dat jouw beveiligingscodes niet makkelijk te raden zijn. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je beveiligingscodes intoetst;
- Toets een beveiligingscode alleen in als daarom wordt gevraagd op het scherm van een betaalautomaat, geldautomaat, onze website of de Knab App. Let daarbij goed op of het wel echt een omgeving van Knab is en bijvoorbeeld niet een website die zich voordoet als de website van Knab. Geef een beveiligingscode nooit op een andere manier door. Ook niet als je door iemand wordt benaderd die zegt een medewerker van Knab te zijn. We vragen je nooit om beveiligingscodes.
- Wees altijd alert op de veel voorkomende verschijningsvormen van fraude. Lees hierover meer op onze website.

## 11. Zorg ervoor dat jouw betaalpas, Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt nooit door een ander wordt gebruikt

Zorg ervoor dat jouw betaalpas, Knab App en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt voor het regelen van jouw bankzaken nooit door een ander wordt gebruikt. Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je de betaalpas, Knab App of andere middelen gebruikt. Controleer of je jouw eigen betaalpas na gebruik terugkrijgt;
- Installeer de Knab App altijd alleen op jouw eigen telefoon en niet op de telefoon van een ander;
- Berg de betaalpas en andere middelen die wij aan jou hebben verstrekt voor het regelen van jouw bankzaken altijd op een veilige plaats op en zorg dat je deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je de betaalpas nog in jouw bezit hebt.

## 12. Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten waarmee je bankiert

- 12.1 Zorg dat jouw apparaten waarmee je met ons bankiert of communiceert (zoals je computer, tablet en/of smartphone) voorzien zijn van een actueel besturingssysteem. Controleer zelf regelmatig of er updates van het besturingssysteem zijn. Zorg er ook voor dat de software op alle apparaten die je gebruikt om jouw bankzaken te regelen, alle actuele (beveiligings)updates heeft.
- 12.2 Let daarnaast op het volgende:
- Bescherm jouw apparatuur tegen virussen en spyware;
  - Installeer geen illegale software;
  - Beveilig de toegang tot de apparaten die je gebruikt voor het regelen van jouw bankzaken met een beveiligingscode;
  - Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparaten waarmee je bankiert niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
  - Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van jouw bankzaken.
- 12.3 Maak je gebruik van de Knab App? En geef je een opdracht met jouw vingerafdruk of gezichtsherkenning? Doe dit dan alleen als anderen geen toegang hebben tot jouw telefoon of tablet.

## 13. Controleer jouw rekening en informatie één keer per twee weken

- 13.1 Controleer altijd zo snel mogelijk in jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App of je dingen ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven of waarvan je denkt dat het niet klopt. Doe dit minstens één keer per twee weken. Bekijk daarbij al jouw rekeningen en transacties en controleer of die kloppen. Klopt er iets niet, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Doe je dat niet en lijden wij of jij daardoor schade? Dan zal in dat geval de schade voor jouw rekening zijn. Ook moet je alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schade te voorkomen.
- 13.2 De datum waarop we informatie aan jou geven is belangrijk. Die datum vind je in jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App bij jouw rekening. Verwacht je informatie van ons of hoor je te weten dat je informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijg je die niet? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten.
- 13.3 Zijn er 13 maanden verstreken nadat we aan jou informatie hebben verstrekt of jouw opdracht hebben uitgevoerd? Dan mogen we er in ieder geval van uitgaan

dat deze informatie of opdracht door jou is goedgekeurd. Dit betekent dat je aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten we 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 snel mogelijk aan ons? Dan kan eventuele schade toch voor jouw rekening komen. Ook als je binnen 13 maanden bezwaar hebt gemaakt.

- 13.4 Zien we zelf dat we een fout hebben gemaakt? Dan herstellen we die zo snel mogelijk. We laten het je zo snel mogelijk weten als we een fout hebben gemaakt. We mogen een fout herstellen of een verkeerd overgeboekt bedrag weer overboeken zonder dat je daarvoor toestemming hebt gegeven.

## 14. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

- 14.1 Laat het ons direct weten als je bij het regelen van jouw bankzaken iets vreemds of ongebruikelijks tegenkomt. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen in de Persoonlijke Bankomgeving of op de Knab App. Beveiligingslekken kun je aan ons melden via [responsible-disclosure@knab.nl](mailto:responsible-disclosure@knab.nl) en phishingmails via [valse-email@knab.nl](mailto:valse-email@knab.nl).
- 14.2 Neem ook direct contact met ons op als het volgende gebeurt:
- Je hebt jouw betaaldpas niet meer en weet ook niet waar deze is;
  - Je weet of vermoedt dat iemand anders jouw betaaldpas gebruikt of heeft gebruikt;
  - Je weet of vermoedt dat iemand anders jouw beveiligingscode(s) kent of heeft gebruikt;
  - Je ziet dat er transacties op jouw rekening hebben plaatsgevonden waarvoor je geen toestemming hebt gegeven;
  - Je hebt je telefoon of tablet met de Knab App niet meer. Je hoeft geen contact op te nemen als je de Knab App van de telefoon of tablet hebt verwijderd en je de registratie van je telefoon of tablet hebt ontkoppeld.

Als één van deze dingen gebeurt en je meldt dit bij ons, dan blokkeren we jouw betaaldpas, jouw rekening, jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of verwijderen we de registratie voor de Knab App. Je kunt dan geen gebruik meer maken van jouw rekening(en). In artikel 32 van deze Algemene Voorwaarden en op onze website staat hoe je contact met ons kunt opnemen.

- 14.3 Als jouw betaalpas is gestolen of jouw rekening is gebruikt zonder jouw toestemming, moet je dit ook aangeven bij de politie.
- 14.4 We kunnen ook in andere situaties jouw betaalpas, rekening en/of Persoonlijke Bankomgeving blokkeren. Bijvoorbeeld als je je niet houdt aan de Veiligheidsregels of als we denken dat je je hier niet aan houdt. We kunnen de betaalpas, rekening en/of Persoonlijke Bankomgeving ook blokkeren als we denken dat er een reden is om die te blokkeren. Bijvoorbeeld als er sprake is van fraude. Of als we ongebruikelijke dingen constateren of denken dat die er zijn. Als we vermoeden dat jij betrokken bent bij strafbare activiteiten, kunnen we jouw betaalpas, rekening en/of Persoonlijke Bankomgeving tijdelijk of definitief blokkeren. Dit kunnen we ook doen als we denken dat jouw rekening of identiteit – buiten jouw weten om - voor strafbare activiteiten wordt gebruikt. Als er nog tegoed op jouw rekening staat, kun je hier in beginsel niet bij. We geven de tegoeden pas vrij als het vermoeden dat jij, of de rekening, bij strafbare feiten betrokken bent/is voldoende is weggenomen.
- 14.5 Is de betaalpas, rekening en/of Persoonlijke Bankomgeving tijdelijk geblokkeerd en wil je deze deblokkeren? Neem dan contact met ons op. Het definitief blokkeren van een betaalpas kunnen we niet meer ongedaan maken.
- 14.6 Als je jouw mobiele telefoon in combinatie met de beveiligingscodes om toegang te verkrijgen tot jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App niet meer hebt, dan kunnen wij je vragen om een nieuw pakket af te sluiten met een nieuwe rekening en rekeningnummer. We boeken dan de tegoeden over naar de nieuw geopende rekening.
- 14.7 Als we je aanwijzingen geven – bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen – moet je deze aanwijzingen zo snel mogelijk opvolgen. Ook hierbij zullen we je **nooit** om beveiligingscodes vragen.
- Knab Zakelijk**
- 14.8 Als geen van de Vertegenwoordigers of Gevolmachtigden meer beschikt over een mobiele telefoon in combinatie met de beveiligingscodes om toegang te verkrijgen tot de (geblokkeerde) rekening, dan kunnen wij je vragen om een nieuwe rekening te openen. We boeken dan de tegoeden over naar de nieuw geopende rekening.
- 14.9 Is met jouw betaalpas geld van jouw Zakelijke Betaalrekening gehaald zonder dat je dit wilde? Dan betaal je maximaal € 1.000 van het geld dat van jouw rekening is gehaald tot aan het moment dat je dit aan ons hebt laten weten. De rest vergoeden

wij aan jou. Dat doen we alleen als het voor ons duidelijk is dat je de veiligheidsregels hebt nageleefd.

## INFORMATIE

### 15. We geven je informatie

- 15.1 We geven je informatie op de volgende manieren:
- in jouw Persoonlijke Bankomgeving;
  - via e-mail;
  - via onze website;
  - via sms;
  - via pushberichten in de Knab App; of
  - via videobesprekingen met jouw Knab adviseur.
- 15.2 Als we jou een bericht sturen in jouw Persoonlijke Bankomgeving, gaan we ervan uit dat jij het bericht hebt ontvangen. Jij bent verplicht om regelmatig de berichten in jouw Persoonlijke Bankomgeving te lezen. Als er een bericht staat in jouw Persoonlijke Bankomgeving, krijg je van ons een e-mail.
- 15.3 Voor het verstrekken van informatie aan jou, gebruiken wij de contactgegevens die jij aan ons hebt verstrekt, zoals jouw e-mailadres en telefoonnummer. Als wij die gegevens gebruiken, mogen we ervan uitgaan dat jij de informatie hebt ontvangen. Jij bent verplicht om het ons zo snel mogelijk te laten weten als jouw gegevens veranderen.
- 15.4 Je geeft ons toestemming dat we je op deze wijze informeren. In sommige gevallen zijn wij verplicht schriftelijke stukken met jou (op verzoek) te delen. Als dat zo is, lees je dat terug in de Productvoorwaarden en/of Productovereenkomst.
- 15.5 Rekeningafschriften kun je downloaden via jouw Persoonlijke Bankomgeving.
- Knab Zakelijk**
- 15.6 Voor zakelijke klanten gaan wij ervan uit dat als wij één van de Vertegenwoordigers of Gevolmachtigden hebben geïnformeerd, wij de informatie aan jouw bedrijf hebben verstrekt.

## 16. We vragen informatie van jou

- 16.1 We vragen informatie van jou, bijvoorbeeld om jou te kunnen identificeren. Jij moet ons de gevraagde informatie geven.
- 16.2 Als de informatie verandert of als er veranderingen zijn in andere informatie die je ons hebt verstrekt (bijvoorbeeld bij het aangaan van een overeenkomst), dan moet je ons dat meteen via jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App laten weten. Doe je dit niet, of te laat? Dan zijn we niet verantwoordelijk voor de gevolgen.
- 16.3 Als er iets verandert in jouw situatie wat belangrijk is voor bankieren bij ons, moet je ons dit meteen laten weten. Bijvoorbeeld als een faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of wettelijke schuldsanering op jou van toepassing wordt verklaard.
- Knab Zakelijk**
- 16.4 Als je een zakelijke klant bent, vragen wij bijvoorbeeld ook informatie over jouw UBO(s).
- 16.5 Als er iets verandert in jouw zakelijk situatie wat belangrijk is voor bankieren bij ons, moet je ons dit meteen laten weten. Bijvoorbeeld:
- Als een faillissement of surseance van betaling op jouw bedrijf van toepassing wordt verklaard;
  - Als een faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of wettelijke schuldsanering ten aanzien van één van de Vertegenwoordigers wordt uitgesproken;
  - Als jouw bedrijf wordt uitgeschreven uit het Handelsregister;
  - Als jouw bedrijfsactiviteiten worden beëindigd;
  - Als de rechtsvorm van jouw bedrijf verandert;
  - Veranderingen van (één van) de Vertegenwoordigers of Gevolmachtigden;
  - Veranderingen in de gegevens van jouw bedrijf (bijvoorbeeld het adres waar jouw bedrijf is gevestigd, het KvK-nummer van jouw bedrijf of het e-mailadres) of van één van de Vertegenwoordigers;
  - Veranderingen van eigenaren, aandeelhouders of UBO's van jouw bedrijf.

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

- 17.1 We gebruiken alleen de informatie die je ons hebt gegeven. Wij zijn niet verplicht in openbare of ander bronnen informatie over jou te verzamelen (zoals de Kamer van Koophandel).
- 17.2 Knab is een onderdeel van Bawag P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft (verder: Bawag). Hebben andere bedrijfsonderdelen van Bawag informatie over jou? Bijvoorbeeld omdat je een bankrekening of hypotheek hebt? Dan doen we niets met die informatie en krijgen wij die informatie ook niet, tenzij wij dat voor een bepaald Product anders hebben afgesproken.

## KOSTEN

### 18. We mogen kosten rekenen

- 18.1 We mogen kosten rekenen voor onze Producten en diensten. In de Productovereenkomst staat of we kosten rekenen voor een bepaald product. De kosten vind je op onze website, in jouw Persoonlijke Bankomgeving, in de Knab App (voor wat betreft Knab Producten) of in de informatie die we jou hebben gegeven.
- 18.2 Let op: We mogen de kosten veranderen (wijzigen). De verandering kan meteen ingaan. Als we de kosten veranderen, laten we je dat van tevoren weten. Als de verandering meteen ingaat, laten we je dat zo snel mogelijk weten. Het kan dus zo zijn dat je gedurende de looptijd van een Product hogere kosten moet gaan betalen. Wij kunnen de kosten bijvoorbeeld veranderen:
- als de marktomstandigheden of ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkten daar aanleiding toe geven;
  - om te compenseren voor gestegen prijzen of inflatie (prijsindexatie);
  - als de prijzen van partijen die wij inschakelen of waar we gebruik van maken veranderen;
  - als jouw risicoprofiel verandert;
  - als de complexiteit of de kenmerken van een Product veranderen;
  - als gevolg van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie) of maatregelen van toezichthouders; of

- g) om commerciële redenen, bijvoorbeeld omdat dat nodig is in het licht van onze concurrentiepositie of om een Product rendabel te maken of te houden.
- 18.3 Ben je het niet eens met de verandering? Laat het ons dan weten. Dan kun je jouw relatie of Product kosteloos opzeggen. Hierover lees je meer in artikel 26. Let op: sommige Producten kun je niet (kosteloos) opzeggen. Hierover lees je meer in de Productvoorwaarden en/of de Productovereenkomst.
- 18.4 De kosten schrijven we af van de jouw particuliere of zakelijke betaalrekening, al naar gelang het om een particulier of zakelijk Product gaat. Heb je geen saldo op de betreffende betaalrekening? Dan kunnen we de kosten ook van een andere Knab-rekening op jouw naam afschrijven.

## AANSPRAKELIJKHEID

### 19. Wanneer zijn wij verantwoordelijk (aansprakelijk)?

- 19.1 Wij zijn niet verantwoordelijk tegenover jou voor schade die je lijdt doordat je bij Knab bankiert. Tenzij de schade die je lijdt het directe gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van ons of als wij de schade met opzet hebben veroorzaakt.
- 19.2 Wij zijn wel verantwoordelijk als wij een opdracht uitvoeren die niet is toegestaan of als wij een opdracht niet of verkeerd uitvoeren. Je moet dat wel zo snel mogelijk aan ons laten weten. Ook moet je ervoor zorgen dat je de schade beperkt. Als je de schade niet beperkt, zijn wij niet verantwoordelijk. Wij betalen het bedrag van de opdracht terug op jouw rekening, samen met de rente en kosten daarvoor.
- 19.3 Het kan gebeuren dat jouw betaalpas het niet meer doet, bijvoorbeeld door een storing of beschadiging. Of dat onze website, jouw Persoonlijke Bankomgeving of de Knab App niet goed werkt of onbereikbaar is. Dat proberen we natuurlijk te voorkomen. Als het toch gebeurt, zijn we daarvoor niet verantwoordelijk. We zijn wél verantwoordelijk als we de storing met opzet hebben veroorzaakt, of als er sprake is van een ernstige fout van ons.
- 19.4 Wij zijn niet verantwoordelijk tegenover jou voor indirecte schade en schade die daaruit voortvloeit (gevolgschade). Wij zijn alleen verantwoordelijk tegenover jou voor directe schade die je lijdt. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:

- Kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald; en
  - Rente die wij je hadden moeten betalen (als we onze verplichtingen waren nagekomen).
- 19.5 Wij zijn niet ook niet verantwoordelijk voor schade die je lijdt doordat wij maatregelen moeten nemen:
- die volgen uit de wet of andere regels die gelden voor banken;
  - door aanwijzingen, richtlijnen of andere uitingen van een toezichthouder;
  - door beursvoorschriften; en
  - door buitengewone of onvoorziene omstandigheden.
- 19.6 Je vrijwaart ons voor vorderingen van derden ten aanzien van diensten die wij hebben verleend. Dit betekent dat jij verantwoordelijk bent voor schade die hiervan het gevolg is.

## 20. Wanneer ben jij verantwoordelijk?

- 20.1 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 we onze verplichtingen uit de wet en uit onze afspraken met jou kunnen nakomen.
- 20.2 Je mag onze Producten niet misbruiken of laten misbruiken. En jouw gedrag mag niet schadelijk zijn voor ons of voor de integriteit van banken in het algemeen.
- 20.3 Je moet aan ons alle informatie geven die we 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 we jouw rekening blokkeren. Je kunt jouw rekening dan niet meer gebruiken totdat je jezelf opnieuw hebt geïdentificeerd.
- 20.4 We mogen je vragen waarom je bepaalde Producten van ons gebruikt. Ook kunnen we je vragen waar het geld dat op jouw rekening staat vandaan komt. Je bent verplicht om antwoord te geven op deze vragen.
- 20.5 Heb je fraude gepleegd? Ben je met opzet of vanwege grove nalatigheid onze afspraken niet nagekomen? En ben je daardoor geld verloren? Dan ben jij hiervoor volledig verantwoordelijk. We betalen jou dan niets. Als wij hierdoor schade oplopen, ben jij verantwoordelijk voor die schade.

## PRIVACY

### 21. We gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens

- 21.1 We gaan zorgvuldig en veilig om met jouw persoonsgegevens. We doen dit volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Wil je weten welke gegevens wij van jou verwerken, waarom en waarvoor? Kijk dan in ons privacy statement op onze website.
- 21.2 We verkopen jouw gegevens niet aan derden.
- 21.3 Via jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App (waar het Knab Producten betreft) kun je op ieder moment zelf de meeste persoonsgegevens inzien. Je kunt ook inzage vragen in de gegevens die we over jou verwerken. Na jouw aanvraag leveren we binnen vier weken een overzicht van jouw persoonsgegevens. Daarnaast kun je ons vragen om een verandering, correctie of verwijdering van deze gegevens. Als er onjuistheden zijn in de verwerkte persoonsgegevens ontvangen we graag een verzoek tot verandering, correctie of verwijdering van de gegevens. Heb je een bezwaar tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens? Dan kun je dat laten weten via [fg@knab.nl](mailto:fg@knab.nl).
- Knab Zakelijk**
- 21.4 We gaan zorgvuldig om met gegevens over personen die volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel bij jouw bedrijf horen. Heb je een eenmanszaak, vennootschap onder firma, maatschap, besloten vennootschap of een onderneming met een andere rechtsvorm? Dan verwerken we de persoonlijke gegevens behorend bij de onderneming om te kunnen controleren of de bij ons geregistreerde bestuurders, indirecte bestuurders, vennoten of maten bevoegd zijn om over de rekening te beschikken. Daarom verwerken we bijvoorbeeld naam, adres, rekening- en saldogegevens van jouw bestuurders, indirecte bestuurders, vennoten of maten.

## OVERLIJDEN, BESLAG OF ANDERE BIJZONDERE SITUATIES

### 22. Wat doen wij in geval van overlijden, beslag of bijzondere situaties?

- 22.1 Als jij overlijdt, moeten jouw erfgenamen en/of nabestaanden ons dat zo snel mogelijk laten weten. Zolang we niet op de hoogte zijn van jouw overlijden, mogen we opdrachten die met jouw beveiligingsmiddelen en beveiligingscodes zijn doorgegeven blijven uitvoeren. Opdrachten die we kort vóór of na de mededeling van overlijden hebben ontvangen, mogen we ook uitvoeren als we de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet kunnen voorkomen.
- 22.2 Jouw erfgenamen moeten een verklaring van erfrecht laten opstellen door een notaris. In de verklaring van erfrecht staat vermeld welke personen jouw Knab-rekening mogen gebruiken. We overleggen met deze personen over het verdere gebruik van de rekening. We hebben het recht om maar met één persoon hierover te communiceren en maar opdrachten van één persoon te accepteren.
- 22.3 Als de rekening alleen op jouw naam stond, blokkeren we de rekening na jouw overlijden totdat wij alles hebben afgehandeld met jouw erfgenamen. Had je een en/of rekening? Dan mogen de mederekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de en/of rekening beschikken. We handelen jouw en/of rekening in overleg met de mederekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) af.
- 22.4 We zijn niet verplicht om opnieuw informatie te geven over opdrachten en transacties die zijn verricht vóór het moment van jouw overlijden.
- 22.5 Wordt er beslag gelegd op jouw rekening(en)? Dan blokkeren we jouw rekening(en) tijdelijk om het beslag te kunnen verwerken. Het bedrag dat op jouw rekening(en) staat wordt door ons op een geblokkeerde rekening geplaatst voor de duur van de beslaglegging. Na verwerking van het beslag kun je dan (met uitzondering van het geblokkeerde bedrag) weer over jouw rekening(en) beschikken.
- 22.6 Wij blokkeren jouw betaalpas, rekening en/of Persoonlijke Bankomgeving ook in de volgende gevallen:
- Als je door de rechter failliet bent verklaard;
  - Als de wettelijke schuldsanering op jou van toepassing is verklaard; of
  - Als je onder bewind of curatele bent gesteld.

### Knab Zakelijk

- 22.7 Als er beslag wordt gelegd op jouw rekening voor een schuld van één van de vennoten of maten, kun je de rekening niet meer gebruiken. Dit geldt ook als er een faillissement, surseance van betaling of de wettelijke schuldsanering op één van de vennoten of maten van toepassing wordt verklaard.

## 23. Je komt onder bewind of curatele te staan

Het kan voorkomen dat een bewindvoerder of curator wordt benoemd om jouw financiële belangen te behartigen. Dan krijgen wij van de bewindvoerder of de curator een kopie van de gerechtelijke uitspraak waarin hij/zij is benoemd. Omdat wij geen bewind- of curatele rekeningen faciliteren, zullen wij jouw rekening blokkeren zodra wij vernemen dat je onder bewind of curatele staat of bent gesteld en de relatie met jou en de overeenkomsten voor jouw Product(en) zo spoedig mogelijk beëindigen. Wij zullen de bewindvoerder of curator vragen om een rekening bij een andere bank voor jou te openen. Desgewenst kan gebruik worden gemaakt van onze overstapservice.

## 24. Je kunt het geld op jouw rekening niet overdragen of verpanden

- 24.1 Je kunt jouw relatie met ons niet aan iemand anders overdragen. Datzelfde geldt voor onderdelen van onze relatie, zoals jouw rekening(en). Je kunt jouw vorderingen op ons 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 rekening krijgt. Dit is alleen anders als wij dat uitdrukkelijk met jou zo hebben afgesproken. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking. Dat betekent dat als je handelt in strijd met deze bepaling, dat juridisch gezien niet werkt.
- 24.2 Op het moment dat je een overeenkomst met ons aangaat waarbij deze Algemene Voorwaarden van toepassing worden, geef je ons een pandrecht zoals dat is beschreven in Artikel 24 van de Algemene Bankvoorwaarden. Zo hebben we zekerheid voor het afbetalen van jouw schulden (bijvoorbeeld als je rood staat).

## VERANDEREN EN BEËINDIGEN

### 25. We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen)

- 25.1 We kunnen de Algemene Voorwaarden veranderen (wijzigen). We laten het jou minimaal twee maanden van tevoren weten als we dat doen, behalve als de verandering van de voorwaarden in jouw voordeel is, het gevolg is van veranderde wet- en regelgeving, een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie), maatregelen van toezichthouders of als de verandering een verduidelijking betreft of een aanvulling naar aanleiding van nieuwe gebruiksfunctionaliteiten (features). Dan laten we je dit zo snel mogelijk weten en geldt de verandering direct.
- 25.2 Ben je het niet eens met de verandering? Laat het ons dan weten. Dan kun je jouw relatie of Product kosteloos opzeggen, tenzij er iets anders staat in de Productvoorwaarden en/of de Productovereenkomst. Horen we niets van jou binnen de termijn die wij aangeven in de melding van de verandering? Dan geef je daarmee aan dat je de verandering goedkeurt.

### 26. Wanneer eindigt jouw relatie met ons?

- 26.1 Jouw relatie met ons heeft geen einddatum, tenzij we dat anders hebben afgesproken.
- 26.2 Je kunt jouw relatie met ons iedere dag kosteloos beëindigen (opzeggen) om welke reden dan ook. Dit is alleen anders als we in de Productvoorwaarden of Productovereenkomst iets anders met je afspreken.
- 26.3 We kunnen de relatie met jou ook opzeggen. Als we dit doen, laten we je dit minimaal één maand van tevoren weten. Dit is alleen anders als we in de Productvoorwaarden of Productovereenkomst iets anders met je afspreken.
- 26.4 Opzeggen van de relatie betekent dat de relatie en ook alle overeenkomsten die we met jou hebben worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging van onze relatie met jou kan ook. In dat geval kunnen bijvoorbeeld bepaalde Producten blijven bestaan.
- 26.5 In bepaalde gevallen kunnen we de relatie met jou ook per direct opzeggen. Namelijk als dat volgens de wet of een toezichthouder moet, of volgt uit de uitspraak van een rechter.

- 26.6 Wij zijn je geen (kosten)vergoedingen verschuldigd in verband met de beëindiging. Je moet ervoor zorgen dat een eventuele roodstand op jouw rekening voor beëindiging wordt aangezuiverd.
- 26.7 Als er voor de beëindiging van een Product voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde Producten blijven deze Algemene Voorwaarden en de toepasselijke Productvoorwaarden van kracht.
- 26.8 We kunnen de relatie met jou in ieder geval opzeggen als we vermoeden dat je onrechtmatig gebruik maakt van onze diensten of als er sprake is van één of meer van de volgende situaties:
- bij (vermoeden van) handelen in strijd met de wet of met deze Algemene Voorwaarden. Bijvoorbeeld als (we vermoeden dat) je handelt in strijd met onze Veiligheidsregels;
  - als het in strijd met onze interne beleidsdocumenten is om de relatie met jou voort te zetten. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn op grond van onze anti-witwasbeleidsregels;
  - als je fraude hebt gepleegd;
  - bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van jezelf of jouw rekeningen of identiteit bij strafbare activiteiten;
  - bij oneigenlijk gebruik van de rekening. Bijvoorbeeld indien (wij vermoeden dat) anderen geld via jouw rekening laten lopen;
  - als je weigert je (opnieuw) te identificeren;
  - als je niet langer over de identificatiemiddelen beschikt 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 jij of iemand anders 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 langer voldoet aan ons klantacceptatiebeleid;
  - als je na de door ons gegeven redelijke termijn om geld over te boeken op jouw Betaalrekening nog steeds rood staat;
  - indien de 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);

- als je veranderingen in jouw gegevens (bijvoorbeeld woonadres, e-mailadres of andere gegevens die je aan ons hebt verstrekt) niet doorgeeft en we je niet meer kunnen bereiken;
- als je niet binnen een door ons gegeven redelijke termijn informatie aan ons geeft die wij aan jou hebben gevraagd;
- als er sprake is van een breuk in de vertrouwensrelatie die er tussen ons bestaat, bijvoorbeeld omdat wij vermoeden dat je ons bewust onjuiste of onvolledige gegevens hebt verstrekt;
- in andere situaties waarin we denken dat we door jouw doen of nalaten met betrekking tot de rekening reputatierisico of aansprakelijkheidsrisico's lopen.

### Knab Zakelijk

Voor Knab Zakelijk geldt dat we naast de situaties die hierboven staan genoemd, onze relatie met jou ook mogen opzeggen als sprake is van één of meer van de volgende situaties:

- bij een verandering van Vertegenwoordiger, eigenaar, aandeelhouder of UBO en we de nieuwe Vertegenwoordiger, eigenaar, aandeelhouder of UBO niet binnen een redelijke termijn kunnen identificeren. Of als we de nieuwe Vertegenwoordiger, eigenaar, aandeelhouder of UBO niet onder ons klantacceptatiebeleid willen accepteren.
- (een aanvraag tot) faillissement of surseance van betaling van jouw bedrijf, of (een aanvraag tot) faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of bij andere betalingsproblemen van jouw bedrijf;
- uitschrijving van jouw bedrijf uit het Handelsregister of einde van de bedrijfsactiviteiten;
- als jouw bedrijf zich in het buitenland vestigt;
- als jouw bedrijf een U.S. Person wordt;
- als een van de Vertegenwoordigers, eigenaren, aandeelhouders of UBO's van jouw bedrijf naar het buitenland verhuist of een U.S. Person is of wordt;
- als jouw bedrijf, of een van de Vertegenwoordigers, eigenaren, aandeelhouders of UBO's van jouw bedrijf, niet langer voldoet aan ons klantacceptatiebeleid;
- als geen van de Vertegenwoordigers of Gevolmachtigden nog de beschikking heeft over identificatiemiddelen om toegang te verkrijgen tot de (geblokkeerde) rekening. Je moet dan een nieuwe rekening openen;
- als je ons niet laten weten dat de rechtsvorm van jouw bedrijf of jouw bedrijfsactiviteiten zijn veranderd;
- als faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratele- stelling of de wettelijke schuldsanering op een van jouw

maten of vennoten van toepassing wordt verklaard, of als jij of iemand anders een aanvraag daartoe indient; en/of

- Als jouw bedrijf andere activiteiten uitvoert dan vermeld staat in het uittreksel van de Kamer van Koophandel op het moment dat je de zakelijke rekening hebt geopend.

## 27. We 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 we 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 we alles wat we nog van jou horen te krijgen meteen van je opeisen. Dat mag ook als het gaat om een vordering die nog niet opeisbaar is op dat moment. Dat betekent dat je dit meteen aan ons moet betalen. Bijvoorbeeld een schuld die je aan ons hebt of kosten die je aan ons verschuldigd bent. Neem je meerdere Producten bij ons af of heb je meerdere rekeningen en kom je voor één daarvan de afspraken niet na? Dan mogen we voor al jouw Producten eisen dat je terugbetaalt. Ook kunnen wij dan verrekenen zoals staat beschreven in de Algemene Bankvoorwaarden.

## OVERIG

### 28. We blijven eigenaar van onze hulpmiddelen

Wij geven je hulpmiddelen voor bankieren bij Knab. We blijven eigenaar van de hulpmiddelen die we jou geven. Als wij jou vragen de hulpmiddelen terug te geven, moet je dat doen.

### 29. De Depositogarantie en Beleggerscompensatie zijn van toepassing

- 29.1 Het geld op jouw Betaalrekening, jouw Spaar- of Depositorekening, jouw Pensioen- spaarrekening en het liquide saldo op jouw Beleggingsrekening valt onder de Depositogarantie, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als we failliet gaan, je jouw geld kunt terugkrijgen tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel regels. In het informatieblad Depositogarantie vind je meer informatie. Deze is als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden gevoegd. In bepaalde gevallen ben je van dekking onder het depositogarantiestelsel uitgesloten. Kijk hiervoor op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Nederlandse Depositogarantie'.
- 29.2 In geval van een en/of rekening geldt het maximumbedrag onder de Nederlandse Depositogarantie per persoon.
- 29.3 Als je bij ons belegt, vallen jouw beleggingen onder de Nederlandse Beleggerscompensatie, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als wij failliet gaan, je beschermd bent tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel regels. Kijk hiervoor op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Beleggerscompensatie'. Het geld op jouw Beleggingsrekening valt onder artikel 29.1 hierboven.

### 30. Belangenconflicten

Wij proberen belangenconflicten met onze klanten of bij onszelf (bijvoorbeeld tussen onze afdelingen) te voorkomen. De regels over hoe wij met belangenconflicten omgaan vind je op onze website.

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

- 31.1 Deze Algemene Voorwaarden, onze overeenkomsten en Productvoorwaarden en alle andere informatie over jouw Product zijn in het Nederlands. Nederlands is ook de standaardtaal waarin we met jou communiceren.
- 31.2 Het Nederlandse recht geldt voor onze hele relatie. Eventuele geschillen moeten aan de bevoegde rechter in Amsterdam worden voorgelegd. Je mag een geschil ook aan het Kifid voorleggen, zie daarover artikel 32.

## 32. Heb je een klacht, vraag of suggestie voor onze dienstverlening?

- 32.1 Wij willen dat je tevreden bent over onze Producten en onze dienstverlening. Heb je een klacht, een vraag of een suggestie voor onze dienstverlening? Laat het ons weten. Zo kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Wij stellen je reactie daarom zeer op prijs. Via de chat in jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App zijn onze medewerkers 7 dagen per week bereikbaar, van 8.00 tot 20.00 uur. Wij staan voor je klaar!

Onze contactgegevens zijn:

Telefoon: 020-303 1600

Chat: via jouw Persoonlijke Bankomgeving en/of de Knab App

Adres: Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam.

E-mail: [service@knab.nl](mailto:service@knab.nl)

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

Vind je dat wij je niet de juiste oplossing bieden? Dan kun je jouw klacht vervolgens binnen 3 maanden voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Het postadres van het Kifid is:

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Het Kifid is een onafhankelijk instituut. Het Kifid behandelt alleen klachten als duidelijk is dat jouw klacht schriftelijk door ons is afgewezen. Meer informatie over de klachten-procedure van het Kifid vind je op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Je kan jouw klacht bij het Kifid online indienen of via de post. Je hoeft het Kifid op dit moment niet te betalen als je een klacht indient. Ga je in beroep? Dan betaal je op dit moment een bedrag van €500. Het Kifid behandelt alleen klachten van zakelijke klanten als die te maken hebben met klein zakelijke financieringen.

32.3 Je kunt met jouw klacht ook naar de rechter gaan. Daar zijn kosten aan verbonden. Hoeveel dit kost verschilt per situatie.

32.4 Je kan jouw klacht ook insturen via het Europese ODR Platform.

# BIJLAGE 1

## INFORMATIEBLAD DEPOSITOGARANTIE

Basisinformatie over de bescherming van tegoeden	
Tegoeden aangehouden bij Knab N.V. worden beschermd door:	De wettelijke Nederlandse Depositogarantie, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) <sup>(1)</sup>
Limiet van de bescherming:	€ 100.000 per rekeninghouder per bank <sup>(2)</sup> Je bank maakt gebruik van de volgende merknamen: Knab, Aegon Bank, Aegon en Spaarbeleg
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:	7 werkdagen <sup>(4)</sup>
Munteenheid van terugbetaling:	Euro
Contact over bankspecifieke vragen en productvoorwaarden:	Knab N.V., Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam <b>Chat via de Knab-app:</b> elke werkdag van 8.00 tot 20.00 uur en in het weekend van 9.00 tot 17.00 uur <b>Telefonisch bereikbaar:</b> 020 - 303 1600
Contact over Nederlandse Depositogarantie:	De Nederlandsche Bank N.V., Postbus 98, 1000 AB Amsterdam Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 15:30 uur, vanuit Nederland: 0800 0201068; vanuit het buitenland: + 31 20 524 9111 info@dnb.nl <a href="http://www.depositogarantiestelsel.nl">www.depositogarantiestelsel.nl</a>
Meer informatie:	<a href="http://www.dnb.nl">http://www.dnb.nl</a> onder de 'Nederlandse Depositogarantie'

# BIJLAGE 2

## DE ALGEMENE BANKVOORWAARDEN 2017

Wij zijn ons als bank bewust van onze maatschappelijke functie. Wij willen een betrouwbare, dienstbare en transparante bank zijn. Daarom houden wij zo goed mogelijk rekening met de belangen van al onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatie-groep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.

*Mededeling per 1-1-2024:*

*De Consumentenbond heeft bekend gemaakt dat het wettelijke niveau van consumentenbescherming inmiddels zo hoog is dat afspraken met brancheorganisaties in tweezijdige (= door de Consumentenbond goedgekeurde) algemene voorwaarden niet meer nodig zijn. Daarom heeft de Consumentenbond per 1 januari 2024 zijn verbondenheid aan alle tweezijdige algemene voorwaarden beëindigd. De Consumentenbond is vanaf deze datum niet meer betrokken bij deze voorwaarden. Dit geldt niet alleen voor deze ABV, maar voor alle circa zestig met brancheorganisaties afgesproken tweezijdige algemene voorwaarden.*

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 maart 2017. De tekst is op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 60/2016 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

### **Artikel 1 – Toepasselijkheid**

*De ABV gelden voor alle producten en diensten en de hele relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de daarvoor geldende overeenkomst of de daarbij behorende bijzondere voorwaarden.*

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.

3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.

*Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:*

Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.

Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:
  - a) Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
  - b) Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

## **Artikel 2 – Zorgplicht**

*Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.*

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienst- verlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienst- verlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

### **Artikel 3 – Activiteiten en doeleinden**

*Wij vragen u om informatie om misbruik te voorkomen en risico's te beoordelen.*

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
  - a) uw activiteiten en doelen
  - b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
  - c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.

2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

### **Artikel 4 – Niet-openbare informatie**

*Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.*

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.
2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienst- verlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn.  
*Een voorbeeld:*  
Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

## Artikel 5 – Inschakeling derden

*Wij mogen anderen inschakelen. Als wij dit doen, moeten wij zorgvuldig te werk gaan.*

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn.  
Een paar voorbeelden:
  - a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.
  - b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.

Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.
2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
  - a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.  
*Een voorbeeld:*  
Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.
  - b) Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
  - c) Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.
3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

## Artikel 6 – Risico van verzendingen

*Voor wie is het risico van verzendingen?*

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.

2. Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden, zoals een eigendomsbewijs van bepaalde goederen (bijvoorbeeld een cognossement). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor u. Veroorzaken wij echter schade doordat wij onzorgvuldig te werk gaan bij de verzending, dan komt die schade voor onze rekening.

## **Artikel 7 – Informatie over u en uw vertegenwoordiger**

*Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.*

### 1. Informatie

Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:

- a) *Informatie over natuurlijke personen*
  - i. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
  - ii. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.
- b) *Informatie over zakelijke klanten*  
rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- a) een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
- b) een gevolmachtigde
- c) een bestuurder van een rechtspersoon.

### 2. Wijzigingen doorgeven

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u.

Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- a) uw vermogen komt onder bewind
- b) u komt onder curatele
- c) u komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet, of
- d) u kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

### 3. Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

## **Artikel 8 – Handtekening**

*Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?*

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.
2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

## Artikel 9 – Vertegenwoordiging en volmacht

*U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen. Wijzigingen geeft u meteen door. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.*

### 1. Vertegenwoordiging

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

- a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

### 2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

### 3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar.

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn.

*Een voorbeeld:*

Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde

veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

## **Artikel 10 – Persoonsgegevens**

*Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?*

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland.

Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

## **Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen**

*Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?*

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
  - a) Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking  
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
  - b) Bewijslevering  
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
    - i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
    - ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
  - c) Criminaliteitsbestrijding

Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.

2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

## **Artikel 12 – Continuïteit in dienstverlening**

*Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.*

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

## **Artikel 13 – Overlijden klant**

*Na uw overlijden.*

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.

Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.

3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

## **Artikel 14 – Berichten aan de klant**

### *Waarheen sturen wij berichten voor u?*

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren  
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.
2. Post  
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achter- laten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. Internetbankieren  
Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.

Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internet- bankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

#### 4. E-mail

Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

### **Artikel 15 – Nederlandse taal**

*In welke taal communiceren wij met u en wanneer is er een vertaling nodig?*

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.
2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:
  - a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document,
  - b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

### **Artikel 16 – Gebruik van communicatiemiddelen**

*Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.*

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, gaat u veilig en zorgvuldig om met communicatiemiddelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligd tegen virussen, schadelijke software (malware, spyware) en ander misbruik.

### **Artikel 17 – Gegevens en opdrachten**

*Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.*

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.  
Een voorbeeld:  
Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet.

Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte.

In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

### **Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie**

*Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.*

1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.
2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

### **Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens**

*U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.*

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten  
Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatie- kanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze

administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

## 2. Fouten melden en schade beperken

Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

*Een voorbeeld:*

U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt.

Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

- b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
- c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

## 3. Eerder verstrekte gegevens

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

## **Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank**

*Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.*

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de

opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

## **Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht**

*U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.*

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

## **Artikel 22 – Tarieven en vergoedingen**

*Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.*

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezicht- houders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen

zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.

4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

### **Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud**

*Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt teruggedraaid als er met die betaling toch iets misgaat.*

Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a) Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.
- b) Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terug- wisselen zijn.

### **Artikel 24 – Pandrecht op onder andere uw tegoeden**

*U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.*

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
  - a) U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
    - i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
    - ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan

- niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
- iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).
- Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
- b) De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
- c) U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
- d) U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
- i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
- ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
- iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.
- Voorbeeld:  
Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.
- Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
- e) U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.
2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
- a) U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere

vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.

- b) Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
  - i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.
  - ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
  - iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

## **Artikel 25 – Verrekening**

*Wij mogen uw tegoeden en uw schulden bij ons tegen elkaar wegstrepen.*

- 1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'weg- strepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
  - a) onze vordering niet opeisbaar is
  - b) uw vordering niet opeisbaar is
  - c) de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
  - d) onze vordering voorwaardelijk is.
- 2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
  - a) Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
  - b) Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
  - c) U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
  - d) U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling.
  - e) Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

## **Artikel 26 – Zekerheden**

*Als wij dit vragen geeft u ons zekerheid voor de betaling van uw schulden. Dit artikel bevat enkele regels die voor zekerheden van belang kunnen zijn.*

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
  - a) De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
  - b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
  - c) U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
  - d) Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
  - e) Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval

hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.

3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.
4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

## **Artikel 27 – Onmiddellijke opeisbaarheid**

*U moet aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet, kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken.*

U komt uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier na. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting.

Voor dat geval geldt het volgende:

- a) Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.  
*Wij geven een voorbeeld:*  
Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maxi- maal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woning- financiering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woning- financiering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.
- b) Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

## **Artikel 28 – Bijzondere kosten**

*Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?*

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.
2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

## **Artikel 29 – Belastingen en heffingen**

*Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening.*

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

## **Artikel 30 – Vorm mededelingen**

*Hoe kunt u ons iets laten weten?*

Als u ons iets wilt laten weten, doet u dat schriftelijk. Wij kunnen aangeven dat u dit op een andere manier mag of moet doen, bijvoorbeeld per internetbankieren, e-mail of telefoon.

## **Artikel 31 – Incidenten en calamiteiten**

*Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.*

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te

voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is. Neemt u bij twijfel contact met ons op.

### **Artikel 32 – Nietigheid of vernietigbaarheid**

*Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?*

Stel dat een bepaling in de ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig. In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

### **Artikel 33 – Toepasselijk recht**

*Hoofregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.*

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

### **Artikel 34 – Klachten en geschillen**

*Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?*

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.
2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:
  - a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
  - b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.
  - c) U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

### **Artikel 35 – Opzegging van de relatie**

*U kunt de relatie opzeggen. Wij kunnen dit ook. Opzegging betekent dat de relatie eindigt en alle lopende overeenkomsten zo snel mogelijk worden afgewikkeld.*

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij

houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

### **Artikel 36 – Contractsoverneming**

*Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.*

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractsoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractsoverneming bericht.

### **Artikel 37 – Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden**

*Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.*

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemers- organisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.