

knab[®]

Overeenkomst en Voorwaarden Betalen

Versie 1.0, 2012



Inhoud

UW OVEREENKOMST MET ONS	4
VOORWAARDEN	6
ALGEMEEN	6
1. Wat hoort er bij de overeenkomst?	6
2. Rekening op naam van twee personen	6
3. U krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving	7
4. U kunt ons opdrachten geven	7
5. Wij mogen uw opdrachten weigeren	7
6. Wij mogen u kosten rekenen	8
7. U mag niet rood staan	8
8. Wij geven u informatie over uw rekening	8
9. U moet altijd onze informatie controleren	9
10. U kunt overzichten maken	9
11. Veiligheidsvoorschriften	9
12. Storingen en misverstanden	10
13. Wanneer bent u verantwoordelijk?	10
14. Wanneer zijn wij verantwoordelijk?	11
15. U mag de rekening niet aan iemand anders overdragen of verpanden	11
16. Wij gebruiken alleen de informatie die u aan ons heeft gegeven	11
17. Wij kunnen de overeenkomst veranderen	11
18. U heeft een zorgplicht	12
19. Verandert er iets in uw situatie?	12
20. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens	12
21. Opnemen telefoongesprekken	13
22. Onze administratie dient als bewijs	13
23. Wij mogen eisen dat u meteen terugbetaalt	13
24. Belangenconflicten	13
25. Fusie, overdracht of splitsing	14
26. Het depositogarantiestelsel is van toepassing	14
27. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter	14
28. Heeft u een klacht?	14
29. Wilt u toch geen klant zijn?	14
BETALEN	15
1. Wat hoort er nog meer bij uw betaalrekening?	15

2. Hoe werkt de betaalrekening?	15
3. Hoe gebruikt u de betaalrekening?	16
4. U krijgt rente	17
5. Wij accepteren geen cheques en geen contant geld.....	17
6. Wij kunnen de handleiding veranderen.....	17
7. Wanneer eindigt de betaalrekening?	17

UW OVEREENKOMST MET ONS

1. U wordt klant bij Knab, onderdeel van AEGON Bank N.V. U opent bij ons een Knab Betaalrekening. Deze rekening kunt u gebruiken voor het opnemen van contant geld, het overboeken van geld en het ontvangen van geld. U krijgt hiervoor van ons een bankpas en een Cardreader.
2. Wij zijn een online bank. U betaalt en communiceert via (mobiel) internet. Dat doet u via uw Persoonlijke Bankomgeving of de Knab App (mobiel). Dit is een online omgeving van Knab die alleen voor u toegankelijk is. Met uw eigen toegangscode.
3. U betaalt aan ons iedere maand 15,- euro. Hiervoor krijgt u van ons een uitgebreid pakket aan diensten, waaronder uw betaalrekening, Digitaal Kasboek, Financieel Plan en Knab Alerts. Heeft u een Knab Participatie? Dan betaalt u iedere maand 7,50 euro. Hiernaast kunnen voor bepaalde zaken kosten in rekening worden gebracht. Onder andere voor spoedoverboekingen en internationale betalingen. Alle tarieven vindt u terug in uw Persoonlijke Bankomgeving onder 'Tarieven van Knab'.
4. U mag niet rood staan op uw rekening. Als u toch rood staat, moet u zorgen dat er zo snel mogelijk weer genoeg geld op uw rekening staat. Wilt u met ons afspreken dat u rood kunt staan? Dan kunt u Knab Roodstand aanvragen in uw Persoonlijke Bankomgeving.
5. Alle belangrijke informatie over uw betaalrekening staat in deze overeenkomst, onze voorwaarden voor betalen en in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Daarin staat wat u van ons mag verwachten. En wat wij van u mogen verwachten. Daarin staan ook alle regels en alles wat u met uw betaalrekening kunt doen. Lees de overeenkomst, de voorwaarden voor betalen en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen daarom goed. Begrijpt u iets niet? Neemt u dan contact met ons op.
6. Deze overeenkomst met de voorwaarden voor betalen en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen staan altijd op onze website en in uw Persoonlijke Bankomgeving. U krijgt de overeenkomst met de voorwaarden ook per e-mail toegestuurd bij opening van uw betaalrekening.
7. Controleer altijd uw betaalrekening en de informatie die wij u geven. Controleer bijvoorbeeld of wij uw opdrachten goed hebben uitgevoerd. Doe dat meteen, liefst nog dezelfde dag. Doet u dat niet? Dan kunnen wij u misschien niet helpen als er bijvoorbeeld iets mis is gegaan. Na 13 maanden mogen wij ervan uitgaan dat wij uw opdracht goed hebben uitgevoerd.
8. Het is belangrijk dat u zorgt dat niemand uw Persoonlijke Bankomgeving kan inzien. Alle veiligheidsvoorschriften staan in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen en op onze website. Gebeurt er toch iets afwijkends of iets dat u niet wilt? Of denkt u dat iemand uw bankpas gebruikt? Blokkeert u dan uw bankpas. Hoe u dat doet, leest u in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

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

VOORWAARDEN

Deze voorwaarden bestaan uit twee delen. Het eerste deel bestaat uit algemene regels voor uw overeenkomst. Deze regels gelden voor uw betaalrekening. Maar deze regels gelden ook als u een andere overeenkomst sluit bij ons. Bijvoorbeeld als u wilt sparen. Het tweede deel bestaat uit regels die alleen gelden voor uw betaalrekening.

ALGEMEEN

1. Wat hoort er bij de overeenkomst?

- 1.1 In deze voorwaarden staan de afspraken die u met Knab maakt over uw rekening. Deze voorwaarden horen bij de overeenkomst.
- 1.2 Bij de overeenkomst hoort ook de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Daarin kunt u algemene informatie vinden over bankieren bij Knab.
- 1.3 De overeenkomst met deze voorwaarden en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen vindt u terug in uw Persoonlijke Bankomgeving. De overeenkomst met deze voorwaarden ontvangt u van ons ook per e-mail.
- 1.4 Elke extra rekening die u bij ons op dezelfde naam als uw Knab Betaalrekening opent, wordt deel van uw portfolio. Meer informatie over uw portfolio leest u in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen
- 1.5 U kunt de rekening alleen aanhouden als u in Nederland woont en een burgerservicenummer heeft. Gaat u verhuizen of emigreren naar het buitenland? Laat het ons dan weten.
- 1.6 Ons adres is Capellalaan 25 (2132 JK) in Hoofddorp. Ons e-mailadres is: service@knab.nl.
- 1.7 Knab is een handelsnaam van AEGON Bank N.V. AEGON Bank N.V. is ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten en van De Nederlandsche Bank. Zij houden toezicht op ons. Informatie over onze inschrijving in deze registers staat op de websites www.afm.nl en www.dnb.nl.

2. Rekening op naam van twee personen

- 2.1 De rekening kan op naam van maximaal twee personen staan. Dit is een en/of rekening, ook wel gezamenlijke rekening genoemd. De overeenkomst en de voorwaarden gelden dan voor u beiden.

- 2.2 Als de rekening op naam staat van twee personen, dan mag u die samen en apart gebruiken. Wij hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. In sommige gevallen vragen wij van u beiden een bevestiging. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van Knab Roodstand of Knab Vermogensbeheer.
- 2.3 Wij hoeven maar één van u beiden te informeren. Ook al is het belangrijk.
- 2.4 Staat u rood? Dan moet u allebei zorgen dat de roodstand zo snel mogelijk wordt opgeheven. Ieder van u is hier apart voor verantwoordelijk.
- 2.5 U mag bij ons een extra betaalrekening, een (extra) spaarrekening en/of een (extra) deposito openen op naam van u beiden. Wij hoeven nooit te vragen of de ander het daarmee eens is. U machtigt elkaar om dit te mogen doen.

3. U krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

- 3.1 U krijgt toegang tot uw rekening via uw Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor u toegankelijk is. U heeft hiervoor eigen toegangscode nodig.
- 3.2 Via uw Persoonlijke Bankomgeving krijgt u informatie van ons over uw rekening en kunt u uw rekening gebruiken.
- 3.3 U heeft het volgende nodig om uw Persoonlijke Bankomgeving te gebruiken:
 - a) U heeft een verbinding met internet nodig.
 - b) U heeft geschikte apparatuur nodig. Bijvoorbeeld een computer of een mobiele telefoon.
 - c) U heeft geschikte software nodig om de internetverbinding te gebruiken. Bijvoorbeeld een internetbrowser of onze mobiele applicatie.

4. U kunt ons opdrachten geven

U krijgt van ons een bankpas, een pincode en een Cardreader. Ook krijgt u van ons informatie daarover. De Cardreader heeft u samen met de bankpas en de pincode nodig om via uw Persoonlijke Bankomgeving ons opdrachten te geven.

5. Wij mogen uw opdrachten weigeren

- 5.1 Wij kunnen besluiten om uw opdracht niet uit te voeren. Dat kunnen wij doen in de volgende situaties:
 - a) Als er niet genoeg geld op uw rekening staat om de opdracht uit te kunnen voeren.
 - b) Als wij een bedrag op uw rekening hebben gereserveerd voor een andere opdracht en er daardoor niet genoeg geld op uw rekening beschikbaar is.
 - c) Als uw opdracht niet klopt of niet duidelijk is. Of als uw opdracht niet volledig is.

- d) Als wij uw opdracht niet mogen uitvoeren volgens de wet. Bijvoorbeeld als iemand beslag heeft gelegd op uw rekening.
 - e) Als u zich niet houdt aan de afspraken met ons. Of als u zich niet houdt aan onze handleiding.
 - f) Als wij weten dat u de opdracht niet heeft goedgekeurd. Of als wij dat vermoeden.
 - g) Als u uw rekening niet meer zelf mag gebruiken. Bijvoorbeeld als u een curator heeft die de rekening voor u gebruikt.
 - h) Als wij hiervoor een andere goede reden hebben.
- 5.2 Als wij besluiten om uw opdracht niet uit te voeren, laten wij dit weten via uw Persoonlijke Bankomgeving.

6. Wij mogen u kosten rekenen

- 6.1 Wij mogen kosten rekenen voor onze diensten en producten die verbonden zijn met de rekening. Alle tarieven vindt u terug in uw Persoonlijke Bankomgeving onder 'Tarieven van Knab'.
- 6.2 De kosten boeken wij van uw betaalrekening.

7. U mag niet rood staan

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

8. Wij geven u informatie over uw rekening

- 8.1 Wij geven u informatie over uw rekening via uw Persoonlijke Bankomgeving en/of via e-mail en/of sms. U geeft ons toestemming dat wij u op deze wijze informeren. Wij sturen u deze informatie niet per post toe. Het is belangrijk dat u alle informatie leest.

- 8.2 Eén keer per jaar sturen wij u een overzicht van het bedrag dat u op 1 januari op uw rekening had staan. Dit overzicht kunt u gebruiken voor uw belastingaangifte. Dit overzicht ontvangt u via uw Persoonlijke Bankomgeving.
- 8.3 U krijgt meldingen van ons over uw rekening of over de informatie in uw Financieel Dashboard, Financieel Plan of Digitaal Kasboek. Die meldingen noemen wij Knab Alerts. Deze meldingen sturen wij naar uw Persoonlijke Bankomgeving, of via e-mail of sms. De informatie in de Knab Alerts is geen advies. Wilt u bepaalde meldingen niet ontvangen? Dan kunt u dat in uw Persoonlijke Bankomgeving aangeven.

9. U moet altijd onze informatie controleren

- 9.1 Heeft u van ons informatie ontvangen over uw rekening? Dan moet u zo snel mogelijk controleren of die informatie juist is. Ook moet u controleren of uw opdrachten goed zijn uitgevoerd.
- 9.2 De datum waarop wij de informatie hebben gegeven, is belangrijk. Die datum vindt u in uw Persoonlijke Bankomgeving bij uw rekening. Verwacht u informatie van ons of hoort u te weten dat u informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijgt u dat niet? Dan moet u ons dat zo snel mogelijk laten weten.
- 9.3 Ziet u een fout in de informatie of ziet u dat wij een opdracht niet of niet goed hebben uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de informatie? Dan moet u ons dat zo snel mogelijk laten weten. Laat u dit niet binnen 13 maanden weten? Dan hoeven wij dit niet meer aan te passen.

10. U kunt overzichten maken

In uw Persoonlijke Bankomgeving kunt u overzichten maken van uw financiële situatie, bijvoorbeeld met het Digitaal Kasboek, het Financieel Plan en het Financieel Dashboard. U kunt bijvoorbeeld een overzicht maken van hoeveel geld u iedere maand ontvangt op uw betaalrekening en hoeveel geld u uitgeeft. Wilt u meer informatie? Lees dan de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

Let op: u maakt deze overzichten zelf. Wij zijn daarvoor dus niet verantwoordelijk. Een overzicht is ook geen advies van ons. De informatie die u invoert en de overzichten die u maakt, gebruiken wij niet.

11. Veiligheidsvoorschriften

- 11.1 U moet zich houden aan onze veiligheidsvoorschriften. Lees deze dus ook goed door. Deze voorschriften kunt u vinden in onze Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. De veiligheidsvoorschriften die in de algemene handleiding zijn opgenomen, gelden voor

alle rekeningen die u bij ons opent. Deze veiligheidsvoorschriften gelden voor de volgende zaken:

- a) de apparatuur, software en internetverbinding die u gebruikt voor de rekening;
- b) uw bankpas;
- c) uw pincode die hoort bij uw bankpas;
- d) uw gebruikersnaam, uw wachtwoord en uw App-toegangscodes;
- e) uw Cardreader.

11.2 Bent u uw bankpas kwijt of is uw bankpas gestolen? Is uw bankpas gebruikt zonder dat u dit wilde? Of vermoedt u dit? Heeft iemand uw pincode gezien? Of vermoedt u dit? Dan moet u ons dat meteen laten weten. Dan blokkeren wij uw bankpas. In de veiligheidsvoorschriften in onze algemene handleiding en op onze website staat hoe u dit kunt doen. Als uw bankpas is gestolen of is gebruikt zonder uw toestemming, dan moet u dit ook aangeven bij de politie.

Wij kunnen ook in andere situaties uw bankpas blokkeren. Bijvoorbeeld als u uw afspraken niet nakomt. Of als wij denken dat u uw afspraken niet nakomt. Wij kunnen uw bankpas ook blokkeren als wij denken dat er iets aan de hand is. Bijvoorbeeld als sprake is van pasfraude.

12. Storingen en misverstanden

Het kan gebeuren dat de bankpas of de Cardreader het niet meer doet. Bijvoorbeeld door een storing of beschadiging. Of onze website of uw Persoonlijke Bankomgeving is niet bereikbaar. Dat proberen wij natuurlijk te voorkomen. Maar als het toch gebeurt, dan zijn wij daarvoor niet verantwoordelijk (*aansprakelijk*). Wij zijn wel verantwoordelijk als wij de storing met opzet hebben veroorzaakt. Of als er sprake is van een ernstige fout van ons.

13. Wanneer bent u verantwoordelijk?

13.1 U bent verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van uw bankpas. Bent u uw bankpas kwijt of is deze gestolen? Of is uw bankpas onrechtmatig gebruikt, bijvoorbeeld zonder dat u dit wilde? En is er geld van uw rekening gehaald? Dan betaalt u maximaal 150,- euro van het geld dat van uw rekening is gehaald tot aan het moment dat u dit aan ons heeft laten weten. De rest betalen wij aan u. Wij betalen u de rest niet in de volgende situaties:

- a) Als u het ons niet meteen heeft laten weten dat uw bankpas kwijt is, gestolen is of onrechtmatig is gebruikt. Of u heeft ons dit niet laten weten als u dit vermoedde.
- b) Als blijkt dat u uw pincode niet geheim heeft gehouden.

13.2 Heeft u fraude gepleegd? Bent u met opzet onze afspraken niet nagekomen of heeft u hier grove schuld aan? En bent u daardoor geld verloren? Dan bent u hiervoor helemaal verantwoordelijk. Wij betalen u dan niets.

14. Wanneer zijn wij verantwoordelijk?

- 14.1 Wij zijn verantwoordelijk als wij een opdracht uitvoeren die niet toegestaan is. Wij zijn er ook voor verantwoordelijk als wij een opdracht niet of verkeerd uitvoeren. U moet dat wel op tijd aan ons hebben laten weten. Wij betalen u dan het geld van de opdracht terug. Als u daardoor rente of kosten heeft betaald aan ons, betalen wij die ook aan u terug.
- 14.2 Zien wij zelf dat wij een fout hebben gemaakt? Dan herstellen wij die zo snel mogelijk. Wij laten het u zo snel mogelijk weten als wij een fout hebben gemaakt. Wij mogen een fout herstellen of een verkeerd overgemaakt bedrag weer terugbetalen zonder dat u daarvoor toestemming heeft gegeven.
- 14.3 Zijn wij niet verantwoordelijk voor de uitvoering van een opdracht die niet is toegestaan? Of voor een opdracht die niet of verkeerd is uitgevoerd? Dan proberen wij de opdracht te onderzoeken als u dat aan ons vraagt. Wij zullen u de resultaten van dit onderzoek meedelen.

15. U mag de rekening niet aan iemand anders overdragen of verpanden

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

16. Wij gebruiken alleen de informatie die u aan ons heeft gegeven

Wij gebruiken alleen de informatie die u ons heeft gegeven, met uitzondering van de informatie die u invoert in het Digitaal Kasboek, het Financieel Plan en het Financieel Dashboard. Die informatie en de overzichten die u daarmee maakt, gebruiken wij niet.

Knab is een handelsnaam van AEGON Bank N.V. dat onderdeel is van AEGON Nederland N.V. Hebben andere onderdelen van AEGON Bank N.V. of AEGON Nederland N.V. informatie over u? Bijvoorbeeld omdat u een verzekering heeft? Dan gebruiken wij die informatie niet. Wij krijgen die informatie ook niet.

17. Wij kunnen de overeenkomst veranderen

- 17.1 Wij kunnen de overeenkomst veranderen. Onder de overeenkomst vallen ook deze voorwaarden en de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Wij laten het u minimaal 2 maanden van tevoren weten als wij dat doen, behalve als de verandering meteen moet ingaan volgens de wet. Dan geldt de wijziging direct. Bent u het niet eens

met de verandering? Dan kunt u uw rekening opzeggen. Laat het ons dan weten. Horen wij niets van u? Dan geeft u daarmee aan dat u de verandering goedkeurt.

- 17.2 Als er wijzigingen in de overeenkomst, deze voorwaarden of in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen zijn, dan laten wij u dat weten via uw Persoonlijke Bankomgeving.

18. U heeft een zorgplicht

- 18.1 Net als wij, heeft ook u een zorgplicht. U gaat zorgvuldig met ons om en u houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U zorgt ervoor dat wij onze verplichtingen uit de wet en uit de afspraken met u na kunnen komen. U mag onze diensten en rekeningen niet misbruiken of laten misbruiken. En uw gedrag mag niet schadelijk zijn voor ons of voor de integriteit van banken in het algemeen.
- 18.2 U moet ons alle informatie geven die wij nodig hebben om te voldoen aan de wet. Doet u dat niet? Dan mogen wij uw rekening blokkeren. U kunt uw rekening dan niet meer gebruiken.

19. Verandert er iets in uw situatie?

Verandert er iets in uw situatie wat belangrijk is voor de rekening, bijvoorbeeld uw woonadres of e-mailadres? Dan moet u ons dat meteen via uw Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch of per e-mail laten weten. Doet u dit niet of te laat? Dan zijn wij niet verantwoordelijk voor de gevolgen.

20. Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

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

- c) Om ons te houden aan de wet.

20.4 Wij verkopen uw gegevens niet aan derden.

21. Opnemen telefoongesprekken

21.1 Alle telefonische gesprekken en alle gesprekken via onze website die u als klant met ons heeft gevoerd worden opgeslagen in uw Persoonlijke Bankomgeving en kunt u altijd terugluisteren.

21.2 Ook wij kunnen de gesprekken terugluisteren. Wij kunnen telefoongesprekken terugluisteren voor trainings- en coachingsdoeleinden, bij onderzoek naar opdrachten en transacties, klachten, om fraude te bestrijden, om de integriteit van financiële instellingen te bewaken, of als dat moet volgens de wet. We bewaren de opgenomen telefoongesprekken niet langer dan 7 jaar. Deze telefoongesprekken zijn voor u tot 2 jaar terug zichtbaar in uw Persoonlijke Bankomgeving. Wilt u oudere gesprekken terugluisteren, neemt u dan contact met ons op.

22. Onze administratie dient als bewijs

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

23. Wij mogen eisen dat u meteen terugbetaalt

Houdt u zich niet aan de afspraken die u met ons heeft? En bent u in verzuim? Bijvoorbeeld als wij u in een bericht hebben gevraagd dat u zich binnen een bepaalde periode alsnog aan de afspraken met ons houdt en u dat niet doet. Dan mogen wij alles wat wij nog van u horen te krijgen meteen opeisen van u. Dat betekent dat u dit meteen aan ons moet betalen. Bijvoorbeeld een schuld die u bij ons heeft. Heeft u meerdere rekeningen in uw portfolio bij ons en komt u voor één rekening de afspraken niet na? Dan mogen wij voor alle rekeningen eisen dat u terugbetaalt. Ook kunnen wij dan verrekenen.

24. Belangenconflicten

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

25. Fusie, overdracht of splitsing

- 25.1 Wij mogen de overeenkomst met u helemaal of voor een deel overdragen aan een ander bedrijf. U geeft ons daarvoor nu al toestemming. Dat betekent dat u deze overeenkomst daarna heeft met dat andere bedrijf.
- 25.2 Zijn wij gesplitst? Of gefuseerd? Dan betekent dit dat u deze overeenkomst daarna heeft met het bedrijf dat in de plaats is gekomen van ons.

26. Het depositogarantiestelsel is van toepassing

Wij vallen onder het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als wij failliet gaan, u uw geld terug kunt krijgen tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel regels. Kijk voor meer informatie op www.dnb.nl.

27. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter

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

28. Heeft u een klacht?

- 28.1 Heeft u een klacht of opmerking? Laat het ons dan weten. Hoe u dat kunt doen, staat in de algemene handleiding.
- 28.2 Heeft u van ons een antwoord gekregen op uw klacht? En bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u binnen 3 maanden uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U kunt de klacht ook doorgeven via www.kifid.nl. Of u belt eerst met het KiFiD: 0900 355 22 48. U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.

29. Wilt u toch geen klant zijn?

Binnen 14 dagen na de startdatum van de overeenkomst kunt u uw relatie met Knab opzeggen. De startdatum is de datum waarop de Overeenkomst en Voorwaarden Knab Betalen in uw Persoonlijk Archief zijn opgeslagen. Zegt u de overeenkomst binnen 14 dagen na de startdatum op, dan krijgt u de kosten die u heeft betaald voor uw betaalrekening terug.

BETALEN

1. Wat hoort er nog meer bij uw betaalrekening?

- 1.1 Naast deze overeenkomst en voorwaarden hoort bij de betaalrekening ook de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen. Daarin kunt u meer informatie vinden over de betaalrekening en hoe u die gebruikt.
- 1.2 De Algemene Handleiding & Handleiding Betalen vindt u terug in uw Persoonlijke Bankomgeving.

2. Hoe werkt de betaalrekening?

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

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

- 2.2 Het geld op de betaalrekening is altijd in euro. Maakt u van de betaalrekening geld in een andere valuta over? Of ontvangt u geld in een andere valuta? Dan wisselen wij dat automatisch voor u om. Wilt u weten welke koersen wij gebruiken voor het omwisselen? Dan kunt u deze bij ons opvragen.
- 2.3 De Cardreader heeft u samen met de bankpas en de pincode nodig om via uw Persoonlijke Bankomgeving geld over te boeken en betalingen te verrichten.
- 2.4 Met uw bankpas kunt u contant geld opnemen en aankopen betalen. Het bedrag dat u in een bepaalde periode met uw bankpas kunt besteden, is aan een maximum gebonden. U vindt het voor u geldende maximum in uw Persoonlijke Bankomgeving op de pagina 'Details rekening & bankpas' in het menu Betalen. U kunt het maximale bedrag zelf verhogen of verlagen. Wij mogen het bedrag of de periode altijd wijzigen.
- 2.5 Met onze mobiele applicatie kunt u geld overboeken. Het bedrag dat u in een bepaalde periode met de mobiele applicatie kunt besteden, is aan een maximum gebonden. Wij stellen een maximaal bedrag vast.
- 2.6 Wilt u betalen met een acceptgiro? Dan kunt u die niet per post, per fax of e-mail naar ons sturen. Wel kunt u de acceptgiro in uw Persoonlijke Bankomgeving betalen.
- 2.7 U kunt aan andere personen of bedrijven een incassomachtiging geven. Die mogen dan geld van uw rekening afschrijven. Bent u het niet eens met het bedrag dat is

afgeschreven? Laat het ons dan binnen 56 dagen nadat het bedrag van uw rekening is geboekt, weten. Wij zullen de betaling dan direct voor u terugdraaien. Meer informatie leest u in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

- 2.8 Wij mogen anderen inschakelen om een deel van ons werk te doen. Bijvoorbeeld als u geld wilt overboeken naar een rekening in het buitenland. In dat geval zullen wij een buitenlandse bank inschakelen.

3. Hoe gebruikt u de betaalrekening?

- 3.1 U geeft ons een opdracht om geld van uw betaalrekening over te boeken naar een andere rekening. Bijvoorbeeld om een rekening te betalen. Of om te sparen. Ook kunt u ons een opdracht geven om geld op te nemen van uw betaalrekening.
- 3.2 U kunt ons 24 uur per dag een opdracht geven. Het moment waarop uw opdracht wordt verwerkt kan verschillen en is afhankelijk van het moment dat u de opdracht ingeeft. Meer informatie over de manier waarop wij opdrachten verwerken vindt u in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen in het hoofdstuk 'Hoe verwerken wij uw overboekingen?'
- 3.3 Als u ons in uw Persoonlijke Bankomgeving opdracht geeft om geld over te boeken, dan geeft u ons informatie. Zo geeft u ons in ieder geval informatie over het rekeningnummer en de naam die hoort bij de rekening waarnaar wij het geld moeten overboeken. Wij controleren die informatie niet. U bent zelf verantwoordelijk voor de informatie die u heeft ingevoerd.

Heeft u verkeerde informatie doorgegeven? En maken wij het geld over naar de verkeerde rekening? Neemt u dan contact met ons op.

- 3.4 Iedere opdracht die wij van u krijgen om geld over te boeken, om geld op te nemen of om een opdracht in te trekken, moet u goedkeuren. Wij weten dat u de opdracht goedkeurt als het volgende is gebeurd:
- U heeft uw bankpas gebruikt, u heeft uw pincode ingevoerd en u bent akkoord gegaan met de betaling of geldopname; of
 - U heeft in uw Persoonlijke Bankomgeving elektronisch uw handtekening gezet bij uw opdracht. Dat heeft u gedaan door de opdracht te bevestigen. Als daarom gevraagd is, gebruikt u de code(s) die u op uw Cardreader heeft ontvangen; of
 - U heeft in de Knab App bevestigd met uw App-code.
- 3.5 Wanneer wij uw opdracht hebben ontvangen en weten dat u die opdracht heeft goedgekeurd, gaan wij die uitvoeren. Wij voeren uw betaling uiterlijk binnen 1 werkdag uit.
- 3.6 Als u ons de opdracht heeft gegeven om geld over te maken en wij hebben deze opdracht ontvangen, dan kunt u deze niet meer intrekken. Ook niet als u de opdracht via iDEAL

heeft gegeven. Heeft u bij de opdracht aangegeven dat wij de opdracht op een andere dag moeten uitvoeren? En heeft u de opdracht goedgekeurd? Dan kunt u de opdracht nog wel intrekken. U kunt dat uiterlijk doen op de dag voordat wij de opdracht uitvoeren. Wij rekenen hiervoor geen kosten. Wat u moet doen om uw opdracht in te trekken, staat in onze handleiding voor betalen.

4. U krijgt rente

U krijgt van ons rente over het geld dat op uw betaalrekening staat. Wij mogen de rente veranderen. De nieuwe rente gaat meteen in. Wij sturen u hierover een bericht. De hoogte van de rente staat op onze website.

5. Wij accepteren geen cheques en geen contant geld

Wij accepteren geen cheques en geen contant geld. U kunt dus cheques niet bij ons inwisselen.

6. Wij kunnen de handleiding veranderen

6.1 De Algemene Handleiding & Handleiding Betalen kunnen wij aanpassen.

6.2 Als er wijzigingen in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen zijn, dan laten wij u dat weten via uw Persoonlijke Bankomgeving.

7. Wanneer eindigt de betaalrekening?

7.1 De overeenkomst met deze voorwaarden heeft geen einddatum.

7.2 U kunt de overeenkomst iedere dag opzeggen. Wij rekenen u daarvoor geen kosten. Hoe u de overeenkomst opzegt, leest u in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

7.3 Wij kunnen de overeenkomst met u ook opzeggen. Wij kunnen dit alleen doen als wij u dit 2 maanden van tevoren laten weten. In bepaalde gevallen kunnen wij de overeenkomst met u ook meteen opzeggen. Namelijk als dat moet volgens de wet of van de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank.

7.4 Heeft u één Knab Betaalrekening, en wordt uw betaalrekening opgezegd? Of heeft u meerdere betaalrekeningen in uw portfolio, en worden al deze betaalrekeningen opgezegd? Dan worden alle rekeningen in uw portfolio ook opgezegd. Dus bijvoorbeeld ook een beleggingsrekening als u die heeft. In de voorwaarden die horen bij de andere rekeningen, staat wat er gebeurt als die rekeningen worden opgezegd.

- 7.5 Is de overeenkomst opgezegd? En heeft u alles gedaan wat u volgens ons moet doen? Dan boeken wij het geld dat op uw betaalrekening staat, over naar een rekening van uw keuze. Uw betaalrekening wordt dan beëindigd.