

# knab®

## Overeenkomst en voorwaarden Betalen



## INHOUD

Jouw overeenkomst met ons.....	4
Algemeen .....	4
Onze pakketten .....	5
Knab Basis .....	5
Knab Plus.....	6
Knab Premium.....	6
Voorwaarden Betalen.....	8
Totstandkoming en beëindiging van de overeenkomst .....	8
1. Wat hoort er bij de overeenkomst?.....	8
2. Welke algemene regels gelden voor je (betaal)rekening? .....	8
3. (Betaal)rekening op naam van twee personen .....	10
4. Verandert er iets in je situatie? .....	10
5. Wanneer eindigt je (betaal)rekening?.....	11
Knab Betaalrekening .....	12
6. Je kunt ons opdrachten geven .....	12
7. We mogen jouw opdrachten weigeren .....	16
8. Je mag niet rood staan.....	16
9. Je kunt derden opdracht geven overboekingen vanaf je betaalrekening te verrichten of rekeninginformatie met derden delen .....	17
10. We mogen weigeren mee te werken .....	17
11. Je kunt je rekeningen bij andere banken inzien en gebruiken voor betalingen .....	18
Knab App .....	19
12. Gebruik van de Knab App .....	19
Kosten .....	20
13. We mogen kosten rekenen .....	20
Informatieverstrekking .....	20
14. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving.....	20
15. We geven je informatie over je (betaal)rekening .....	21
16. Je moet onze informatie altijd controleren .....	21
17. Je kunt overzichten maken.....	22
Veiligheidsregels .....	22
18. Je moet je houden aan onze veiligheidsregels .....	22
19. Houd je beveiligingscodes geheim .....	23
20. Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander wordt gebruikt.....	23
21. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee je bankiert.....	23

22. Controleer je (betaal)rekening één keer per twee weken.....	24
23. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op .....	24
Aansprakelijkheid .....	25
24. Je hebt een zorgplicht .....	25
25. We zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden .....	26
26. Wanneer ben jij verantwoordelijk?.....	26
27. Wanneer zijn wij verantwoordelijk? .....	26
Privacy .....	27
28. We gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens.....	27
29. We kunnen (telefoon)gesprekken bewaren .....	29
Overig .....	29
30. Het depositogarantiestelsel is van toepassing.....	29
31. We mogen verrekenen.....	29
32. Het saldo op de (betaal)rekening kan niet worden overgedragen of verpand .....	30
33. We gebruiken alleen de informatie die je aan ons hebt gegeven.....	30
34. We kunnen de overeenkomst veranderen .....	30
35. Onze administratie dient als bewijs .....	30
36. We mogen eisen dat je meteen terugbetaalt .....	30
37. We proberen belangenconflicten te voorkomen .....	31
38. Wat gebeurt er bij een fusie, overdracht of splitsing? .....	31
39. Nederlandse taal, Nederlands recht en Nederlandse rechter .....	31
40. Heb je een klacht? .....	31
41. Wat gebeurt er als je overlijdt? .....	31
Bijlage 1 .....	33
Informatieblad Depositogarantiestelsel (DGS) .....	33

# JOUW OVEREENKOMST MET ONS

## ALGEMEEN

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

iets mis is gegaan. Na 13 maanden mogen we ervan uitgaan dat we jouw opdracht goed hebben uitgevoerd.

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

## ONZE PAKKETTEN

We bieden de volgende pakketten aan:

### KNAB BASIS

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

Je ontvangt een betaalpas om geld van en naar je Flexibele Spaarrekening bij ons over te boeken. Met deze betaalpas mag je niet pinnen.

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

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

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

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

## KNAB PLUS

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

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

Met je betaalrekening kun je het volgende doen:

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

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

## KNAB PREMIUM

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

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

3.1 Met je betaalrekening kun je het volgende doen:

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

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

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

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

# VOORWAARDEN BETALEN

## TOTSTANDKOMING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

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

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

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

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

- 2.2 We kunnen de overeenkomst met jou opzeggen als je naar een land buiten de EU/EER bent verhuisd of geëmigreerd, of als je Amerikaans belastingplichtige bent of wordt.
- 2.3 De (betaal)rekening mag je alleen gebruiken voor niet-zakelijke doeleinden. Gebruik je de (betaal)rekening toch voor zakelijke doeleinden? Dan mogen we de overeenkomst met jou opzeggen.
- 2.4 De (betaal)rekening mag je alleen gebruiken voor je eigen geld. Dit betekent dat je geen geld van anderen via je (betaal)rekening mag laten lopen. Je mag bijvoorbeeld geen gelden van anderen beheren op je (betaal)rekening. Doe je dit toch? Dan mogen we de overeenkomst met jou opzeggen.
- 2.5 Het openen van een (betaal)rekening bij ons gebeurt altijd onder het voorbehoud dat we jou accepteren als klant, in overeenstemming met ons klantacceptatiebeleid. We kunnen dus ook na het openen van de (betaal)rekening nog besluiten om jou niet als klant te accepteren. Besluiten we om jou niet als klant te accepteren? Dan hoor je dat zo spoedig mogelijk. In dat geval sluiten we de (betaal)rekening. Is er al geld naar je (betaal)rekening overgeboekt? Dan boeken we dat over naar de (betaal)rekening op jouw naam die bij ons bekend is of naar de (betaal)rekening van herkomst.
- 2.6 Open je een extra (betaal)rekening bij ons met dezelfde tenaamstelling als je Knab Betaalrekening? Dan wordt deze (betaal)rekening onderdeel van je pakket. Open je een (betaal)rekening met een andere tenaamstelling? Dan kies je een nieuw pakket. We kunnen beperkingen stellen aan het aantal (betaal)rekeningen dat je per pakket mag openen.
- 2.7 Het geld op de (betaal)rekening is altijd in euro. Ontvang je geld in een vreemde valuta? Of boek je geld in een vreemde valuta over? Dan wisselen we dat automatisch voor je om. Meer informatie over de kosten die we voor het omwisselen berekenen vind je op onze website.
- 2.8 We accepteren geen cheques en geen contant geld. Je kunt cheques dus niet bij ons inwisselen.
- 2.9 We rekenen rente over het geld dat op de (betaal)rekening staat, zodra we jou als klant hebben geaccepteerd in overeenstemming met ons klantacceptatiebeleid. Het rentetarief kan positief, negatief of nul zijn. Bij een positief rentetarief ontvang je van ons rente over het geld dat op je (betaal)rekening staat. Bij een negatief rentetarief betaal je ons rente over het geld dat op je (betaal)rekening staat. De hoogte van het rentetarief is afhankelijk van het saldo op je (betaal)rekening en staat op onze website. Boven een bepaald saldo kunnen afwijkende rentetarieven gelden. Deze saldolimiet geldt voor het totale saldo van alle (betaal)rekeningen binnen je pakket. We mogen de rente veranderen. De nieuwe rente gaat direct in.

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

- 3.1 De (betaal)rekening kan op naam van maximaal twee personen staan. Dit is een en/of (betaal)rekening, ook wel gezamenlijke (betaal)rekening genoemd. De overeenkomst en de voorwaarden gelden dan voor jullie beiden. De persoon die de gezamenlijke (betaal)rekening aanvraagt, staat ervoor in dat de gegevens van beide personen juist zijn.
- 3.2 Als de (betaal)rekening op naam van twee personen staat, mag je die samen en apart gebruiken en over het saldo op de (betaal)rekening beschikken. We hoeven nooit te vragen of de andere het daarmee eens is. In sommige gevallen vragen we van jullie allebei een bevestiging. Boeken we het saldo over naar een van de rekeninghouders? Dan zijn we de andere rekeninghouder niets meer verschuldigd.
- 3.3 We hoeven maar een van jullie beiden te informeren. Ook al is het belangrijk.
- 3.4 Sta je rood? Dan moeten jullie allebei zorgen dat de roodstand zo snel mogelijk wordt opgeheven. Ieder van jullie is hier apart voor verantwoordelijk, ook als de andere rekeninghouder de roodstand heeft veroorzaakt.
- 3.5 Je mag bij ons een extra betaalrekening, een (extra) spaarrekening en/of een (extra) deposito openen op naam van jullie beiden. We hoeven nooit te vragen of de andere het daarmee eens is. Je magt elkaar om dit te mogen doen.
- 3.6 Als er beslag op jullie (betaal)rekening wordt gelegd voor een schuld van een van jullie, dan kunnen jullie beiden de en/of (betaal)rekening niet meer gebruiken. Dit geldt ook als er een faillissement, surseance van betaling of de wettelijke schuldsanering op een van jullie van toepassing wordt verklaard.
- 3.7 Wil een van jullie de en/of (betaal)rekening op één naam zetten? Of op naam van iemand anders? Dan moet je een nieuwe (betaal)rekening openen.
- 3.8 Als een van jullie de en/of (betaal)rekening wilt beëindigen, voeren we deze opdracht uit. We informeren de andere niet en vragen ook geen toestemming van de andere.
- 3.9 Als we van jou of je mederekeninghouder geld tegoed hebben, mogen we dat verrekenen met het saldo op de en/of (betaal)rekening. Sta je rood op de en/of (betaal)rekening? Dan mogen we het tekort verrekenen met ieder tegoed dat je bij ons hebt of ieder tegoed dat je mederekeninghouder bij ons heeft.

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

Verandert er iets in je situatie wat belangrijk is voor de (betaal)rekening, bijvoorbeeld als een faillissement, surseance van betaling, onderbewindstelling, ondercuratelestelling of wettelijke schuldsanering op jou van toepassing wordt verklaard? Of zijn er wijzigingen in je gegevens, bijvoorbeeld je woonadres of e-mailadres? Dan moet je ons dat meteen via

jouw Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch of per e-mail laten weten. Doe je dit niet, of te laat? Dan zijn we niet verantwoordelijk voor de gevolgen en kunnen we (afhankelijk van de situatie) de overeenkomst opzeggen.

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

- 5.1 De overeenkomst met deze voorwaarden heeft geen einddatum, tenzij dat anders is bepaald.
- 5.2 Je kunt de overeenkomst iedere dag kosteloos opzeggen. Hoe je de overeenkomst opzegt, lees je in de handleiding voor je (betaal)rekening.
- 5.3 We kunnen de overeenkomst met jou ook opzeggen. We kunnen dit alleen doen als we je dit minimaal één maand van tevoren laten weten. In bepaalde gevallen kunnen we de overeenkomst met jou ook per direct opzeggen. Namelijk als dat volgens de wet of van de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank moet. Of als we vermoeden dat je de (betaal)rekening onrechtmatig gebruikt of onze diensten misbruikt of als – bijvoorbeeld – sprake is van een of meer van de volgende situaties:
- bij oneigenlijk gebruik van de (betaal)rekening. Bijvoorbeeld als (we vermoeden dat) je de (betaal)rekening gebruikt voor zakelijke doeleinden of je de (betaal)rekening niet alleen voor je eigen geld gebruikt;
  - bij (vermoeden van) handelen in strijd met de wet of met deze overeenkomst en de voorwaarden voor betalen. Bijvoorbeeld als (we vermoeden dat) je handelt in strijd met onze veiligheidsregels;
  - bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare activiteiten;
  - 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 je een aanvraag daartoe indient;
  - als je woont in of 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 niet binnen een door ons gegeven redelijke termijn door ons opgevraagde informatie aan ons geeft;
  - als je na de door ons gegeven redelijke termijn om geld over te boeken op de (betaal)rekening nog steeds ongeoorloofd rood staat;
  - indien de (betaal)rekening hoofdzakelijk wordt gebruikt voor betaaltransacties waarvan de aard en/of het doel niet inzichtelijk voor ons is (bijvoorbeeld omdat niet duidelijk is wie de begunstigde is); en/of
  - in overige gevallen waarin we denken dat we door jouw doen of nalaten met betrekking tot de (betaal)rekening reputatierisico of aansprakelijkheidsrisico's lopen.

- 5.4 Heb je één Knab Betaalrekening, en wordt deze (betaal)rekening opgezegd? Of heb je meerdere betaalrekeningen met dezelfde tenaamstelling en worden al deze betaalrekeningen opgezegd? Dan worden al je andere (betaal)rekeningen met dezelfde tenaamstelling ook opgezegd. Dus bijvoorbeeld ook een spaarrekening als je die hebt. In de voorwaarden die horen bij de andere (betaal)rekeningen, staat wat er gebeurt als die (betaal)rekeningen worden opgezegd. Dit geldt ook als we de overeenkomst opzeggen.
- 5.5 Is de overeenkomst opgezegd? En heb je alles gedaan wat je volgens ons moet doen? Dan boeken we het geld dat op je betaalrekening staat, over naar een (betaal)rekening van jouw keuze. Je (betaal)rekening wordt dan beëindigd.

## KNAB BETAALREKENING

### 6. Je kunt ons opdrachten geven

- 6.1 Je krijgt van ons een betaalpas en een pincode. Ook krijg je van ons informatie daarover. Opdrachten die je ons in je Persoonlijke Bankomgeving via onze website geeft, bevestig je met Mobiel Bevestigen. Je bevestigt je opdracht dan met je Knab App-toegangscode of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App. Je moet wel eerst de Knab App activeren en je App-toegangscode aanmaken of toegang met je vingerafdruk of gezichtsherkenning activeren. Hoe je dat doet, lees je in de Algemene Handleiding. De werking van Mobiel Bevestigen 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.
- 6.2 Je kunt ons via de Knab App opdrachten geven. Hiervoor gebruik je je Knab App-toegangscode, je vingerafdruk of gezichtsherkenning. Hoe je de Knab App activeert en je Knab App-toegangscode aanmaakt en toegang met je vingerafdruk en gezichtsherkenning activeert, lees je in de Algemene Handleiding. We kunnen functionaliteiten van de Knab App (bijvoorbeeld het overboeken van geld via een telefoonnummer of het sturen van een betaalverzoek) beperken. We laten je dit per e-mail weten.
- 6.3 Je kunt ons 24 uur per dag een opdracht geven. Het moment waarop jouw opdracht wordt verwerkt, kan verschillen en hangt af van het moment waarop je de opdracht ingeeft. Meer informatie over de manier waarop we opdrachten verwerken, vind je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.
- 6.4 Iedere opdracht die je verstuurt om geld over te boeken, om geld op te nemen of om een opdracht in te trekken, moet je goedkeuren. We weten dat je de opdracht goedkeurt als het volgende is gebeurd:
- Je hebt je betaalpas gebruikt, je pincode ingevoerd als daarom is gevraagd en je bent akkoord gegaan met de betaling of opname van contant geld; of

- Je hebt elektronisch je handtekening gezet bij je opdracht in je Persoonlijke Bankomgeving. Dat heb je gedaan door de opdracht te bevestigen met Mobiel Bevestigen, dus met je Knab App-toegangscade of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning in de Knab App; of
- Je hebt de opdracht in de Knab App gegeven en ook bevestigd met je Knab App-toegangscade of met je vingerafdruk of gezichtsherkenning; of
- Je hebt je betaalpas tegen een betaalautomaat voor contactloos betalen aan gehouden.

6.5 Maak je gebruik van contactloos betalen? Dan geef je toestemming voor een contactloze betaling zonder pincode, door je betaalpas tegen een betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden. Meer informatie over contactloos betalen en de geldende limieten vind je in de Algemene Handleiding & Handleiding Betalen.

6.6 Wanneer we jouw opdracht hebben ontvangen en weten dat je de opdracht hebt goedgekeurd, gaan we die uitvoeren. We voeren je opdracht uiterlijk binnen één werkdag uit. Vindt de betaling plaats in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) of buiten het SEPA-gebied – onder het SEPA-gebied vallen alle landen binnen de Europese Unie, Liechtenstein, Monaco, Noorwegen, IJsland en Zwitserland? Dan ontvangt de begunstigde de betaling mogelijk later. We zijn dan bij de uitvoering van de betaling afhankelijk van de bank van de begunstigde. Als je in de Knab App opdracht hebt gegeven om geld over te boeken via een telefoonnummer, wordt de opdracht uitgevoerd zodra de begunstigde zijn of haar rekeningnummer aan ons doorgeeft. Als we niet binnen zeven dagen een rekeningnummer ontvangen, vervalt de opdracht. Bij een overboeking van geld via een telefoonnummer sturen we een bericht naar het door jou opgegeven telefoonnummer. Het geld wordt vervolgens overgeboekt naar het rekeningnummer dat door de ontvanger van het bericht wordt doorgegeven. We mogen afgaan op de informatie die door jou en/of de begunstigde wordt verstrekt en zijn niet aansprakelijk voor eventuele fouten en/of onjuistheden in de door jou en/of de begunstigde aan ons verstrekte informatie.

In veel gevallen worden overboekingen in euro binnen het SEPA-gebied binnen enkele seconden uitgevoerd. Het bedrag van de opdracht wordt dan binnen enkele seconden op de betaalrekening van de begunstigde bijgeschreven. Ook als de begunstigde een betaalrekening bij een andere bank heeft.

6.7 Als je ons de opdracht hebt gegeven om geld over te boeken en we hebben deze opdracht ontvangen, dan kun je deze niet meer intrekken. Ook niet als je de opdracht via iDEAL hebt gegeven. Heb je bij de opdracht aangegeven dat we de opdracht op een andere dag moeten uitvoeren? En heb je de opdracht goedgekeurd? Dan kun je de opdracht nog wel intrekken. Je kunt dat uiterlijk doen op de dag vóórdat we de opdracht uitvoeren. We rekenen hiervoor geen kosten. Een opdracht om geld over te boeken via een telefoonnummer kun je nog intrekken totdat de begunstigde zijn of haar rekeningnummer aan ons doorgeeft.

- 6.8 Als je ons in je Persoonlijke Bankomgeving opdracht geeft om geld over te boeken, geef je ons informatie. Zo geef je ons in ieder geval informatie over de (betaal)rekening waarnaar we het geld moeten overboeken. We controleren die informatie niet. Je bent zelf verantwoordelijk voor de informatie die je hebt ingevoerd.

Heb je verkeerde informatie doorgegeven? En boeken we het geld over naar de verkeerde (betaal)rekening? Laat het ons dan weten. Houd er wel rekening mee dat het terugboeken van je geld alleen lukt als de persoon of instantie die jouw geld heeft ontvangen, daarvoor toestemming geeft.

- 6.9 We kunnen een IBAN-Naam Check doen. Dit betekent dat je een melding krijgt als er bij ons andere gegevens bekend zijn over de opgegeven naam van de rekeninghouder en het rekeningnummer (IBAN). We laten dan zien dat de naam van de rekeninghouder die jij hebt opgegeven niet hetzelfde is als de naam die wij hebben gevonden. De IBAN-Naam Check is slechts een hulpmiddel. Als we een suggestie voor een andere naam hebben gegeven, besluit je zelf wat je met de opdracht doet. Je kunt de opdracht geven. We voeren de opdracht dan uit op basis van de informatie die jij aan ons gegeven hebt. Je kunt ook de opdracht aanpassen. Je kunt dan bijvoorbeeld de naam van de rekeninghouder aanpassen. Of je kunt de opdracht niet geven.

We voeren de IBAN-Naam Check in ieder geval niet uit bij:

- opdrachten naar buitenlandse (betaal)rekeningen;
- opdrachten in een andere muntsoort dan de euro.

- 6.10 Als je transacties met je betaalpas uitvoert, houd er dan rekening mee dat het bedrag dat je in een bepaalde periode met je betaalpas kunt besteden, aan een maximum is gebonden. Je vindt het voor jou geldende maximum in je Persoonlijke Bankomgeving. Je kunt het maximale bedrag zelf verhogen of verlagen. We mogen het bedrag of de duur van de periode altijd wijzigen.
- 6.11 Wil je ons via de Knab App opdracht geven om geld over te boeken? Houd er dan rekening mee dat het bedrag dat je in een bepaalde periode met de Knab App kunt besteden, aan een maximum is gebonden. Wij stellen een maximaal bedrag vast.
- 6.12 Als je wilt overboeken met een acceptgiro, kun je die niet per post, fax of e-mail naar ons sturen. Wel kun je overboekingen doen via de acceptgiro in je Persoonlijke Bankomgeving.
- 6.13 Je kunt aan andere personen of bedrijven een Europese incassomachtiging geven. Deze personen of bedrijven mogen dan geld van je (betaal)rekening incasseren. Een Europese machtiging kun je zowel schriftelijk als via een online proces afgeven. Geef je een incassomachtiging via een online proces af? Dan wordt dit 'Incassomachtigen' genoemd. Ben je het niet eens met het bedrag dat is geïncasseerd? Laat het ons dan weten binnen 56 dagen nadat het bedrag van je (betaal)rekening is geboekt. We boeken de betaling dan direct voor je terug.

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

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

- 6.16 Je kunt een betaalverzoek doen in de Knab App. Met een betaalverzoek vraag je iemand anders om geld naar jou over te maken. Je kunt het betaalverzoek ook naar meerdere personen sturen. De ontvanger van het betaalverzoek kan het betaalverzoek via iDEAL betalen. Deel je het betaalverzoek met iemand die iDEAL niet kan gebruiken? Bijvoorbeeld omdat de bank van de ontvanger dit niet aanbiedt? Dan kan de ontvanger het betaalverzoek niet betalen.

Als de ontvanger het betaalverzoek heeft betaald, boeken we het bedrag zo snel mogelijk – uiterlijk de volgende werkdag – op jouw betaalrekening.

We mogen beperkingen stellen aan het gebruik van betaalverzoeken. Zo kunnen we een limiet stellen aan het aantal betaalverzoeken of aan de hoogte van een betaalverzoek. Ook kunnen we de periode beperken waarin de ontvanger het betaalverzoek moet betalen. Hierdoor vervalt het betaalverzoek als de ontvanger het verzoek niet binnen deze periode heeft betaald.

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

## 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 je (betaal)rekening staat om de opdracht uit te kunnen voeren;
- als we een bedrag op je (betaal)rekening hebben gereserveerd voor een andere opdracht en er daardoor niet genoeg geld op je (betaal)rekening beschikbaar is;
- als je opdracht niet klopt of niet duidelijk is. Of als je opdracht niet volledig is;
- als we je opdracht volgens de wet niet mogen uitvoeren. Bijvoorbeeld als iemand beslag heeft gelegd op jouw (betaal)rekening;
- als je je niet houdt aan de afspraken met ons. Of als je je niet houdt aan onze handleiding;
- als we weten dat jij de opdracht niet hebt goedgekeurd. Of als we dat vermoeden;
- als je je (betaal)rekening niet meer zelf mag gebruiken. Bijvoorbeeld als je een curator hebt die de (betaal)rekening voor jou gebruikt;
- als jouw opdracht in strijd is met sanctiewet- en regelgeving;
- als jouw opdracht in strijd is met onze veiligheidsregels;
- als we hiervoor een andere goede reden hebben.

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

## 8. Je mag niet rood staan

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

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

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

- 9.1 Sinds de inwerkingtreding van de Nederlandse wetgeving die de herziene Richtlijn Betaaldiensten (PSD2) implementeert, kun je ook derden opdracht geven om online overboekingen te verrichten vanaf je betaalrekening. Ook kun je ons vanaf dat moment opdracht geven om rekeninginformatie over door jou gekozen rekeningen met derden te delen, bijvoorbeeld om digitale huishoudboekjes of financiële planningstools te gebruiken. In al deze gevallen moeten deze derden over een vergunning of vrijstelling beschikken om deze diensten te verrichten en geldt het volgende.
- 9.2 Alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming geven we een derde partij toegang tot jouw betaalrekening voor het uitvoeren van een of meer van de hiervoor genoemde diensten. Dit betekent onder meer dat we alle voor die diensten noodzakelijke informatie aan die derde partij geven. Je moet zelf goede afspraken maken met die derde partij. Wij zijn daar geen partij bij.
- 9.3 De derde partij is zelf verantwoordelijk voor de diensten die zij aanbiedt. Zo is de derde partij die rekeninginformatie ontvangt bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor de naleving van de regels over de bescherming van jouw persoonsgegevens. Deze derde partij mag geen gevoelige betalingsgegevens – zoals persoonlijke beveiligingsgegevens – opvragen. En een derde partij die van jou opdracht heeft gekregen om overboekingen vanaf je betaalrekening te verrichten, is bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk voor de manier waarop je betaalopdrachten via die partij kunt geven. Ook mag deze derde partij geen gevoelige betalingsgegevens – zoals persoonlijke beveiligingsgegevens – opslaan.
- 9.4 Een derde partij die rekeninginformatie ontvangt of in opdracht van jou overboekingen verricht, moet ervoor zorgen dat jouw persoonlijke beveiligingsgegevens (zoals jouw toegangscode) niet toegankelijk zijn voor derde partijen en dat ze op een veilige en efficiënte manier worden verzonden.
- 9.5 Je moet ons meteen via je Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch, of per e-mail informeren als je je goedkeuring hebt ingetrokken voor een opdracht of reeks van opdrachten die via een derde partij loopt. Of als je je toestemming voor het delen van rekeninginformatie met een derde partij hebt ingetrokken.

## 10. We mogen weigeren mee te werken

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

## 11. Je kunt je rekeningen bij andere banken inzien en gebruiken voor betalingen

- 11.1 Het kan zijn dat je naast je rekening bij ons ook een betaalrekening hebt bij andere banken. Als deze betaalrekening online toegankelijk is, kun je ervoor kiezen om de rekeninginformatie van deze betaalrekening bij ons te zien. We noemen dit een “rekeninginformatiedienst”. Op deze manier heb je de informatie van jouw rekeningen bij meerdere banken op één plek verzameld. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het saldo van de rekeningen en (de details van) de transacties van de rekeningen.
- 11.2 Je kunt de rekeninginformatiedienst alleen gebruiken als je er uitdrukkelijke toestemming voor geeft en we toegang krijgen tot de betaalrekening van jouw andere bank om gegevens op te halen. In dat geval kunnen we gedurende 90 dagen en maximaal 4 keer per dag rekeninginformatie opvragen zonder jouw tussenkomst.
- 11.3 We kunnen de verkregen informatie over jouw betaalrekeningen bij andere banken onder meer gebruiken:
- om jou inzicht te geven in en overzichten te maken van je privé financiën, bijvoorbeeld met het Digitaal Kasboek;
  - om jou Knab Alerts te sturen, bijvoorbeeld van bij- of afschrijvingen op je rekeningen bij andere banken; en
  - voor Slim Saldo Beheer, bijvoorbeeld om je saldo op een betaalrekening boven een bepaald bedrag automatisch naar een andere rekening over te maken.

We slaan de rekeninginformatie van andere banken alleen op als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening aan jou.

- 11.4 Ook kun je ons opdracht geven om een overboeking te verrichten ten laste van je betaalrekening bij een andere bank. We noemen dit een “betaalinitiatiedienst”. Op deze manier kun je betaalopdrachten geven voor je betaalrekeningen bij meerdere banken.
- 11.5 Je kunt de betaalinitiatiedienst alleen gebruiken als je ons hiervoor uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven. Ook moeten we toegang krijgen tot jouw betaalrekening bij de andere bank voor het uitvoeren van deze dienst.
- 11.6 Als je vindt dat we een overboeking te laat, niet, niet goed of zonder jouw toestemming hebben verricht, moet je meteen een klacht indienen bij de andere bank. Op grond van de wet is de andere bank verplicht om de schade te vergoeden die jij hierdoor hebt opgelopen.
- 11.7 Je kunt onze rekeninginformatiedienst en betaalinitiatiedienst altijd direct opzeggen. Je moet dit ons dan meteen via je Persoonlijke Bankomgeving, telefonisch, of per e-mail laten weten.

## KNAB APP

### 12. Gebruik van de Knab App

- 12.1 Door het downloaden van de Knab App verkrijg je een herroepbaar, niet-exclusief, royaltyvrij en niet-overdraagbaar recht om de Knab App te gebruiken op je mobiele telefoon of tablet.
- 12.2 Het gebruik van de Knab App is op eigen risico.
- 12.3 We mogen (onderdelen van) de Knab App altijd aanpassen, uitbreiden, verwijderen of op een andere manier wijzigen. We kunnen altijd de (inhoud van de) Knab App geheel of gedeeltelijk blokkeren of de Knab App buiten gebruik stellen. Als we dat doen, hoeven we geen schadevergoeding te betalen.
- 12.4 Je mag de Knab App niet onzorgvuldig en ongeoorloofd gebruiken. Hieronder valt in elk geval elk gebruik waarbij negatieve gevolgen ontstaan voor ons, derden en/of de werking van de Knab App. Je mag de app niet distribueren en/of beschikbaar stellen op welke wijze dan ook. Ook mag je de app niet deassembleren, decompileren of onderwerpen aan reverse engineering. We zijn niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van onjuist gebruik.
- 12.5 Je kunt het gebruik van de Knab App zelf beëindigen door de Knab App van je mobiele apparaat te verwijderen door deze te de-installeren.
- 12.6 Als we vermoeden dat je de Knab App in strijd met deze voorwaarden gebruikt, kunnen we de door jou geplaatste inhoud aanpassen of verwijderen. Ook kunnen we je toegang tot de Knab App opschorten of beëindigen en de schade en/of kosten op jou verhalen.
- 12.7 We kunnen het gebruik van de Knab App altijd beëindigen en het aanbieden van de diensten staken. Gebeurt dit? Dan worden alle rechten beëindigd die aan jou zijn verleend voor het gebruik van de Knab App en moet je het gebruik van de Knab App direct staken.
- 12.8 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Knab App en diensten – waaronder teksten, programmatuur, beelden en geluiden – rusten bij ons en/of bij degene van wie we een licentie hebben verkregen. Dit betekent dat je de Knab App en de informatie daarin niet zonder onze toestemming openbaar mag maken, mag kopiëren en/of mag bewerken, tenzij dit voor persoonlijk gebruik is.
- 12.9 We hebben de Knab App en de inhoud daarvan met zorg samengesteld. We kunnen echter niet garanderen dat de Knab App nooit onderbrekingen, fouten, virussen of gebreken zal bevatten. We kunnen ook niet garanderen dat de informatie volledig, juist en up-to-date is. We zijn niet aansprakelijk voor schade of kosten van jou of derden als gevolg van het gebruik of de onmogelijkheid van gebruik van (delen van) de Knab App.

12.10 De Knab App kan verwijzen naar externe internetpagina's. We zijn niet aansprakelijk voor de inhoud, het gebruik en het functioneren van externe websites. Knab is niet verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens op of via deze externe internetpagina's.

## KOSTEN

### 13. We mogen kosten rekenen

13.1 We mogen kosten rekenen voor onze diensten en producten die verbonden zijn met je (betaal)rekening. Alle tarieven vind je op onze website. We mogen de kosten met onmiddellijke ingang wijzigen. We zijn niet verplicht om je dat te melden. Alle toepasselijke kosten vind je op onze website en in je Persoonlijke Bankomgeving.

13.2 Het kan gebeuren dat we worden betrokken bij een geschil tussen jou en een ander. Bijvoorbeeld in een (gerechtelijke) procedure of wanneer een ander beslag legt op het saldo op je (betaal)rekening. Dit kan dan kosten voor ons meebrengen, zoals de kosten voor het inschakelen van een advocaat of het (operationeel) afhandelen van een beslag. Jij moet deze kosten volledig aan ons vergoeden. Wij zijn namelijk geen partij bij het geschil tussen jou en die ander.

13.3 De kosten boeken we van je betaalrekening.

## INFORMATIEVERSTREKKING

### 14. Je krijgt online een Persoonlijke Bankomgeving

14.1 Je krijgt toegang tot je (betaal)rekening via je Persoonlijke Bankomgeving. Dat is een online omgeving van ons die alleen voor jou toegankelijk is met je eigen toegangscode.

14.2 Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je jouw (betaal)rekening gebruiken. Ook krijg je via je Persoonlijke Bankomgeving informatie van ons over je (betaal)rekening. Als we je informeren over (vermoedelijke) onregelmatigheden, kunnen we dat doen via je Persoonlijke Bankomgeving, e-mail, sms- en/of pushberichten.

14.3 Je hebt het volgende nodig om je Persoonlijke Bankomgeving te gebruiken:

- een internetverbinding;
- geschikte apparatuur, bijvoorbeeld een computer of een mobiele telefoon;
- geschikte software om de internetverbinding te gebruiken, bijvoorbeeld een internetbrowser of de Knab App, onze mobiele applicatie.

## 15. We geven je informatie over je (betaal)rekening

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

## 16. Je moet onze informatie altijd controleren

- 16.1 Heb je van ons informatie ontvangen over je (betaal)rekening of de uitvoering van opdrachten? Dan moet je zo snel mogelijk controleren of die informatie juist is en of de door jou gegeven opdrachten juist en volledig zijn uitgevoerd. Je moet de door ons verstrekte informatie over je (betaal)rekening en de uitvoering van opdrachten minimaal eens per twee weken controleren.
- 16.2 De datum waarop we de informatie hebben gegeven, is belangrijk. Die datum vind je in je Persoonlijke Bankomgeving bij jouw (betaal)rekening. Verwacht je informatie van ons of hoor je te weten dat je informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijg je die niet? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten.
- 16.3 Zie je een fout in de door ons verstrekte informatie of zie je dat we een opdracht niet of niet goed hebben uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de door ons verstrekte informatie? Dan moet je ons dat zo snel mogelijk laten weten. Ook moet je alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schade te voorkomen.
- 16.4 Zijn er 13 maanden verstreken nadat we aan jou informatie hebben verstrekt of jouw opdracht hebben uitgevoerd? Dan mogen we ervan uitgaan dat deze informatie of opdracht

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

- 16.5 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.

## 17. Je kunt overzichten maken

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

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

## VEILIGHEIDSREGELS

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

- 18.1 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. Jij moet je aan onze veiligheidsregels houden. Onze veiligheidsregels zijn:

- Houd je toegangscode geheim;
- Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander wordt gebruikt;
- Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee je bankiert;
- Controleer je rekening minimaal één keer per twee weken;
- Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

- 18.2 Deze regels gelden voor de volgende zaken:

- de apparatuur die je gebruikt om je bankzaken te regelen;
- de betaalpas;
- de pincode die hoort bij de betaalpas;
- de gebruikersnaam, het wachtwoord en de Knab App-toegangscode;

- de cardreader-codes, als jij nog een cardreader van ons gebruikt.

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

## 19. Houd je beveiligingscodes geheim

19.1 Je moet zorgen dat beveiligingscodes nooit bij iemand anders bekend kunnen worden. Denk bij beveiligingscodes aan:

- je gebruikersnaam en je wachtwoord;
- je Knab App-toegangscodes;
- je pincode die hoort bij je betaalpas;
- de codes die de cardreader genereert, als jij nog een cardreader van ons gebruikt.

19.2 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 je betaalpas of bij apparatuur waarmee je bankiert;
- Zorg dat je pincode, gebruikersnaam, wachtwoord en Knab App-toegangscodes niet gemakkelijk te raden zijn. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je pincode, gebruikersnaam, wachtwoord, Knab App-toegangscodes of cardreader-codes intoetst;
- Toets een beveiligingscode alleen in als daarom wordt gevraagd op het scherm van een betaalautomaat, geldautomaat, onze website of onze Knab App. Geef een beveiligingscode nooit op een andere manier door. Ook niet als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft een medewerker van Knab te zijn. We vragen je op deze manieren nooit om beveiligingscodes.

## 20. Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander wordt gebruikt

Laat je niet afleiden als je de betaalpas gebruikt. Controleer ook altijd of je je eigen betaalpas terugkrijgt. Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg dat je deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog bezit.

## 21. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee je bankiert

21.1 Zorg dat je computer, tablet en/of smartphone voorzien is van een actueel besturingssysteem en dat alle software op deze apparaten voorzien is van alle actuele

(beveiligings)updates. Dat geldt ook voor andere apparatuur waarmee je bankzaken regelt. Let daarnaast op het volgende:

- Bescherm je computer tegen virussen en spyware;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van je bankzaken met een toegangscode;
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur waarmee je bankiert niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

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

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

## 22. Controleer je (betaal)rekening één keer per twee weken

Controleer altijd zo snel mogelijk in je bij- en afschrijvingen of je transacties ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit sowieso elke twee weken. Lukt dat niet en lijden we daardoor schade? Dan vragen we je om aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

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

23.1 Laat het ons direct weten als je iets als vreemd of ongebruikelijk ervaart bij het regelen van de bankzaken, zoals een andere manier van inloggen bij ons.

23.2 Neem ook direct contact met ons op als het volgende gebeurt:

- Je hebt je betaalpas niet meer en weet ook niet waar deze is;
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je betaalpas gebruikt of heeft gebruikt;
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscodes kent of heeft gebruikt;
- Je ziet dat er transacties op je rekening hebben plaatsgevonden waarvoor je geen toestemming hebt gegeven;
- Je hebt je mobiele toestel met de Knab App niet meer, tenzij je de Knab App van dit toestel hebt verwijderd en je de registratie van je mobiele toestel ongedaan hebt gemaakt (ontkoppeld).

We blokkeren dan jouw betaalpas en/of verwijderen de Knab App-registratie. Op onze website staat hoe je contact met ons kunt opnemen. Als je betaalpas is gestolen of je (betaal)rekening is gebruikt zonder je toestemming, moet je dit ook aangeven bij de politie.

- 23.3 We kunnen ook in andere situaties je betaalpas, (betaal)rekening en/of online omgeving tijdelijk of definitief blokkeren. Bijvoorbeeld als je je afspraken met ons niet nakomt, of als we denken dat je onze afspraken niet nakomt. We kunnen je betaalpas, (betaal)rekening en/of online omgeving ook blokkeren als we denken dat er iets aan de hand is. Bijvoorbeeld als er sprake is van pasfraude of als we (vermoedelijke) onregelmatigheden constateren. Bij (vermoeden van) fraude of betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare activiteiten, kunnen we de betaalpas en de (betaal)rekening tijdelijk of definitief blokkeren en de overeenkomst met jou met onmiddellijke ingang opzeggen. Eventuele tegoeden worden in beginsel niet vrijgegeven voordat het vermoeden van betrokkenheid van de (betaal)rekening bij strafbare feiten voldoende door jou is weerlegd. Is je betaalpas, (betaal)rekening en/of online omgeving tijdelijk geblokkeerd en wil je deze deblokkeren? Neem dan contact met ons op. Een definitieve blokkade kan niet ongedaan worden gemaakt.
- 23.4 Als je niet langer beschikt over identificatiemiddelen om toegang te verkrijgen tot de (geblokkeerde) (betaal)rekening, moet je een aanvraag bij ons doen voor een nieuwe (betaal)rekening. We zeggen in dat geval de overeenkomst met jou op en boeken de tegoeden naar de nieuw geopende (betaal)rekening over.
- 23.5 Als we je aanwijzingen geven – bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen – moet je deze aanwijzingen opvolgen. We vragen je nooit om je beveiligingscodes.

## AANSPRAKELIJKHEID

### 24. Je hebt een zorgplicht

- 24.1 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 na kunnen komen. Je mag onze diensten en rekeningen niet misbruiken of laten misbruiken. Je mag je rekening niet hoofdzakelijk gebruiken voor betaaltransacties waarvan de aard en/of het doel niet inzichtelijk voor ons is (bijvoorbeeld omdat niet duidelijk is wie de begunstigde is). En jouw gedrag mag niet schadelijk zijn voor ons of voor de integriteit van banken in het algemeen. We kunnen transacties met een waarde die hoger is dan een door ons te bepalen maximum weigeren. We kunnen ook een grens stellen aan het aantal transacties dat per maand verricht kan worden.
- 24.2 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 je rekening dan niet meer gebruiken.

24.3 We mogen je vragen waarom je bepaalde producten en services van ons gebruikt. Ook kunnen we je vragen waar het geld dat je op je rekening wilt overboeken of hebt overgeboekt, vandaan komt. Je bent verplicht om antwoord te geven op deze vragen.

## 25. We zijn niet aansprakelijk bij storingen en misverstanden

Het kan gebeuren dat je betaalpas het niet meer doet. Bijvoorbeeld door een storing of beschadiging. Of dat onze website, je Persoonlijke Bankomgeving of de Knab App niet goed werkt of onbereikbaar is. Dat proberen we natuurlijk te voorkomen. Maar als het toch gebeurt, zijn we daarvoor niet verantwoordelijk (*aansprakelijk*). We zijn wél verantwoordelijk als we de storing met opzet hebben veroorzaakt. Of als er sprake is van een ernstige fout van ons.

## 26. Wanneer ben jij verantwoordelijk?

26.1 Ben je jouw betaalpas kwijt of is deze gestolen? Of is je betaalpas of Mobiel Bevestigen onrechtmatig gebruikt, bijvoorbeeld zonder dat je dit wilde? En is er geld van je rekening geïncasseerd? Dan hoef je niets te betalen van het geld dat van je rekening is geïncasseerd. We betalen dit aan jou. Let op: We betalen je niets in de volgende situaties:

- als je het ons niet meteen hebt laten weten dat je betaalpas kwijt of gestolen is, of dat je betaalpas of Mobiel Bevestigen onrechtmatig is gebruikt. Of je hebt ons dit niet meteen laten weten nadat je dit vermoedde;
- als blijkt dat je de pincode, wachtwoord of Knab App-toegangscode niet geheim hebt gehouden;
- als je je niet aan onze veiligheidsregels hebt gehouden (zie artikel 18).

26.2 Heb je fraude gepleegd? Ben je met opzet onze afspraken niet nagekomen of heb je hier grove schuld aan? En ben je daardoor geld verloren? Dan ben jij hiervoor volledig verantwoordelijk. We betalen jou dan niets.

## 27. Wanneer zijn wij verantwoordelijk?

27.1 Wij zijn verantwoordelijk als we een opdracht uitvoeren die niet is toegestaan. We zijn er ook verantwoordelijk voor als we een opdracht te laat, niet of verkeerd uitvoeren. Je moet dat wel op tijd aan ons laten weten. We betalen je dan het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten aan ons hebt betaald, betalen we die ook aan je terug.

27.2 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.

27.3 Hebben we een opdracht van jou verwerkt en blijkt dat jij door bijvoorbeeld beslag of faillissement je (betaal)rekening niet kon gebruiken? Of blijkt achteraf dat jij

handelingsonbekwaam was? Dan mogen we de opdracht zonder jouw toestemming terugdraaien.

- 27.4 Heb je aan een derde opdracht gegeven om overboekingen te verrichten vanaf je betaalrekening (zoals bedoeld in artikel 9)? En worden deze overboekingen door die dienstverlener niet of verkeerd uitgevoerd? Dan betalen we aan jou het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten aan ons hebt betaald, betalen we die ook aan je terug. Verder zijn we niet aansprakelijk.
- 27.5 Zijn wij niet verantwoordelijk voor de uitvoering van een opdracht die niet is toegestaan? Of voor een opdracht die niet of verkeerd is uitgevoerd? Dan proberen we de opdracht te onderzoeken als je dat aan ons vraagt. We laten je de resultaten van dit onderzoek weten.
- 27.6 Zijn wij aansprakelijk tegenover jou? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die je lijdt. Indirecte schade – zoals winst die je mogelijk misloopt en koersschade – vergoeden we niet. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:
- Kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald;
  - Rente die wij je hadden moeten betalen (als we onze verplichtingen waren nagekomen).
- 27.7 Wordt een opdracht die je via een andere betalingsinstelling aan ons hebt gegeven, verkeerd uitgevoerd door die andere betalingsinstelling? Dan betalen we aan jou het geld van de opdracht terug. Als je daardoor rente of kosten aan ons hebt betaald, betalen we die ook aan je terug. Verder zijn we niet verantwoordelijk.

## PRIVACY

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

- 28.1 We gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens. We doen dit volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Je gegevens worden door ons – en door derden die wij zorgvuldig hebben gekozen – verwerkt onder de verantwoordelijkheid van Aegon Nederland N.V. Welke persoonsgegevens we van jou verwerken, met welk doel, op welke grondslag en welke derden bij de verwerking zijn betrokken, vind je in het privacy statement op onze website.
- 28.2 We gebruiken je persoonsgegevens bijvoorbeeld voor het volgende:
- om het contact en de relatie met je te kunnen onderhouden;
  - voor het aangaan (beoordelen en accepteren van jou als klant) en uitvoeren van overeenkomsten (om onze producten en diensten aan jou te leveren, bijvoorbeeld om betaalopdrachten uit te voeren);

- om in het Digitaal Kasboek een overzicht te maken van de verschillende categorieën overboekingen en inkomende overboekingen;
- voor het uitvoeren van (gerichte) marketing- en verkoopactiviteiten;
- voor het analyseren van persoonsgegevens om onze service aan jou te kunnen verbeteren, om ons product- en dienstenassortiment te verbeteren en om beter in te spelen op jouw persoonlijke situatie en behoeften;
- voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector in het belang van zowel onze klanten, de medewerkers van Knab als financiële instellingen buiten Knab en Aegon;
- voor statistische en wetenschappelijke doeleinden en om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren;
- om toegang tot je Persoonlijke Bankomgeving te regelen en functionaliteiten te bieden, onder meer via cookies (informatie over cookies vind je op onze website);
- om je vragen en opmerkingen te kunnen beantwoorden en om je zo goed mogelijk te woord te staan;
- om je via telefoongesprekken of chatgesprekken te kunnen helpen; en
- om te kunnen voldoen aan andere wettelijke verplichtingen (zoals de verstrekking van informatie aan de Belastingdienst).

28.3 We verkopen jouw gegevens niet aan derden.

28.4 Als je klant bent van Knab kunnen je persoonsgegevens wel binnen de Aegon Groep worden uitgewisseld tussen ondernemingen die werken onder de naam Aegon en Knab. Dit doen we om jou een totaalpakket aan diensten en producten te kunnen bieden, voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen en te bestrijden.

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

28.6 Via je Persoonlijke Bankomgeving kun je op ieder moment zelf de meeste persoonsgegevens inzien. Je kunt ook inzage vragen in de gegevens die we over jou verwerken. Na je aanvraag leveren we binnen vier weken een overzicht van je persoonsgegevens. Daarnaast kun je ons vragen om een wijziging, correctie of verwijdering van deze gegevens. Als er onjuistheden zijn in de verwerkte persoonsgegevens ontvangen we graag een verzoek tot wijziging, correctie of verwijdering van de gegevens.

## 29. We kunnen (telefoon)gesprekken bewaren

29.1 We kunnen (telefoon)gesprekken die je als klant met ons voert, opnemen en/of bewaren.

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

29.3 Verdere uitleg over het opnemen en bewaren van (telefoon)gesprekken vind je in het privacy statement op onze website.

## OVERIG

## 30. Het depositogarantiestelsel is van toepassing

Je (betaal)rekening valt onder het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel, 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 als bijlage bij deze voorwaarden gevoegde informatieblad depositogarantiestelsel vind je meer informatie. Alleen in zeer specifieke gevallen ben je van dekking onder het depositogarantiestelsel uitgesloten. Kijk hiervoor op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl) onder 'Depositogarantiestelsel'.

## 31. We mogen verrekenen

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

31.2 Als onze vordering of jouw tegenvordering nog niet opeisbaar is, gebruiken we alleen van ons verrekeningsrecht als:

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

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

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

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

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

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

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

## 34. We kunnen de overeenkomst veranderen

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

34.2 De Algemene Handleiding & Handleiding Betalen kunnen we direct aanpassen.

34.3 Als er wijzigingen in de overeenkomst of deze voorwaarden zijn, sturen we je een bericht.

## 35. Onze administratie dient als bewijs

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

## 36. 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 betekent dat je dit meteen aan ons moet

betalen. Bijvoorbeeld een schuld die je bij ons hebt. Heb je meerdere (betaal)rekeningen in je pakket bij ons en kom je voor één (betaal)rekening de afspraken niet na? Dan mogen we voor al je (betaal)rekeningen eisen dat je terugbetaalt.

### 37. We proberen belangenconflicten te voorkomen

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

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

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

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

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

### 40. Heb je een klacht?

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

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

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

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

## BIJLAGE 1

### INFORMATIEBLAD DEPOSITOGARANTIESTELSEL (DGS)

#### Basisinformatie over de bescherming van tegoeden

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

#### Aanvullende informatie

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

## Voetnoten

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

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

- (3) Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen:  
Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk.

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

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

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

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