

Voorwaarden Sparen



Inhoud

Voorwaarden Internet Spaarrekening	3
Voorwaarden Jongeren Spaarrekening	10
Algemene Bankvoorwaarden	17
Toelichting Algemene Bankvoorwaarden	26

Voorwaarden Internet Spaarrekening

Artikel 1. Voor wie zijn deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden voor u en ons.

Met “u” bedoelen wij de volgende personen:

- U, de persoon van wie de Internet Spaarrekening is.
- U, als u samen met iemand anders de Internet Spaarrekening heeft.

Met “ons” bedoelen wij:

- Argenta

Onze volledige naam is Argenta Spaarbank N.V. Bijkantoor Nederland. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten, de Nederlandsche Bank, de Nationale Bank van België en de Europese Centrale Bank.

Artikel 2. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1. Voor het gebruik van uw Internet Spaarrekening maakt u afspraken met ons. Deze afspraken staan in:

1. de Voorwaarden Internet Spaarrekening.
2. de Algemene Bankvoorwaarden.

In de Algemene Bankvoorwaarden staan de algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan u moet uitgaan? Ga dan uit van het document dat hierboven als eerste staat vermeld.

2. Wij mogen deze voorwaarden aanpassen. Als wij dat doen, laten wij u dat vooraf weten.

Dit doen wij per brief of e-mail.

Artikel 3. Openen Internet Spaarrekening

1. U kunt de Internet Spaarrekening alleen openen via internet.

2. U kunt de Internet Spaarrekening alleen openen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- a. U woont in Nederland;
- b. U bent 18 jaar of ouder;
- c. U heeft een geldig identiteitsbewijs;
- d. U heeft een Burgerservicenummer;
- e. U heeft een betaalrekening bij een Nederlandse bank;
- f. U heeft een mobiel telefoonnummer.

Wij kunnen u benaderen voor aanvullende informatie.

Het openen van de Internet Spaarrekening gebeurt altijd onder het voorbehoud dat wij u nog moeten accepteren als klant. Het accepteren van klanten gaat op basis van ons klantacceptatiebeleid. Als wij besluiten u niet als klant te accepteren, dan laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Wij zijn niet verplicht om u als klant te accepteren. Stond er al geld op de Internet Spaarrekening? Dan maken wij het geld over naar de betaalrekening die u heeft doorgegeven. Wij noemen deze betaalrekening uw tegenrekening.

3. Wij mogen het openen van uw Internet Spaarrekening stopzetten. Bijvoorbeeld als u te lang wacht met de eerste overboeking vanaf uw opgegeven tegenrekening. Wij zullen u hier een aantal keren aan herinneren. Of wanneer u te lang wacht of geen (aanvullende) informatie aan ons geeft. Ook hier zullen wij u een aantal keren aan herinneren.

Artikel 4. Staat uw Internet Spaarrekening op naam van twee personen?

1. Uw Internetspaarrekening kan op naam van maximaal 2 personen staan. Alle afspraken over uw Internet Spaarrekening gelden dan voor u apart en voor u samen.
2. U kunt uw Internet Spaarrekening allebei gebruiken, apart en samen. Wij hoeven nooit te vragen of de andere persoon het daarmee eens is.
3. Staat uw Internet Spaarrekening op twee namen? En neemt u allebei tegelijk geld op? Dan bepalen wij in welke volgorde wij deze opdrachten uitvoeren.
4. Wilt u uw Internet Spaarrekening beëindigen? Dan moet één van u daarvoor toestemming geven.

Artikel 5. Wilt u uw Internet Spaarrekening toch niet?

U kunt besluiten om uw Internet Spaarrekening niet te activeren. Dat kunt u doen binnen 14 dagen na het openen van de Internet Spaarrekening. Stuur ons dan een e-mail. Stond er al geld op uw Internet Spaarrekening? Dan zullen wij het geld overmaken naar de opgegeven tegenrekening.

Artikel 6. Hoe werkt uw Internet Spaarrekening?

Op onze website vindt u de productkenmerken van de Internet Spaarrekening. Wij mogen de productkenmerken van de Internet Spaarrekening aanpassen, beperken of aanvullen. Op onze website ziet u de veranderingen, of wij informeren u per e-mail.

Artikel 7. Gebruik van Internet Spaarrekening

1. Op onze website leest u hoe u uw Internet Spaarrekening kunt gebruiken.
2. U mag niemand anders namens u uw Internet Spaarrekening laten gebruiken. Ook kunt u uw Internet Spaarrekening niet op naam van een ander persoon (laten) zetten.
3. Wat mag u niet met uw Internet Spaarrekening?
 - U mag uw Internet Spaarrekening of het geld op uw Internet Spaarrekening niet beloven aan een ander, wanneer u een afspraak met die ander niet nakomt (pandrecht). Dat mag alleen als u daarvoor onze uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft.
 - U mag geen geld storten op uw Internet Spaarrekening dat afkomstig is van, of bedoeld is voor handelingen die in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving.
 - U mag uw Internet Spaarrekening niet voor onrechtmatige doeleinden gebruiken.
 - U mag uw Internet Spaarrekening niet op een manier gebruiken die schadelijk is voor ons of die onze reputatie mogelijk schaadt.
 - U mag uw Internet Spaarrekening niet als betaalrekening gebruiken.
 - U mag uw Internet Spaarrekening niet zakelijk gebruiken.

4. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat uit een overboeking die door u is gedaan. Als u opdracht geeft voor het uitvoeren van een overboeking, is het risico daarvan voor u (vrijwaring).

5. Wij kunnen een opdracht voor het uitvoeren van een overboeking weigeren. Redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Wij zien een veiligheidsrisico.
- U heeft ons bewust onvolledige of onjuiste informatie gegeven.
- Wij vermoeden dat er sprake is van één van de acties als beschreven in artikel 7.3.
- Er is sprake van een wettelijke beperking. Er heeft bijvoorbeeld iemand beslag op uw Internet Spaarrekening gelegd.

Wanneer wij een opdracht voor het uitvoeren van een overboeking weigeren, krijgt u van ons bericht. Wij melden u de reden van weigering, maar alleen als dit wettelijk is toegestaan. Wij kunnen u benaderen voor aanvullende informatie. Als u ons de aanvullende informatie niet geeft, of u wilt onze vragen niet beantwoorden, dan mogen wij uiteindelijk de klantrelatie met u stoppen. Als wij (extra) kosten moeten maken, dan bent u verplicht deze aan ons te betalen. Als later blijkt dat de weigering van uw opdracht tot uitvoering van de overboeking onterecht was, zijn de (extra) kosten voor ons.

6. Wij mogen al uw overboekingen achteraf controleren. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie. Als u ons de aanvullende informatie niet geeft, of u wilt onze vragen niet beantwoorden, dan mogen wij uiteindelijk de klantrelatie met u stoppen. Als wij (extra) kosten moeten maken, dan bent u verplicht deze aan ons te betalen. Als achteraf blijkt dat de controle van uw overboeking onterecht was, zijn de (extra) kosten voor ons.

Artikel 8. Geld storten

1. U kunt alleen euro's storten op uw Internet Spaarrekening. U kunt geen contant geld op uw Internet Spaarrekening storten.
2. Bij de eerste storting is het verplicht dat het geld wordt overgemaakt vanaf uw tegenrekening die u aan ons heeft doorgegeven. Dit moet een betaalrekening zijn bij een Nederlandse bank. Daarna kan er geld worden overgemaakt naar uw Internet Spaarrekening vanaf iedere betaalrekening in een SEPA land. Welke landen een SEPA land zijn, vindt u op onze website.
3. U bent niet verplicht om een minimum bedrag op uw Internet Spaarrekening te hebben staan. Er is wel een maximum bedrag dat u als klant bij ons mag sparen. Dit maximum bedrag staat op onze website. Is uw totale spaarbedrag bij ons hoger dan dit maximum bedrag? Dan mogen wij het bedrag boven het maximum bedrag overboeken naar uw tegenrekening.

Artikel 9. Geld opnemen

1. U kunt alleen geld opnemen van uw Internet Spaarrekening door het geld over te maken naar uw tegenrekening of een spaarrekening bij ons waarvan u (mede)rekeninghouder, of wettelijk vertegenwoordiger bent. U kunt geen contant geld opnemen van uw Internet Spaarrekening.
2. U kunt niet meer geld opnemen dan op uw Internet Spaarrekening staat.

Artikel 10. U krijgt rente

1. Vanaf de dag dat uw geld op uw Internet Spaarrekening staat, krijgt u rente over dit geld. U krijgt rente tot aan de dag het geld wordt overgeboekt naar uw tegenrekening.
2. De actuele rente vindt u op onze website. De rente op uw Internet Spaarrekening staat niet vast. De rente op de Internet Spaarrekening is variabel en op jaarbasis. Wij mogen de rente altijd veranderen. Veranderen wij de rente? Dan ontvangt u per e-mail een bericht van de wijziging. Wij vermelden de nieuwe rente ook altijd op onze website.
3. Wij storten de opgebouwde rente op uw Internet Spaarrekening. Wij betalen de rente in 1 keer. Dat is op 1 januari van ieder jaar. Stopt u de Internet Spaarrekening voor 1 januari? Dan storten wij de opgebouwde rente op de dag dat uw Internet Spaarrekening stopt, of zo snel mogelijk daarna.
4. De rente wordt door ons berekend over de dagen dat uw geld op uw Internet Spaarrekening heeft gestaan. Wij rekenen met het daadwerkelijk aantal dagen in een jaar.

Artikel 11. Communicatie Internet Spaarrekening

1. Wij zijn een internet bank. Wij communiceren met u over uw Internet Spaarrekening via internet, e-mail, telefoon of brief.
2. Via internet kunt u de bij- en afschrijvingen op uw Internet Spaarrekening bekijken. Wij sturen u geen bankafschriften per post.
3. Via internet geven wij u één keer per jaar een overzicht van het geld dat in dat jaar op uw Internet Spaarrekening stond. Dit overzicht kunt u gebruiken voor uw belastingaangifte. Wij zijn ook wettelijk verplicht om deze informatie te versturen naar de Belastingdienst.

Artikel 12. Controleer altijd onze informatie

1. Krijgt u informatie van ons over uw Internet Spaarrekening? Controleer dan zo snel mogelijk of die informatie juist is. Kijk ook of uw opdrachten goed zijn uitgevoerd. Wij verwachten dat u minimaal 1 keer per maand uw saldo en uw Internet Spaarrekening controleert.
2. Verwacht u informatie van ons of denkt u dat u informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijgt u die informatie niet? Laat dit ons dan zo snel mogelijk weten.
3. Ziet u een fout in de informatie of ziet u dat een uitvoering van uw opdracht tot overboeking niet, of niet goed is uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de informatie? Dan moet u ons dat zo snel mogelijk laten weten. Laat u dit niet binnen 12 maanden weten? Dan hoeven wij dit niet meer aan te passen. Behalve als het om een rekenfout gaat. Die passen wij altijd aan.

Artikel 13. Kosten van uw Internet Spaarrekening

Wij rekenen geen kosten voor uw Internet Spaarrekening.

Artikel 14. Beëindigen Internet Spaarrekening?

1. Uw Internet Spaarrekening heeft geen vaste einddatum.
2. U kunt uw Internet Spaarrekening altijd beëindigen. Behalve als u een Termijndeposito bij ons heeft. Dan kan de Internet Spaarrekening pas stoppen als de Termijndeposito stopt. Wij mogen ook altijd uw Internet Spaarrekening beëindigen.

Wij hoeven geen uitleg te geven waarom wij uw Internet Spaarrekening beëindigen.

3. Als u uw Internet Spaarrekening wilt beëindigen, dan kunt u dat online, per email of brief doen. Vergeet niet de datum te vermelden wanneer uw Internet Spaarrekening wilt beëindigen.
4. Als wij uw Internet Spaarrekening beëindigen, dan krijgt u een e-mail. Hierin zetten wij de einddatum van uw Internet Spaarrekening.
5. Als uw Internet Spaarrekening stopt, dan vervallen de opdrachten die wij nog niet hebben uitgevoerd. Wij maken het geld op uw Internet Spaarrekening en de rente over naar uw tegenrekening.

Artikel 15. Bij overlijden

1. Als u overlijdt blokkeren wij uw Internet Spaarrekening. Dat geldt ook als u samen de Internet Spaarrekening hebt en één van u overlijdt.
2. Uw nabestaanden kunnen het geld op uw Internet Spaarrekening pas gebruiken als zij de benodigde documenten aan ons hebben gestuurd, deze hebben wij op onze website vermeld.

Artikel 16. Verandert er iets in uw situatie?

Verandert er iets in uw situatie dat belangrijk is voor ons of uw Internet Spaarrekening, bijvoorbeeld uw mobiele telefoonnummer, woonadres, e-mailadres of tegenrekening die u gebruikt bij de Internet Spaarrekening? Dan moet u dat meteen aan ons doorgeven. Doet u dit niet of te laat? Dan zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade die daardoor ontstaat.

Artikel 17. Wat doen wij met uw (persoonlijke) gegevens?

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. 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. Wij maken onderdeel uit van een groep bedrijven. U geeft deze toestemming ook aan de andere bedrijven uit onze groep. Wij mogen uw persoonlijke gegevens ook doorgeven aan andere bedrijven die werkzaamheden voor ons uitvoeren. Uiteraard maken wij afspraken met die bedrijven om uw privacy zo veel mogelijk te beschermen. U geeft ons hierbij ook toestemming om deze gegevens door te mogen geven aan die bedrijven.

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens voor een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Wij hebben daarbij als doel:

- a. het beoordelen en accepteren van u als mogelijke klant van ons;
- b. het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met u;
- c. het afwickelen van betalingen;
- d. het verrichten van analyses voor statistische en wetenschappelijke doelen;
- e. het sturen van (gerichte) informatie en reclame om een relatie met u tot stand te brengen en/of met u in stand te houden dan wel uit te breiden;
- f. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, maar ook het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar wij deel van uitmaken, de groep waar wij onderdeel van zijn, onszelf, onze klanten en medewerkers en het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;

- g. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- h. het beheren van de relatie met u.

Artikel 18. Wat mogen anderen namens ons doen?

Wij mogen andere bedrijven inschakelen om werkzaamheden voor ons uit te voeren. Dit mag bij het sluiten van de overeenkomst met u, maar ook bij het uitvoeren van de overeenkomst met u. Wij mogen al uw persoonlijke gegevens en spullen door anderen laten bewaren.

Artikel 19. Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over ons? Stuur u ons daarover dan een e-mail of brief. Wij zullen uw klacht beoordelen. U krijgt altijd een reactie van ons. Als het kan, zullen wij uw klacht ook meteen oplossen. Stuur uw brief naar:

Argenta Spaarbank N.V.
Postbus 9252
4801 LG Breda

Komt u er niet uit met ons? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u een reactie van ons heeft gekregen, 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. U kunt ook eerst bellen met het KiFiD: 070 333 8 999. U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.

Artikel 20. Als wij failliet gaan

Wij vallen onder het Belgische wettelijke Garantiefonds. Dit betekent dat als wij failliet gaan, u uw geld terugkrijgt tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel bepaalde voorwaarden. Kijk voor meer informatie op onze website

Artikel 21. Welk recht geldt?

Voor uw Internet Spaarrekening geldt het Nederlandse recht.

Voorwaarden Jongeren Spaarrekening

Artikel 1. Voor wie zijn deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden voor u en ons.

Met “u” bedoelen wij de volgende personen:

- U, de persoon van wie de Jongeren Spaarrekening is.
- Uw wettelijk vertegenwoordiger.

Met “ons” bedoelen wij:

- Argenta

Onze volledige naam is Argenta Spaarbank N.V. Bijkantoor Nederland. Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten, de Nederlandsche Bank, de Nationale Bank van België en de Europese Centrale Bank.

Artikel 2. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1. Voor het gebruik van uw Jongeren Spaarrekening maakt u afspraken met ons. Deze afspraken staan in:

1. de Voorwaarden Jongeren Spaarrekening.
2. de Voorwaarden Internet Spaarrekening.
3. de Algemene Bankvoorwaarden.

In de Algemene Bankvoorwaarden staan de algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan u moet uitgaan? Ga dan uit van het document dat hierboven als eerste staat vermeld.

2. Wij mogen deze voorwaarden aanpassen. Als wij dat doen, laten wij u dat vooraf weten. Dit doen wij per brief of e-mail.

Artikel 3. Openen Jongeren Spaarrekening

1. U kunt de Jongeren Spaarrekening alleen openen via internet.
2. U kunt de Jongeren Spaarrekening alleen openen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - a. U en uw wettelijk vertegenwoordiger wonen in Nederland;
 - b. U en uw wettelijk vertegenwoordiger hebben een geldig identiteitsbewijs;
 - c. U en uw wettelijk vertegenwoordiger hebben een Burgerservicenummer;
 - d. U of uw wettelijk vertegenwoordiger heeft een betaalrekening bij een Nederlandse bank
 - e. U of uw wettelijk vertegenwoordiger heeft een mobiel telefoonnummer.

Wij kunnen u benaderen voor aanvullende informatie.

Het openen van de Jongeren Spaarrekening gebeurt altijd onder het voorbehoud dat wij u en uw wettelijk vertegenwoordiger nog moeten accepteren als klant. Het accepteren van klanten gebeurt op basis van ons klantacceptatiebeleid. Als wij besluiten u of uw wettelijk vertegenwoordiger niet als klant te accepteren, dan laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Wij zijn niet verplicht om u als klant te accepteren. Stond er al geld op de Jongeren Spaarrekening? Dan maken wij het geld over naar de betaalrekening die u heeft doorgegeven. Wij noemen deze betaalrekening uw tegenrekening.

3. Wij mogen het openen van uw Jongeren Spaarrekening stopzetten. Bijvoorbeeld als u te lang wacht met de eerste overboeking vanaf uw opgegeven tegenrekening. Wij zullen u hier een aantal keren aan herinneren. Of wanneer u te lang wacht of geen (aanvullende) informatie aan ons verstrekt. Ook hier zullen wij u een aantal keren aan herinneren.

Artikel 4. Wilt u de Jongeren Spaarrekening toch niet?

U kunt besluiten om uw Jongeren Spaarrekening niet te activeren. Dat kunt u doen binnen 14 dagen na het openen van de Jongeren Spaarrekening. Stuur ons dan een e-mail. Stond er al geld op uw Jongeren Spaarrekening? Dan maken wij het geld over naar de opgegeven tegenrekening.

Artikel 5. U wordt 18 jaar

1. Zodra u 18 jaar bent, zullen wij uw Jongeren Spaarrekening beëindigen. Wij openen een Internet Spaarrekening voor u. Wij doen dit omdat uw wettelijk vertegenwoordiger niet langer uw toestemming heeft om uw Jongeren Spaarrekening namens u te gebruiken. Uw rekeningnummer verandert niet. Vanaf dan gelden de Voorwaarden Internet Spaarrekening. Vanaf dan bent u verantwoordelijk als er iets misgaat.
2. Wij vragen u dan om een eigen tegenrekening en telefoonnummer, als u de tegenrekening en het telefoonnummer van uw wettelijk vertegenwoordiger gebruikte. Uw tegenrekening moet u bij een Nederlandse bank hebben.
3. Wij mogen de Internet Spaarrekening (tijdelijk) blokkeren als wij de informatie voor het volledig openen van de Internet Spaarrekening niet op tijd ontvangen.

Artikel 6. Hoe werkt de Jongeren Spaarrekening?

Op onze website vindt u de productkenmerken van de Jongeren Spaarrekening. Wij mogen de productkenmerken van de Jongeren Spaarrekening aanpassen, beperken of aanvullen. Op onze website ziet u de veranderingen, of wij zullen u per e-mail informeren.

Artikel 7. Gebruik van Jongeren Spaarrekening

1. Op onze website leest u hoe u uw Jongeren Spaarrekening kunt gebruiken.
2. U kunt uw Jongeren Spaarrekening niet zelf gebruiken. U geeft uw wettelijk vertegenwoordiger toestemming om uw Jongeren Spaarrekening namens u te gebruiken. Uw wettelijk vertegenwoordiger spreekt met ons af dat zij deze voorwaarden zal volgen. Uw wettelijk vertegenwoordiger, is dan verantwoordelijk als er iets misgaat, niet u.
3. U mag niemand anders namens u uw Jongeren Spaarrekening laten gebruiken. Behalve uw wettelijk vertegenwoordiger. Ook kunt u uw Jongeren Spaarrekening niet op naam van een ander persoon (laten) zetten.
4. Wat mag u niet met uw Jongeren Spaarrekening?
 - U mag uw Jongeren Spaarrekening of het geld op uw Jongeren Spaarrekening niet beloven aan een ander, wanneer u een afspraak met die ander niet nakomt (pandrecht). Dat mag alleen als u daarvoor onze uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft.
 - U mag geen geld storten op uw Jongeren Spaarrekening dat afkomstig is van, of bedoeld is voor handelingen die in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving.
 - U mag uw Jongeren Spaarrekening niet voor onrechtmatige doeleinden gebruiken.

- U mag uw Jongeren Spaarrekening niet op een manier gebruiken die schadelijk is voor ons of die onze reputatie mogelijk schaadt.
- U mag uw Jongeren Spaarrekening niet als betaalrekening gebruiken.
- U mag uw Jongeren Spaarrekening niet zakelijk gebruiken.

5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat uit een overboeking die door u is gedaan. Als u opdracht geeft voor het uitvoeren van een overboeking, is het risico daarvan voor u (vrijwaring).

6. Wij kunnen een opdracht voor het uitvoeren van een overboeking weigeren. Redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld zijn:

- Wij zien een veiligheidsrisico.
- U heeft ons bewust onvolledige of onjuiste informatie gegeven.
- Wij vermoeden dat er sprake is van één van de acties als beschreven in artikel 7.4.
- Er is sprake van een wettelijke beperking. Er heeft bijvoorbeeld iemand beslag op uw Jongeren Spaarrekening gelegd.

Wanneer wij een opdracht voor het uitvoeren van een overboeking weigeren, krijgt u van ons bericht. Wij melden de reden van weigering aan u, maar alleen als dit wettelijk is toegestaan. Wij kunnen u benaderen voor aanvullende informatie. Als u ons de aanvullende informatie niet geeft, of u wilt onze vragen niet beantwoorden, dan mogen wij uiteindelijk de klantrelatie met u stoppen. Als wij (extra) kosten moeten maken dan bent u verplicht deze aan ons te betalen. Als later blijkt dat de weigering van uw opdracht tot uitvoering van de overboeking onterecht was, zijn de (extra) kosten voor ons.

7. Wij mogen al uw overboekingen achteraf controleren. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie. Als u ons de aanvullende informatie niet geeft, of u wilt onze vragen niet beantwoorden, dan mogen wij uiteindelijk de klantrelatie met u stoppen. Als wij (extra) kosten moeten maken dan bent u verplicht deze aan ons te betalen. Als achteraf blijkt dat de controle van uw overboeking onterecht was, zijn de (extra) kosten voor ons.

Artikel 8. Geld storten

1. U kunt alleen euro's storten op uw Jongeren Spaarrekening. U kunt geen contant geld op uw Jongeren Spaarrekening storten.
2. Bij de eerste storting is het verplicht dat het geld wordt overgemaakt vanaf uw tegenrekening die u aan ons heeft doorgegeven. Dit moet een betaalrekening zijn bij een Nederlandse bank. Daarna kan er geld overgemaakt worden naar uw Jongeren Spaarrekening vanaf iedere betaalrekening in een SEPA land. Welke landen een SEPA land zijn vindt u op onze website.
3. U bent niet verplicht om een minimum bedrag op uw Jongeren Spaarrekening te hebben staan. Er is wel een maximum bedrag dat u als klant bij ons mag sparen. Dit maximum bedrag vermelden wij op onze website. Is uw totale spaarbedrag bij ons hoger dan dit maximum bedrag? Dan mogen wij het bedrag boven het maximum bedrag overboeken naar uw tegenrekening.

Artikel 9. Geld opnemen

1. U kunt alleen geld opnemen van uw Jongeren Spaarrekening door het geld over te maken naar uw tegenrekening of een spaarrekening bij ons waarvan u (mede)rekeninghouder of wettelijk vertegenwoordiger bent. U kunt geen contant geld opnemen van uw Internet Spaarrekening.
2. U kunt niet meer geld opnemen dan op uw Jongeren Spaarrekening staat.

Artikel 10. U krijgt rente

1. Vanaf de dag dat uw geld op uw Jongeren Spaarrekening staat, krijgt u rente over dit geld. U krijgt rente tot aan de dag het geld wordt overgeboekt naar uw tegenrekening.
2. De actuele rente vindt u op onze website. De rente op uw Jongeren Spaarrekening staat niet vast. De rente op de Jongeren Spaarrekening is variabel en op jaarbasis. Wij mogen de rente altijd veranderen. Veranderen wij de rente? Dan ontvangt u per e-mail een bericht van de wijziging. Wij vermelden de nieuwe rente ook altijd op onze website.
3. Wij storten de opgebouwde rente op uw Jongeren Spaarrekening. Wij betalen de rente in 1 keer. Dat is op 1 januari van ieder jaar. Stopt u de Jongeren Spaarrekening voor 1 januari? Dan storten wij de opgebouwde rente op de dag dat uw Jongeren Spaarrekening stopt, of zo snel mogelijk daarna.
4. De rente wordt door ons berekend over de dagen dat uw geld op uw Jongeren Spaarrekening heeft gestaan. Wij rekenen met het daadwerkelijk aantal dagen in een jaar.

Artikel 11. Communicatie Jongeren Spaarrekening

1. Wij zijn een internet bank. Wij communiceren met u over uw Jongeren Spaarrekening via internet, e-mail, telefoon of brief.
2. Via internet kunt u de bij- en afschrijvingen op uw Jongeren Spaarrekening bekijken. Wij sturen u geen bankafschriften per post.
3. Via internet geven wij u één keer per jaar een overzicht van het geld dat in dat jaar op uw Jongeren Spaarrekening stond. Dit overzicht kunt u gebruiken voor uw belastingaangifte. Wij zijn ook wettelijk verplicht om deze informatie te versturen naar de Belastingdienst.

Artikel 12. Controleer altijd onze informatie

1. Krijgt u informatie van ons over uw Jongeren Spaarrekening? Controleer dan zo snel mogelijk of die informatie juist is. Kijk ook of uw opdrachten goed zijn uitgevoerd. Wij verwachten dat u minimaal 1 keer per maand uw saldo en uw Jongeren Spaarrekening controleert.
2. Verwacht u informatie van ons of denkt u dat u informatie van ons zou moeten krijgen? Maar krijgt u die informatie niet? Laat dit ons dan zo snel mogelijk weten.
3. Ziet u een fout in de informatie of ziet u dat een uitvoering van uw opdracht tot overboeking niet, of niet goed is uitgevoerd? Of ontbreekt er iets in de informatie? Dan moet u ons dat zo snel mogelijk laten weten. Laat u dit niet binnen 12 maanden weten? Dan hoeven wij dit niet meer aan te passen. Behalve als het om een rekenfout gaat. Die passen wij altijd aan.

Artikel 13. Kosten van de Jongeren Spaarrekening

Wij rekenen geen kosten voor de Jongeren Spaarrekening.

Artikel 14. Beëindigen Jongeren Spaarrekening?

1. Uw Jongeren Spaarrekening heeft als einddatum de dag waarop u 18 jaar wordt.
2. U kunt uw Jongeren Spaarrekening altijd beëindigen. Behalve als u een Termijndeposito bij ons heeft. Dan kan uw Jongeren Spaarrekening pas stoppen als uw Termijndeposito stopt. Wij mogen ook altijd uw Jongeren Spaarrekening beëindigen. Wij hoeven geen uitleg te geven waarom wij uw Jongeren Spaarrekening beëindigen.
3. Als u uw Jongeren Spaarrekening wilt beëindigen, dan kunt u dat online, per email of brief doen. Vergeet niet de datum te vermelden wanneer uw Jongeren Spaarrekening wilt beëindigen.
4. Als wij uw Jongeren Spaarrekening beëindigen, dan krijgt u een e-mail. Hierin zetten wij de einddatum van uw Jongeren Spaarrekening.
5. Als uw Jongeren Spaarrekening stopt, dan vervallen de opdrachten die wij nog niet hebben uitgevoerd. Wij maken het geld op uw Jongeren Spaarrekening en de rente over naar uw tegenrekening.

Artikel 15. Bij overlijden

1. Als u, degene van wie het geld op de Jongeren Spaarrekening is, overlijdt, blokkeren wij uw Jongeren Spaarrekening.
2. Uw nabestaanden kunnen het geld op uw Jongeren Spaarrekening pas gebruiken als zij de benodigde documenten aan ons hebben gestuurd, deze hebben wij op onze website vermeld.
3. Overlijdt uw wettelijk vertegenwoordiger? Dan blokkeren wij uw Jongeren Spaarrekening. Wanneer een nieuwe wettelijk vertegenwoordiger bij ons bekend is, zullen wij de blokkering van uw Jongeren Spaarrekening verwijderen.

Artikel 16. Verandert er iets in uw situatie?

Verandert er iets in uw situatie dat belangrijk is voor ons of uw Jongeren Spaarrekening, bijvoorbeeld uw mobiele telefoonnummer, woonadres, e-mailadres of tegenrekening die u gebruikt bij de Jongeren Spaarrekening? Dan moet u dat meteen aan ons doorgeven. Doet u dit niet of te laat? Dan zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade die daardoor ontstaat.

Artikel 17. Wat doen wij met uw (persoonlijke) gegevens?

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. 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. Wij maken onderdeel uit van een groep bedrijven. U geeft deze toestemming ook aan de andere bedrijven uit onze groep. Wij mogen uw persoonlijke gegevens ook doorgeven aan andere bedrijven die werkzaamheden voor ons uitvoeren. Uiteraard maken wij afspraken met die bedrijven om uw privacy zoveel mogelijk te beschermen. U geeft ons hierbij ook toestemming om deze gegevens door te mogen geven aan die bedrijven.

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens voor een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Wij hebben daarbij als doel:

- a. het beoordelen en accepteren van u en uw wettelijk vertegenwoordiger als mogelijke klant van ons;
- b. het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten met u;
- c. het afwikkelen van betalingen;

- d. het verrichten van analyses voor statistische en wetenschappelijke doelen;
- e. het sturen van (gerichte) informatie en reclame om een relatie met u tot stand te brengen en/of met u in stand te houden dan wel uit te breiden;
- f. het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, maar ook het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van (pogingen tot) (strafbare of laakbare) gedragingen gericht tegen de branche waar wij deel van uitmaken, de groep waar wij onderdeel van zijn, onszelf, onze klanten en medewerkers en het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- g. het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- h. het beheren van de relatie met u.

Artikel 18. Wat mogen anderen namens ons doen?

Wij mogen andere bedrijven inschakelen om werkzaamheden voor ons uit te voeren. Dit mag bij het sluiten van de overeenkomst met u, maar ook bij het uitvoeren van de overeenkomst met u. Wij mogen al uw persoonlijke gegevens en spullen door anderen laten bewaren.

Artikel 19. Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over ons? Stuur u ons dan een e-mail of brief. Wij beoordelen uw klacht. U krijgt altijd een reactie van ons. Als het kan, zullen wij uw klacht ook meteen oplossen. Stuur uw brief naar:

Argenta Spaarbank N.V.
Postbus 9252
4801 LG Breda

Komt u er niet uit met ons? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u een reactie van ons heeft gekregen, 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. U kunt ook eerst bellen met het KiFiD: 070 333 8 999. U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.

Artikel 20. Als wij failliet gaan

Wij vallen onder het Belgische wettelijk Garantiefonds. Dit betekent dat als wij failliet gaan, u uw geld terugkrijgt tot een maximumbedrag. Hiervoor gelden wel bepaalde voorwaarden. Kijk voor meer informatie op onze website

Artikel 21. Welk recht geldt?

Voor uw Jongeren Spaarrekening geldt het Nederlandse recht.

Algemene Bankvoorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 november 2009. Over overige (product)voorwaarden die van toepassing kunnen zijn heeft geen overleg plaatsgevonden. De Consumentenbond behoudt zich het recht tot collectieve actie voor met betrekking tot dergelijke voorwaarden.

Artikel 1. Werkingsfeer

Deze algemene bankvoorwaarden gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de bank en de cliënt, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in bijzondere voorwaarden. Algemene voorwaarden die een buitenlandse vestiging van de bank gebruikt voor haar rechtsverhoudingen met de cliënt hebben voor die rechtsverhoudingen, voor zover er onderlinge strijdigheid is, voorrang op deze algemene bankvoorwaarden. Als door of namens een cliënt andere algemene voorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard, gelden die niet in de rechtsverhouding met de bank, tenzij de bank daarmee schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 2. Zorgplicht bank en cliënt

De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.

De cliënt neemt jegens de bank de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de bank. De cliënt stelt de bank in staat haar wettelijke en contractuele verplichtingen na te kunnen komen en haar dienstverlening correct te kunnen uitvoeren. De cliënt mag van de diensten en/of producten van de bank geen oneigenlijk of onrechtmatig gebruik (laten) maken, waaronder mede begrepen gebruik dat strijdig is met wet- en regelgeving, dienstbaar is aan strafbare feiten of schadelijk is voor de bank of haar reputatie of voor de integriteit van het financiële stelsel.

Artikel 3. Activiteiten en doeleinden

De cliënt verschaft de bank, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, op haar eerste verzoek informatie over zijn activiteiten en doeleinden en over de redenen van (voorgenomen) afname van diensten en/of producten van de bank. De cliënt deelt desgevraagd aan de bank de herkomst mee van bij de bank gestorte of te storten gelden, ondergebrachte of onder te brengen waardepapieren en van in (open) bewaring gegeven of te geven zaken.

Artikel 4. Niet-openbare informatie

De bank hoeft bij haar dienstverlening geen gebruik te maken van niet-openbare informatie, waaronder koersgevoelige informatie.

Artikel 5. Inschakeling derden

De bank mag bij haar dienstverlening gebruik maken van derden en werkzaamheden (deels) uitbesteden. De bank mag zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten van de cliënt, al dan niet op naam van de bank, aan derden in bewaring geven of door derden laten beheren.

Als de cliënt de bank een opdracht of volmacht geeft, mag de bank ter uitvoering daarvan ook handelen met zichzelf als wederpartij, en mag zij die opdracht of volmacht ook aan een derde geven.

De bank neemt bij de keuze van derden de nodige zorgvuldigheid in acht. Als de cliënt zelf een derde heeft ingeschakeld of aangewezen, zijn de gevolgen van die keuze voor rekening van de cliënt.

Artikel 6. Risico van verzendingen

Als de bank in opdracht van de cliënt gelden of financiële instrumenten, waaronder effecten, aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt de verzending voor risico van de bank. Als de bank in opdracht van de cliënt andere zaken of waardepapieren aan de cliënt of aan derden zendt, geschiedt die verzending voor risico van de cliënt.

Artikel 7. Cliëntgegevens

De cliënt en zijn vertegenwoordigers zijn verplicht aan de bank alle medewerking te verlenen en informatie te verstrekken voor het vaststellen en verifiëren van onder meer hun identiteit, burgerservicenummer, geboortedatum, burgerlijke staat, handelingsbekwaamheid en -bevoegdheid, huwelijks- of partnerschapsgoederenregime, rechtsvorm, woon- en/of (statutaire) vestigingsplaats, - voor zover van toepassing - hun inschrijvingsnummer in het handelsregister en/of andere registers en hun BTW-nummer. Wijzigingen in deze gegevens moeten zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank worden meegedeeld. De bank mag van documenten, waaruit deze gegevens blijken, kopieën maken, de gegevens registreren en bewaren. Als de cliënt een rechtspersoon of samenwerkingsverband is, zijn de cliënt en zijn vertegenwoordigers tevens verplicht op eerste verzoek van de bank inzicht te verschaffen in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de rechtspersoon of het samenwerkingsverband.

Artikel 8. Handtekening

De cliënt en zijn vertegenwoordigers deponeren op eerste verzoek van de bank een voorbeeld van hun handgeschreven handtekening bij de bank op een wijze en/of in een vorm als door de bank bepaald. Het van een persoon verkregen voorbeeld geldt tegenover de bank als weergave van zijn actuele handgeschreven handtekening, ongeacht de hoedanigheid waarin hij tegenover de bank handelt, totdat de bank van een wijziging in kennis is gesteld.

Artikel 9. Volmacht en vertegenwoordigingsbevoegdheid

De cliënt mag aan een derde volmacht geven om namens hem met de bank te handelen. De gevolmachtigde is niet bevoegd de aan hem verleende volmacht door te geven aan een derde. De cliënt is tegenover de bank aansprakelijk voor het nakomen van verplichtingen, die zijn aangegaan door de gevolmachtigde. De bank kan verlangen dat een volmacht op een bepaalde wijze en/of in een bepaalde vorm en/of volgens een bepaalde procedure wordt gegeven. De bank hoeft niet met een gevolmachtigde te (blijven) handelen.

Als de bevoegdheid van een vertegenwoordiger van de cliënt eindigt of zich in verband met die bevoegdheid een wijziging voordoet, is de cliënt verplicht, ongeacht inschrijving in openbare registers of openbaarmaking daarvan, dat einde of die wijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee te delen. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven door een vertegenwoordiger voordat of kort nadat de bank die mededeling van het einde of de wijziging heeft ontvangen, rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen. De algemene bankvoorwaarden en alle overige tussen de cliënt en de bank toepasselijke bepalingen, regels en beperkingen zijn van overeenkomstige toepassing op de vertegenwoordiger in verband met de uitoefening van zijn vertegenwoordiging. De cliënt is verantwoordelijk voor de naleving daarvan door zijn vertegenwoordiger en zal er voor zorgen dat de cliënt en de vertegenwoordiger elkaar volledig geïnformeerd houden over al hetgeen voor hen als cliënt en vertegenwoordiger van belang is of kan zijn.

Artikel 10. Persoonsgegevens

De bank mag persoonsgegevens van de cliënt en van diens vertegenwoordigers, alsmede gegevens met betrekking tot door de cliënt afgenomen producten en diensten, verwerken met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving en de bank bindende gedragscodes en deze binnen de groep waartoe de bank behoort uitwisselen voor het beheer van de relatie met de cliënt, ter voorkoming en bestrijding van criminaliteit en voor commerciële doeleinden. Persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met derden die de bank inschakelt bij haar bedrijfsvoering of de uitvoering van bankdiensten. Dit kan, onder meer in het kader van het betalingsverkeer, doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau kennen als Nederland. Persoonsgegevens kunnen zowel tijdens als na de verwerking voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich vanwege het verwerkingsproces bevinden.

Artikel 11. (Beeld- en geluid-)opnamen

De bank mag binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving (beeld- en geluid-)opnamen maken ten behoeve van doeleinden als een goede bedrijfsvoering, bewijslevering, criminaliteitsbestrijding en kwaliteitsbewaking. Als de cliënt nakoming door de bank verlangt van een verplichting tot afgifte van een kopie of transscriptie van een opname, moet hij eerst de relevante specificaties opgeven zoals de relevante datum, tijdstip en locatie.

Artikel 12. Continuïteit in dienstverlening

De bank stelt zich het adequate functioneren van voorzieningen ten behoeve van haar dienstverlening (bijvoorbeeld apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, netwerken) ten doel, maar staat er niet voor in dat deze voorzieningen continu actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar onderbreking / storing, voor zover dit binnen haar invloedssfeer ligt, binnen redelijke grenzen te vermijden of anders de onderbreking / storing binnen redelijke tijd te verhelpen.

Artikel 13. Overlijden cliënt

De bank moet zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis worden gesteld van het overlijden van de cliënt. Zolang de bank niet op deze wijze in kennis is gesteld van het overlijden van de cliënt, mag zij door of namens hem gegeven opdrachten (blijven) uitvoeren. De bank mag opdrachten die aan haar zijn gegeven voordat of kort nadat de bank in kennis is gesteld van het overlijden van een cliënt rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als zij die uitvoering redelijkerwijs niet kan voorkomen.

Na het overlijden van de cliënt kan de bank verlangen dat degene(n) die stelt/stellen bevoegd te zijn (rechts)handelingen met betrekking tot de nalatenschap van de cliënt te verrichten ten bewijze daarvan een verklaring van erfrecht, afgegeven door een Nederlandse notaris, en/of andere door de bank acceptabel geoordeelde documenten aan de bank overlegt/overleggen. De bank is niet verplicht opnieuw informatie te verschaffen over handelingen en transacties die zijn verricht voor het moment van het overlijden van de cliënt.

Artikel 14. Naam en adres van de cliënt

De cliënt deelt de bank mee naar welk adres voor hem bestemde documenten en/of informatie kunnen worden gezonden. De cliënt deelt naams- en adreswijzigingen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee. Als het adres van de cliënt door zijn toedoen niet (meer) bij de bank bekend is, kan de bank onderzoek doen naar het adres van de cliënt zonder daartoe verplicht te zijn. De kosten van een dergelijk onderzoek komen voor rekening van de cliënt. De cliënt die geen bij de bank bekend adres heeft, wordt geacht zijn postadres te hebben gekozen op het adres waar de bank gevestigd is, tenzij anders overeengekomen. Als een product of dienst van de bank door twee of meer personen wordt afgenomen, zendt de bank de documenten en/

of informatie naar het adres dat door die personen aan de bank is opgegeven. Als daarover geen overeenstemming (meer) bestaat tussen die personen, mag de bank zelf kiezen naar welk adres van die personen zij de documenten en/of informatie zendt.

Artikel 15. Nederlandse taal

De communicatie tussen de bank en de cliënt geschiedt in het Nederlands, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De bank kan verlangen dat de cliënt documenten die luiden in een andere taal dan het Nederlands, ten genoegen van haar op kosten van de cliënt in het Nederlands of in een andere door de bank akkoord bevonden taal laat vertalen door een daartoe naar het oordeel van de bank bekwaam persoon. Een in Nederland in de desbetreffende taal beëdigd vertaler is in ieder geval daartoe bevoegd.

Artikel 16. Gebruik van communicatiemiddelen

De cliënt is verplicht in het verkeer met de bank zorgvuldig en veilig om te gaan met het gebruik van internet, fax, e-mail, post of andere communicatiemiddelen.

Artikel 17. Gegevens en opdrachten

De cliënt draagt er zorg voor dat de bank tijdig beschikt over alle gegevens waarvan de bank aangeeft of waarvan de cliënt redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor een correcte dienstverlening door de bank. De cliënt draagt er zorg voor dat tot de bank of tot een door de bank aangewezen derde gerichte verklaringen, zoals opdrachten, opgaven en mededelingen aan de bank, duidelijk en volledig zijn en de juiste gegevens bevatten. De cliënt houdt zich daarbij aan door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.

De cliënt maakt bij zijn tot de bank, of tot een door de bank aangewezen derde, gerichte verklaringen gebruik van door de bank voorgeschreven of goedgekeurde gegevensdragers of communicatiemiddelen. De cliënt gebruikt deze met inachtneming van door de bank gegeven voorschriften en aanwijzingen.

De bank mag de uitvoering van opdrachten opschorten of weigeren als deze niet op een correcte wijze zijn gegeven. De bank mag in bijzondere omstandigheden weigeren een door of namens de cliënt gegeven opdracht uit te voeren of een gevraagde dienst te verrichten.

Artikel 18. Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 19. Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten

De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Als de bank aan de cliënt dergelijke berichten elektronisch ter beschikking stelt, moet de cliënt de gegevens zo spoedig mogelijk controleren nadat zij aan hem ter beschikking zijn gesteld. Als datum van verzending of terbeschikkingstelling geldt de datum van verzending of terbeschikkingstelling zoals die blijkt uit kopieën, verzendlijsten of anderszins uit de administratie van de bank. De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als de cliënt geen bericht van de bank ontvangt, terwijl hij weet of zou moeten weten dat hij een bericht van de

bank kan verwachten, stelt hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.

Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.

De bank is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van de cliënt te herstellen en om een onterechte boeking ongedaan te maken. De bank is bevoegd om de creditering van een rekening van de cliënt ingevolge een door een beschikkingsonbevoegde of handelingsonbekwame persoon gegeven opdracht ongedaan te maken.

Als de cliënt een kopie vraagt van al eerder door de bank aan hem verstrekte gegevens, zal de bank die binnen redelijke termijn en tegen vergoeding van door de bank te maken redelijke kosten aan de cliënt verschaffen, tenzij de bank de gegevens niet meer heeft of de bank een redelijke grond heeft om niet aan het verzoek te voldoen.

Artikel 20. Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.

Artikel 21. Bewaar- en geheimhoudingsplicht

De cliënt moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscode en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De cliënt moet met persoonlijke pin- en toegangscode en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De cliënt houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.

Als de cliënt weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat door of namens de bank aan hem ter beschikking gestelde middelen in handen van een onbevoegde zijn geraakt of daarmee misbruik is of kan worden gemaakt of dat een onbevoegde zijn pin- en/of toegangscode(s) kent, moet hij daarvan terstond mededeling doen aan de bank.

Artikel 22. Provisies, rente en kosten

De bank brengt voor haar dienstverlening provisie, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisie, rente en kosten niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie, rente en kosten in rekening brengen.

In haar dienstverlening informeert de bank de cliënt zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de hoogte van haar tarieven (provisie, rente, kosten). De bank draagt er zorg voor dat informatie hierover op eenvoudige wijze verkrijgbaar is.

De bank mag de door de cliënt aan haar verschuldigde provisie, rente en kosten debiteren ten laste van een rekening van de cliënt bij de bank zonder voorafgaande kennisgeving aan de cliënt. Als door de debitering een ongeoorloofde debetstand op de rekening ontstaat, moet de cliënt die debetstand onmiddellijk aanzuiveren zonder dat daartoe een ingebrekestelling door de bank vereist is.

Artikel 23. Creditering onder voorbehoud

Bij creditering van een ten gunste van de cliënt (te) ontvangen bedrag geldt als voorbehoud dat de bank dit bedrag daadwerkelijk, definitief en onvoorwaardelijk, ontvangt. Als hieraan niet is voldaan, mag de bank de creditering – zonder voorafgaande kennisgeving – door debitering van een gelijk bedrag, met terugwerkende kracht, ongedaan maken. Als het (te) ontvangen bedrag bij creditering is omgezet in een andere valuta dan mag de bank de debitering uit voeren in die andere valuta tegen de wisselkoers op het moment van uitvoering. In verband met de ongedaanmaking gemaakte kosten komen voor rekening van de cliënt.

Artikel 24. Pandrecht

Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt:

zich verbonden de volgende goederen met inbegrip van de daarbij behorende nevenrechten aan de bank te verpanden tot zekerheid van al hetgeen de bank op enig moment, uit welken hoofde ook, van hem te vorderen heeft of verkrijgt:

alle (geld-)vorderingen die de cliënt, uit welken hoofde ook, op de bank heeft of verkrijgt;

alle zaken, waardepapieren, effecten en andere financiële instrumenten die de bank of een derde voor haar, uit welken hoofde ook, van of voor de cliënt onder zich heeft of verkrijgt;

alle aandelen in verzameldepots die de bank onder haar beheer heeft of verkrijgt;

alle goederen die in de plaats van de goederen onder i, ii, of iii (zullen) treden;

voor zover rechtens mogelijk, de sub a bedoelde goederen aan de bank in pand gegeven;

de bank onherroepelijk volmacht gegeven, met het recht van substitutie, om die goederen namens de cliënt, eventueel steeds herhaald, aan zichzelf te verpanden, en alles te doen wat dienstig is voor de verpanding.

De cliënt staat er voor in dat hij tot de verpanding bevoegd is en dat de desbetreffende goederen vrij (zullen) zijn van rechten en aanspraken van anderen dan de bank.

De bank zal de verpande goederen, als de cliënt daarover wil beschikken, vrijgeven indien de waarde van de daarna resterende verpande goederen voldoende dekking biedt voor al hetgeen zij, uit welken hoofde ook, van de cliënt te vorderen heeft of zal krijgen. De bank mag pas tot uitwinning van het verpande overgaan als zij een opeisbare vordering heeft op de cliënt en de cliënt met de nakoming daarvan in verzuim is. De bank zal niet meer van het verpande uitwinnen dan nodig is voor de voldoening van de schuld van de cliënt. Nadat de bank van haar uitwinningsbevoegdheid gebruik heeft gemaakt, zal zij de cliënt daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 25. Verrekening

De bank mag altijd hetgeen zij al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde van de cliënt te vorderen heeft, verrekenen met al dan niet opeisbare tegenvorderingen van de cliënt op de bank, ongeacht de valuta waarin de vorderingen en tegenvorderingen luiden. Als de vordering van de bank op de cliënt of de tegenvordering van de cliënt op de bank nog niet opeisbaar is, maakt de bank – als de vordering van de bank en de tegenvordering van de cliënt in dezelfde valuta luiden – van haar verrekeningsbevoegdheid geen gebruik tenzij op de tegenvordering beslag wordt gelegd of daarop anderszins verhaal wordt gezocht, daarop een beperkt recht wordt gevestigd, de cliënt zijn tegenvordering onder bijzondere titel overdraagt, de cliënt failliet wordt verklaard of in surseance van betaling geraakt of een andere insolventieregeling of een wettelijke schuldsanering op de cliënt van toepassing wordt. Vorderingen in vreemde valuta worden verrekend tegen de koers van de dag van verrekening. De bank stelt de cliënt zo mogelijk voorafgaand aan de verrekening daarvan in kennis.

Artikel 26. Zekerheden

Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt zich jegens de bank verbonden om voor alle bestaande en alle toekomstige vorderingen van de bank op de cliënt, uit welken hoofde ook, op eerste verzoek van de bank, ten genoegen van de bank, (aanvullende) zekerheid te stellen. Deze dient steeds zodanig te zijn, en daartoe zo nodig door de cliënt ten genoegen van de bank te worden vervangen en / of aangevuld, dat de bank gelet op het risicoprofiel van de cliënt, de dekkingswaarde van de zekerheden en eventuele andere voor de bank relevante factoren, doorlopend voldoende zekerheid heeft en zal hebben. De bank zal op verzoek van de cliënt de reden van die zekerheidstelling, of de vervanging of aanvulling daarvan, meedelen. De omvang van de gevraagde zekerheid moet in een redelijke verhouding staan tot de verplichtingen van de cliënt. Pand- en hypotheekrechten van de bank strekken voor het geval een andere bankinstelling als haar rechtsopvolgster onder algemene titel de bankrelatie van de bank met de cliënt, geheel of gedeeltelijk, voortzet mede ten gunste van die andere bankinstelling alsof deze de bank zelf was.

De bank kan haar pand- of hypotheekrechten op ieder moment, geheel of gedeeltelijk, door opzegging beëindigen.

Vestiging van een (nieuwe) zekerheid ten gunste van de bank strekt niet tot vervanging of vrijgave van (bestaande) zekerheden. Als deze algemene bankvoorwaarden tegenover de cliënt worden gebruikt ter wijziging, aanvulling en/of vervanging van eerdere algemene (bank-)voorwaarden, blijven alle uit hoofde van die eerdere algemene (bank-)voorwaarden bestaande zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden, onverkort van kracht naast de overeenkomstige rechten en bevoegdheden uit hoofde van deze algemene bankvoorwaarden.

Artikel 27. Onmiddellijke opeisbaarheid

Als de cliënt in verzuim is met de nakoming van enige verplichting jegens de bank, mag de bank haar vorderingen op de cliënt door opzegging onmiddellijk opeisbaar maken, tenzij dit gelet op de geringe betekenis van het verzuim niet gerechtvaardigd is. Een dergelijke opzegging geschiedt schriftelijk met vermelding van de reden.

Artikel 28. Bijzondere kosten

Als de bank wordt betrokken bij een beslag, geschil of procedure tussen de cliënt en een derde, dan zal de cliënt de daaruit voor de bank voortvloeiende kosten (bijvoorbeeld rechtsbijstandskosten) volledig aan haar vergoeden.

Alle overige bijzondere kosten van de bank voortvloeiend uit de relatie met de cliënt komen voor rekening van de cliënt voor zover dit redelijk is.

Artikel 29. Belastingen en heffingen

Alle belastingen, heffingen en dergelijke – onder welke naam dan ook en door wie ook geheven – die betrekking hebben op de relatie tussen de cliënt en de bank komen voor rekening van de cliënt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een bepaling van dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 30. Vorm mededelingen

Mededelingen aan de bank moeten schriftelijk worden gedaan, tenzij uitdrukkelijk met de bank een andere wijze van communicatie is overeengekomen.

Artikel 31. Incidenten en calamiteiten

Als zich bij (de uitvoering van) een overeenkomst tussen de bank en de cliënt een incident of calamiteit dreigt voor te doen,

voordoet of zich heeft voorgedaan, moet de cliënt op verzoek van de bank alles doen of nalaten wat de bank in verband daarmee redelijkerwijs noodzakelijk acht.

Artikel 32. Partiële nietigheid of vernietigbaarheid

Mocht een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan heeft dit niet tot gevolg dat een andere bepaling daarvan (deels) nietig of vernietigbaar is. Als een bepaling in deze algemene bankvoorwaarden nietig of vernietigbaar mocht zijn, wordt zij vervangen door een geldige bepaling die het meest de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling benadert.

Artikel 33. Toepasselijk recht

Op de relatie tussen de bank en de cliënt is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt of anders is overeengekomen.

Artikel 34. Klachten en geschillen

Als de cliënt niet tevreden is over de dienstverlening van de bank, moet hij zich eerst wenden tot de bank met inachtneming van de bij de bank daarvoor geldende procedure.

Geschillen tussen de cliënt en de bank worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter, behoudens dwingend recht en het volgende:

- De cliënt kan een geschil ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.
- De bank kan een geschil ook voorleggen aan de voor de cliënt in aanmerking komende buitenlandse rechter.

Artikel 35. Opzegging van de relatie

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze algemene bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.

Artikel 36. Contractsoverneming

Door het van toepassing worden van deze algemene bankvoorwaarden heeft de cliënt, voor het geval van (gedeeltelijke) overdracht van de onderneming van de bank, er bij voorbaat medewerking aan verleend dat zijn rechtsverhouding met de bank in het kader van die (gedeeltelijke) overdracht (gedeeltelijk) op een derde overgaat.

Artikel 37. Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Wijzigingen en aanvullingen van deze algemene bankvoorwaarden worden niet van kracht dan nadat met representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties overleg is gepleegd over die wijzigingen en aanvullingen en over de wijze waarop die wijzigingen en aanvullingen ter kennis van de cliënt worden gebracht. De wijzigingen en aanvullingen worden gedeponeerd ter griffie van de rechtbank te Amsterdam. De wijzigingen en aanvullingen zullen niet eerder van kracht worden dan zestig dagen na de datum van deponering. De tekst van deze algemene bankvoorwaarden is op 27 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Banken gedeponeerd onder nummer 61/2009 ter griffie van de rechtbank te Amsterdam.

Toelichting Algemene Bankvoorwaarden

versie van 1 oktober 2014

TOELICHTING 2014 op de ALGEMENE BANKVOORWAARDEN 2009

Uitleg vooraf

Deze Algemene Bankvoorwaarden heten hieronder ook: ABV. De bank waarbij u bankiert heet hieronder ook: wij. Om uw belangen te beschermen is de tekst van de ABV in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld in de Overleggroep Bankzaken. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De tekst is besproken met Vereniging VNO-NCW en MKB-Nederland. Vanuit die organisaties zijn geen bezwaren naar voren gebracht.

Naast de ABV hebben wij ook voorwaarden die niet binnen deze Coördinatiegroep zijn opgesteld. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan bijzondere voorwaarden die gelden voor een product of een dienst. De Consumentenbond heeft het recht om als belangenorganisatie voor de rechter bezwaar te maken tegen die bijzondere voorwaarden.

Deze toelichting vervangt per 1 oktober 2014 de oude toelichting. Over deze (nieuwe) toelichting:

- a) De toelichting is completer en is geschreven in eenvoudiger taal. Geprobeerd is de leesbaarheid te vergroten.
- b) De toelichting is er om u te helpen bij het begrijpen van de ABV. Geprobeerd is de inhoud van de ABV zo goed mogelijk weer te geven. Toch kan het gebeuren dat er op een enkel punt verschil is tussen de ABV en de toelichting. De tekst van de ABV gaat steeds voor op de toelichting. Het maakt daarbij niet uit of het verschil in uw of ons voordeel is.
- c) In de toelichting staan ook voorbeelden. Voorbeelden zijn alleen bedoeld ter verduidelijking. Behalve deze voorbeelden zijn er ook andere situaties waarvoor de ABV gelden. U kunt er dus niet vanuit gaan dat alleen de voorbeelden van belang zijn.
- d) In de toelichting staat boven de artikelen een korte samenvatting van de inhoud. Deze is alleen bedoeld om u een eerste indruk te geven van de inhoud. Er staat altijd meer in het artikel dan in de samenvatting.

De ABV zijn in gebruik vanaf 1 november 2009. De tekst is op 27 juli 2009 door de Nederlandse Vereniging van Banken neergelegd onder nummer 61/2009 bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

Artikel 1. Werkingsfeer

De ABV gelden voor elke relatie tussen u en ons. Regels die speciaal voor een product of dienst gelden, vindt u in de overeenkomst of bijzondere voorwaarden voor dat product.

De ABV gelden voor elke relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het maakt niet uit hoe de relatie ontstaat. Als klant heeft u een klantrelatie met ons. Binnen die klantrelatie kunt u een relatie met ons hebben, omdat u een product of dienst van ons afneemt. Als u bijvoorbeeld een spaarrekening heeft, heeft u met ons een relatie voor die spaarrekening.

Per product of dienst sluit u een overeenkomst. Die overeenkomst en de bijzondere voorwaarden die daarbij horen, geven ook regels. Deze gelden naast de ABV. Denkt u bijvoorbeeld aan spaarvoorwaarden die speciaal voor sparen gelden. Als de overeenkomst of de bijzondere voorwaarden afwijken van de ABV, gaat die afwijking voor. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.

In de ABV staan de basisregels die tussen u en ons gelden, waar ook ter wereld. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de in dat land geldende wetgeving. In dat geval gelden die lokale voorwaarden naast de ABV. Als er in die lokale voorwaarden iets staat wat strijdig is met iets in de ABV, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor op de ABV.

Artikel 2. Zorgplicht bank en cliënt

Wij hebben een zorgplicht en niets in deze ABV kan dit veranderen. U heeft ook een zorgplicht en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij moeten bij onze dienstverlening zorgvuldig zijn. Hierbij moeten wij zo goed mogelijk rekening houden met uw belangen. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in onze bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Een paar voorbeelden:
 - a) U neemt contact met ons op om de afname van een product te bespreken. Wij mogen dan niet proberen u welbewust een product aan te praten waarvan wij weten dat u dat niet nodig heeft.
 - b) U heeft een adviesrelatie met ons voor uw beleggingen. Als u dan een belegging wil doen die niet past binnen uw risicoprofiel dat u ons heeft opgegeven, moeten wij u daarop wijzen.
2. U moet zorgvuldig zijn tegenover ons en hierbij zo goed mogelijk met onze belangen rekening houden. U moet eraan meewerken dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en kunnen voldoen aan onze verplichtingen uit overeenkomst of wet. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan gebruik voor:
 - a) strafbare feiten. U gebruikt bijvoorbeeld uw betaalrekening om geld wit te wassen, of om spaar- of beleggingsgelden te ontvangen terwijl u daarvoor een vergunning moet hebben en die vergunning niet heeft. Dit geldt ook als u uw rekening daarvoor laat gebruiken.
 - b) activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die schadelijk zijn voor de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel.
U probeert bijvoorbeeld onze dienstverlening via onze website te verstoren door de website opzettelijk over te belasten.

Artikel 3. Activiteiten en doeleinden

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

Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en hebben wettelijke verplichtingen dit te doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening.

Als wij daarom vragen moet u ons informeren over:

- a) uw activiteiten en doelen
- b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
- c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregeling.

Artikel 4. Niet-openbare informatie

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook kunnen wij informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.

Het kan zijn dat wij informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan eventueel ook koersgevoelig zijn. Een voorbeeld:

Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij gebruiken die informatie dan niet bij een beleggingsadvies aan u.

Artikel 5. Inschakeling derden

Wij mogen anderen inschakelen. Bij uitvoering van uw opdracht of volmacht mogen wij met ons- zelf handelen. Bij inschakeling van anderen moeten wij zorgvuldig te werk gaan.

1. Wij hoeven niet alle werkzaamheden zelf te verrichten, maar kunnen daarbij ook anderen inschakelen. Een paar voorbeelden:
 - a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen hierbij ook op eigen naam handelen.
 - b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.
 - c) Wij kunnen ook anderen inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.
2. Het kan zijn dat u ons een opdracht of een volmacht geeft. Een volmacht betekent dat wij namens u (rechts-)handelingen kunnen verrichten waaraan u gebonden bent.

Als u ons een opdracht of een volmacht geeft, is bij de uitvoering daarvan vaak ook een wederpartij betrokken. Wij mogen ook zelf als wederpartij optreden. Wij geven een voorbeeld:

Wij hebben uw volmacht om tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken handelen we namens u met onszelf.

Als wij een opdracht of een volmacht van u hebben, mogen wij deze ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken of de opdracht uitvoeren.
3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen daarvan voor u.

Artikel 6. Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen die wij voor u uitvoeren?

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

Het kan ook zijn dat wij in uw opdracht andere zaken of waardepapieren verzenden. Het risico van verzending is dan voor u. Denkt u bijvoorbeeld aan de verzending van een cognossement (een eigendomsbewijs van bepaalde goederen).

Artikel 7. Cliëntgegevens

Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen moet u ons doorgeven.

Gegevens over uw identiteit en andere onderwerpen

Als wij daarom vragen moet u ons onder meer de volgende informatie geven:

a) Informatie over natuurlijke personen:

- I. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. Als wij dit vragen moet u een geldig identiteitsbewijs aan ons tonen dat wij hiervoor geschikt vinden. Denkt u hierbij aan een paspoort. Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren.
- II. burgerlijke staat en huwelijks-/partnerschapsgoederenregime.

Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.

b) Informatie over zakelijke klanten: rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U moet er ook aan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Uw vertegenwoordiger

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Hij moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren.

Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

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

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

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

Wijzigingen doorgeven

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

Opslaan van informatie

Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt een kopie maken voor onze administratie.

Artikel 8. Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

Met uw handtekening kunt u uw akkoord geven als u ons een opdracht geeft of een andere handeling met ons verricht. Om uw handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe uw handtekening eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan meteen hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.

Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een handtekening aan ons geeft, mogen wij ook in alle andere rollen op dit voorbeeld afgaan. Denkt u bijvoorbeeld aan het volgende geval: U wijst als klant een vertegenwoordiger aan die zelf ook klant van ons is. Als uw vertegenwoordiger in zijn rol van klant al een voorbeeld van zijn handtekening aan ons heeft gegeven, mogen wij daarop ook afgaan wanneer hij voor u optreedt.

Artikel 9. Volmacht en vertegenwoordigingsbevoegdheid

U kunt zich door iemand laten vertegenwoordigen maar wij kunnen hieraan regels stellen.

Wijzigingen moet u meteen doorgeven. U en uw vertegenwoordiger houden elkaar op de hoogte.

1. Vertegenwoordiging U kunt zelf met ons handelen, maar ook een volmacht aan een ander geven om namens u te handelen. Als iemand met een volmacht namens u handelt, bent u daaraan gebonden. De gevolmachtigde is niet bevoegd zijn volmacht aan een ander door te geven. Een voorbeeld:

U geeft uw meerderjarige zoon of dochter een volmacht om betalingen van uw rekening te doen. U bent dan aan die betalingen gebonden. Uw zoon of dochter mag die volmacht niet doorgeven aan een ander, zoals zijn of haar partner.

Wij kunnen voorschrijven hoe de volmacht kan worden gegeven en waaraan de volmacht moet voldoen. Dit helpt misverstanden te voorkomen en komt de efficiency ten goede.

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

- bezwaar tegen de persoon van de gevolmachtigde (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- twijfel over de geldigheid of de omvang van de volmacht.

2. Wijziging in vertegenwoordiging

Verandering of einde van de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger moet u meteen schriftelijk aan ons laten weten. Zolang u dit niet heeft gedaan, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uit-

gaan dat wij op andere wijze te weten komen dat de bevoegdheid verandert of eindigt. Voorbeelden:

- U bent een zakelijke klant. De bevoegdheid van bestuurders of gevolmachtigden die voor u kunnen optreden is ingeschreven in het Handelsregister. Als de bevoegdheid van een van hen eindigt, zult u dit aan het Handelsregister moeten doorgeven. U moet dit echter ook meteen aan ons meedelen. Zolang u dit niet heeft gedaan, mogen wij ervan uitgaan dat de bevoegdheid nog bestaat.
- U bent een particuliere klant en u heeft een voogd als wettelijk vertegenwoordiger.

Als u een andere voogd krijgt, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld. In de praktijk zal uw voogd dit voor u doen.

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

3. Uw vertegenwoordiger moet zich aan dezelfde regels houden als u. U moet elkaar informeren. Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn. Een voorbeeld:

Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij namens u gebruik kan maken. Hij moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als de bank deze voorschriften aan u bekendmaakt, moet u deze meteen aan uw vertegenwoordiger doorgeven.

Artikel 10. Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht of gegevens over de producten of diensten die u van ons afneemt. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan. Als wij met andere rechtspersonen voor de wet een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen onze groep.

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan wet- en regelgeving en de ons bindende gedragscodes. Binnen dit kader is verwerking onder meer mogelijk voor de volgende doelen: beoordeling en acceptatie van de (toekomstige) klant, beheer en uitvoering van de (klant-)relatie, betalingsverkeer, nakoming van wettelijke verplichtingen, commerciële doelen en marketing, wetenschappelijke en statistische doelen, veiligheidsdoelen en criminaliteitsbestrijding.

Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen voor onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

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

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

Artikel 11. (Beeld- en geluid-)opnamen

Mogen wij gesprekken met u opnemen of u filmen?

Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:

a) Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking

Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen om onze medewerkers te helpen u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

b) Bewijslevering

Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:

- een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
- de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.

c) Criminaliteitsbestrijding

Voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.

Het kan zijn dat u recht heeft op afgifte van een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname. U moet ons dan eerst de informatie geven die ons helpt om de opname terug te vinden. U moet ons in ieder geval de plaats, datum en tijd van de opname geven.

Artikel 12. Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen zijn toch mogelijk.

Het normale verloop van onze dienstverlening is (ook) afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken.

Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op. Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig kunnen zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij proberen, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

Artikel 13. Overlijden cliënt Wat als u bent overleden?

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven. In de praktijk zal dit worden gedaan door de vertegenwoordiger van uw nalatenschap.

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

2. Normaal gesproken weten wij niet wie uw erfgenamen zijn. Het is belangrijk te voorkomen dat uw nalatenschap in verkeerde handen valt. Als wij dit vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons daarom eerst een verklaring van erfrecht geven van een Nederlandse notaris. Ook kunnen wij andere documenten verlangen.

Soms vinden wij een verklaring van erfrecht niet nodig om te beoordelen wie er namens de nalatenschap mogen handelen. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen wij ook andere documenten of informatie voldoende vinden.

3. Wij hoeven aan uw erfgenamen geen informatie over handelingen en transacties te geven die wij al aan u hebben gegeven. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.

Artikel 14. Naam en adres van de cliënt Waarheen sturen wij uw post?

1. U moet ervoor zorgen dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij post naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging moet u zo snel mogelijk schriftelijk aan ons doorgeven.

Dit geldt ook voor een verandering in uw naam.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij ook ons eigen adres als uw adres beschouwen. Post die voor u op ons adres terechtkomt, geldt dan als door u ontvangen.

2. Het kan zijn dat u samen met één of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. U bent dan gezamenlijke klant bij ons. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het adres dat zij hiervoor aan ons hebben opgegeven. Als blijkt dat gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan mogen wij zelf kiezen naar welk van de adressen wij de post sturen.

Artikel 15. Nederlandse taal

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

De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover schriftelijk met u een andere afspraak maken. In het internationale zakelijke bankverkeer komt het bijvoorbeeld wel voor dat voor Engels wordt gekozen.

Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:

- a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
- b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

Artikel 16. Gebruik van communicatiemiddelen Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie

Er zijn veel verschillende manieren om met elkaar te communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internet. Het risico bestaat dat er in de communicatie iets fout gaat. Zo is er bijvoorbeeld het risico dat wij een bericht ontvangen dat van u afkomstig is of lijkt te zijn, maar dat u niet, of niet zo, heeft verzonden. Het kan zijn dat u het bericht niet zelf heeft verzonden of dat het bericht onderweg een andere inhoud heeft gekregen. Denkt u bijvoorbeeld aan een criminele handeling of een technische fout.

Om te voorkomen dat er met communicatie iets fout gaat, moet u veilig en zorgvuldig met de communicatiemiddelen omgaan. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw computer of andere apparatuur zo goed mogelijk beveiligt tegen virussen, malware en ander misbruik en dat u altijd controleert of u via een beveiligde internetomgeving communiceert.

Artikel 17. Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening

1. Om u goed van dienst te kunnen zijn hebben wij informatie van u nodig. U moet de informatie waar wij om vragen aan ons geven.

Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen maar dat u toch moet begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie moet u ons geven. Een voorbeeld:

Voor uw beleggingen heeft u een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u er zelf aan denken om uw beleggersprofiel aan te (laten) passen.

Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen aan ons (of iemand die wij hebben aangewezen), moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, moet u het juiste nummer (cijfers en letters) opgeven van de rekening waarop u wilt betalen.

2. Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen. Als wij dit doen moet u die naleven. Als wij bijvoorbeeld gebruik van een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, moet u dit gebruiken.
3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen.

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

Artikel 18. Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben, in uw relatie met ons. Wij zijn wettelijk verplicht een betrouwbare administratie te voeren en staan onder toezicht. Een uittreksel uit onze administratie geldt als volledig bewijs.

De inhoud daarvan geldt dus als juist. Uiteraard mag u tegenbewijs leveren.

De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.

Artikel 19. Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten

U moet controleren of de gegevens die wij u verschaffen kloppen en of wij uw opdrachten juist hebben uitgevoerd. Fouten moet u melden. Wij kunnen fouten ook zonder uw toestemming verbeteren. Gegevens die u al heeft ontvangen kunt u meestal opnieuw krijgen. U moet hiervoor betalen.

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten

Opgaven (zoals bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere gegevens) die u van ons ontvangt, moet u zo spoedig mogelijk controleren op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Dit moet u ook doen als wij u dergelijke opgaven elektronisch ter beschikking stellen. Als datum van verzending of beschikbaarstelling van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

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

U moet controleren of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit moet u zo spoedig mogelijk doen. Hetzelfde

geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken

Als u een fout ontdekt moet u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons melden. Als u dit tijdig doet, is herstel vaak eenvoudiger en kan schade mogelijk worden voorkomen.

Bovendien moet u alle redelijke maatregelen nemen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

Een voorbeeld:

U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan moet u dit meteen aan ons melden en ervoor zorgen dat de resterende 900 ook worden verkocht. Daarmee wordt voorkomen dat er onnodig schade ontstaat door een eventuele koersdaling. Als wij zelf ontdekken dat wij een fout hebben gemaakt, krijgt u hiervan bericht. Wij herstellen de fout zo spoedig mogelijk.

3. Herstellen van fouten en terugdraaien van betalingen

Voor het herstellen van een fout hebben wij uw instemming niet nodig. Denkt u hierbij ook aan het herstellen van een onjuiste boeking.

Het kan ook zijn dat wij een betaling voor u ontvangen van iemand die beschikkingsonbevoegd of handelingsonbevoegd was. Wij mogen die betaling dan terugdraaien. Denkt u bijvoorbeeld aan iemand die failliet was of onder curatele stond. Gevolg daarvan is dat iemand geen (onaantastbare) betaling kon verrichten.

4. Eerder verstrekte gegevens

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt. Wij brengen hiervoor redelijke kosten in rekening. Soms krijgt u die gegevens niet. Dit is het geval als wij deze niet meer hebben of als wij daarvoor een goede andere reden hebben.

Artikel 20. Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen schriftelijk bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen.

Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel

19 ABV moet u onjuistheden en onvolledigheden zo spoedig mogelijk schriftelijk melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

Artikel 21. Bewaar- en geheimhoudingsplicht

U moet zorgvuldig omgaan met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is moet u dit meteen melden.

U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen die wij u ter beschikking stellen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken. Een paar voorbeelden.

a) Codes (inclusief wachtwoorden)

- I. U houdt alle codes voor anderen geheim. Dus ook voor uw huisgenoten, familie, vrienden en medewerkers van de bank. Als u een code zelf kiest, kiest u geen code die gemakkelijk te raden is.

II. U bewaart geen brief of andere tekst waarin de code is vermeld en noteert de code niet. Als u een code echt niet kunt onthouden en deze toch noteert, zorgt u er voor dat deze niet als code herkenbaar is en niet kan worden ontcijferd.

III. U zorgt er ook voor dat niemand de code kan zien als u die intoetst. U accepteert bij het intoetsen geen hulp.

b) Bankpassen, betaalpassen of andere passen

I. Bewaar uw passen altijd veilig en uit het zicht.

II. Voorkom dat u de pas kwijtraakt of dat iemand de pas (stiekem) kan wegnemen.

c) Formulieren en andere hulpmiddelen (zoals informatiedragers, communicatiemiddelen en beveiligingsmiddelen)

- Ook deze bewaart u veilig en uit het zicht. Voorkom dat u deze kwijtraakt of dat iemand deze (stiekem) kan wegnemen.

Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of moet vermoeden, moet u dit meteen aan ons melden. Dit geldt ook voor het geval iemand een code van u kent. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.

Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (bijvoorbeeld voor het gebruik van uw bankpas). Die moet u ook nakomen. Dit is belangrijk om misbruik te voorkomen.

Artikel 22. Provisies, rente en kosten

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding kan bestaan uit provisie (beloningen voor de dienstverlening) en uit rente en kosten. Vaak zal het tarief voor deze vergoeding vooraf met u zijn afgesproken. Als dat niet zo is, brengen wij u onze gebruikelijke vergoeding in rekening. Wij mogen de hoogte van het tarief altijd wijzigen, tenzij wij schriftelijk een andere afspraak met u hebben gemaakt.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de hoogte van onze tarieven. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren.
3. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Wij hoeven dit niet vooraf aan u te laten weten. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort moet u dan meteen aanvullen door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

Artikel 23. Creditering onder voorbehoud

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

Als wij via uw bankrekening of op andere wijze een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons te goed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u alvast over het geld beschikken. Wij mogen de boeking van het tegoed echter weer terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Wij hoeven dit niet vooraf aan u te laten weten.

Een voorbeeld:

U ontvangt in het buitenland een cheque van iemand en vraagt via ons om uitbetaling daarvan. Eigenlijk heeft u het bedrag

van de cheque pas van ons te goed als wij de betaling van de cheque definitief voor u hebben ontvangen. Soms zijn wij echter bereid het bedrag aan u voor te schieten en het bedrag alvast als uw tegoed te boeken. Dit heeft voor u als voordeel dat u het geld al kunt gebruiken. Het kan helaas gebeuren dat wij toch geen betaling voor u ontvangen of dat wij een voor u ontvangen betaling weer moeten teruggeven. Wij zullen dan ook het alvast op uw rekening geboekte tegoed moeten terugdraaien. Denkt u hierbij aan het geval dat de cheque ongedekt blijkt of vals. Dit is voor uw risico. Wij staan namelijk niet garant voor de betaling door uw schuldenaar.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

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

Artikel 24. Pandrecht

U geeft ons een pandrecht op bepaalde goederen, zoals uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.

1. Wij rekenen erop dat u het geld dat u ons schuldig bent, aan ons (terug)betaalt. Voor de zekerheid moet u ons een pandrecht geven op alles wat u nu of later aan geld of andere goederen van of via ons kan (terug)vorderen, inclusief alle nevenrechten die daarbij horen. Met goederen bedoelen wij bijvoorbeeld:
 - a) (geld-)vorderingen, roerende zaken, waardepapieren, effecten en andere financiële instrumenten, aandelen in verzameldepots, en
- b) alles wat voor deze goederen in de plaats komt (bijvoorbeeld een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het aan ons verpande goed).

Bij nevenrechten kunt u bijvoorbeeld denken aan rente.

U geeft alles wat u van deze goederen nu al kunt verpanden, nu al aan ons in pand. Bovendien geeft u ons een volmacht om deze goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit steeds opnieuw te doen. De volmacht betekent dat wij dit namens u mogen doen. U hoeft daarom niet telkens aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder het volgende:

- a) De volmacht houdt ook in dat wij alles mogen doen wat kan bijdragen aan de totstandkoming van de verpanding.
- b) Deze volmacht is onherroepelijk. Dit betekent dat u die niet kunt intrekken.
- c) Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

De verpanding van al deze goederen is tot zekerheid voor alle schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

2. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben.
3. Als u over een verpand goed wilt beschikken kunt u ons vragen het pandrecht daarop prijs te geven. Wij zullen daaraan

voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt daarbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

Wij mogen de verpande goederen pas uitwinnen voor de voldoening van uw schulden aan ons, als u daarmee in verzuim bent. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Hierbij geldt verder het volgende:

- a) Wij kunnen de verpande goederen te gelde maken. Dit kunnen wij doen door de goederen te verkopen.
- b) Wij zullen niet méér verpande goederen te gelde maken dan nodig is voor de voldoening van uw schulden aan ons.
- c) Als wij verpande goederen te gelde hebben gemaakt, zullen we u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk laten weten. Als wij een pandrecht op vorderingen hebben kunnen wij er ook voor kiezen die te innen. De ontvangen betaling kunnen wij dan gebruiken om onze vordering op u te voldoen.

Artikel 25. Verrekening

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

Wij mogen alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u wegstrepen tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Een voorbeeld:

Wij hebben een vordering op u van 1.000 euro maar u heeft bij ons ook een spaarrekening met een tegoed van 800 euro. Wij mogen dan 800 euro van onze vordering op u wegstrepen tegen uw spaartegoed. Daarna bent u ons nog 200 euro schuldig.

Wij mogen ook verrekenen als:

- I. onze vordering niet opeisbaar is
- II. uw vordering niet opeisbaar is
- III. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden, en
- IV. onze vordering voorwaardelijk is.

Als wij niet opeisbare vorderingen volgens dit artikel willen verrekenen, geldt er een beperking. Wij mogen dan alleen verrekenen in de volgende gevallen:

- a) Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
- b) Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons. (Denkt u bij een beperkt recht aan een pandrecht of een recht van vruchtgebruik op het tegoed op uw bankrekening.)
- c) U draagt uw tegoed bij ons aan iemand over.
- d) U bent failliet of heeft surseance van betaling.
- e) Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, proberen wij u vooraf te informeren.

Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

Artikel 26. Zekerheden

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

1. Als wij dit aan u vragen moet u ons meteen (aanvullende) zekerheid geven voor de betaling van uw schulden. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Door dit pand- of hypotheekrecht kunnen wij het goed te gelde maken, als u in verzuim bent. De opbrengst kunnen wij dan met voorrang boven andere schuldeisers gebruiken om uw schuld aan ons te voldoen. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt het volgende:
 - a) Deze zekerheid is voor alle schulden die u nu of later aan ons heeft. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. De schuld kan bijvoorbeeld ontstaan door een lening, hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan in een redelijke verhouding staat tot uw verplichtingen aan ons. De zekerheid moet wel op ieder moment voldoende zijn voor de voldoening van de schulden die u nu of later aan ons heeft. Als dit niet (meer) zo is moet u de zekerheid meteen aanvullen of vervangen. De zekerheid kan onvoldoende zijn door daling van de (dekkings-)waarde, toename van het kredietrisico, een andere beoordeling van het kredietrisico, of door andere voor ons relevante factoren.
 - c) U moet de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
 - d) Als u daarom vraagt, dan laten wij u weten waarom wij de (nieuwe) zekerheid willen.
2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet, is het van belang dat deze gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Onze afspraak met u is daarom dat onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden in dat geval ook bedoeld zijn als zekerheden voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij ook voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.
3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen.
4. Als wij een (nieuwe) zekerheid krijgen, betekent dit niet dat een (bestaande) zekerheid daardoor eindigt. Dit is anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

Artikel 27. Onmiddellijke opeisbaarheid

U moet correct aan uw verplichtingen voldoen. Als u dit niet doet kunnen wij al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken. U moet al uw verplichtingen aan ons tijdig, volledig en op de juiste manier nakomen. Met verplichtingen bedoelen wij niet alleen geldschulden die u aan ons heeft, maar ook andere verplichtingen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw zorgplicht in artikel 2 lid 2 ABV. Het kan zijn dat u toch in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is.

Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een schriftelijke verklaring waarin wij vermelden wat u verkeerd heeft gedaan. Als de vorderingen opeisbaar zijn, kunnen wij meteen betaling van u eisen.

Artikel 28. Bijzondere kosten

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.
2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Die moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u bijvoorbeeld aan porto-, telefoon- en taxatiekosten, maar ook aan rechtsbijstandskosten. Het kan zijn dat wij in een procedure met u meer rechtsbijstandskosten maken dan het bedrag dat u volgens de wettelijke kostenveroordeling aan ons zou moeten voldoen. Wanneer u die procedure verliest, moet u toch onze volledige rechtsbijstandskosten vergoeden, voor zover dit redelijk is.

Artikel 29. Belastingen en heffingen

Belastingen en heffingen in verband met onze dienstverlening aan u komen voor uw rekening. Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze moet u aan ons vergoeden. Denkt u aan bedragen die wij moeten betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld leges bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen.

Artikel 30. Vorm mededelingen Hoe kunt u ons iets laten weten?

Als u ons iets wilt laten weten, dan moet u dat schriftelijk doen. Schriftelijk betekent hier op papier en niet bijvoorbeeld met een e-mail. U mag mededelingen anders doen als u dit uitdrukkelijk met ons heeft afgesproken. Zo kunt u bijvoorbeeld gebruikmaken van de formulieren die wij binnen internetbankieren voor u klaarzetten, bijvoorbeeld voor het geven van een betaalopdracht.

Artikel 31. Incidenten en calamiteiten

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

Het kan gebeuren dat een ernstige gebeurtenis onze dienstverlening dreigt te verstoren, verstoort of heeft verstoord. Denkt u bijvoorbeeld aan een aanval van hackers op het bancaire internetsysteem. Wij kunnen u binnen redelijke grenzen vragen ons te helpen om ongestoorde dienstverlening mogelijk te maken en schade zoveel mogelijk te voorkomen. U moet hieraan voldoen. Noodzakelijk is wel dat u altijd controleert of de vraag van ons afkomstig is.

Artikel 32. Partiële nietigheid of vernietigbaarheid

Wat is het gevolg als er een bepaling (gedeeltelijk) ongeldig blijkt?

Stel dat een bepaling in deze ABV nietig is of wordt vernietigd. Die bepaling is dan ongeldig.

In plaats van die ongeldige bepaling geldt dan een bepaling die zoveel mogelijk daarop lijkt en wel geldig is. De overige bepalingen in de ABV blijven gewoon geldig.

Artikel 33. Toepasselijk recht

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

Op onze relatie met u is het Nederlandse recht van toepassing. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken. Wat onze relatie met u inhoudt, is geregeld in artikel 1 ABV.

Artikel 34. Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Stel dat u niet tevreden bent over een product of dienst van ons. U kunt dan niet meteen naar een rechter of een klachten- of geschillencommissie. U moet uw klacht eerst bij ons indienen en onze interne klachtenprocedure volgen. Wij bekijken dan of uw klacht terecht is. Informatie over de te volgen procedure is bij ons verkrijgbaar. Als u het niet eens bent met onze reactie, dan kunt u het geschil voorleggen aan een bevoegde klachten- of geschillencommissie of aan de rechter.
2. In een procedure voor de rechter is alleen de Nederlandse rechter bevoegd. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:
 - a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
 - b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan hem voorleggen.

Artikel 35. Opzegging van de relatie

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

U kunt de (klant-)relatie tussen u en ons schriftelijk opzeggen. Wij kunnen dit ook. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting (anders dan bij artikel 27 ABV). Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

Na opzegging worden de overeenkomsten zo snel mogelijk afgewikkeld. Het kan zijn dat dit enige tijd kost, omdat er een termijn is die moet worden nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht. Denkt u hierbij aan de ABV en de voor die overeenkomsten geldende bijzondere voorwaarden.

Artikel 36. Contractoverneming

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Ook producten of diensten die u van ons afneemt kunnen mee overgaan. U wordt dan klant van degene die onze onderneming (deels) overneemt.

Het kan gebeuren dat wij onze onderneming (deels) willen overdragen aan een ander. Mogelijk willen wij dan ook de rechtsverhouding mee overdragen die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U verleent nu alvast uw medewerking hieraan.

Wij geven een voorbeeld:

Wij dragen onze activiteiten over aan een andere bank. Dit kan betekenen dat overeenkomsten die wij met u hebben mee overgaan naar die andere bank. U krijgt hiervan een mededeling en wordt dan klant van die andere bank.

Artikel 37. Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen.

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De nieuwe tekst wordt neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam. Wijzigingen en aanvullingen gaan pas 60 dagen hierna in.