

Informatie over de overstapdienst

Wanneer je wilt overstappen van je oude betaalrekening bij een bank in Nederland naar je betaalrekening bij NN, of wanneer je juist wilt overstappen van je betaalrekening bij NN naar een andere bank in Nederland, bieden wij de overstapdienst aan. Daarmee maken we het makkelijker voor jou om naar een andere bank over te stappen.

Wil je gebruik maken van onze overstapdienst of heb je er vragen over? Neem dan contact op met de NN Klantenservice via: +31 88 663 06 63.

1. Hoe werkt de overstapdienst?

Ga je overstappen van een andere bank naar Nationale-Nederlanden?

Als je overstapt naar je betaalrekening bij NN, zullen we een aantal zaken voor je regelen. Je kiest zelf welke taken wij voor je uitvoeren.

Met jouw toestemming verzoeken we je oude bank om de volgende gegevens met ons te delen:

- De beschikbare informatie over je automatische incasso's van de afgelopen 13 maanden.
- De beschikbare informatie over mandaten voor automatische afschrijvingen;
- Lijst van je bestaande doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen);
- De beschikbare informatie over je terugkerende inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, van de afgelopen 13 maanden.

Daarnaast kun je ons vragen om de volgende verzoeken bij jouw oude bank neer te leggen:

- Je doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen) stopzetten.
- Indien je oude bank geen systeem heeft voor het automatisch doorzenden van je inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, en van automatische incasso's, deze niet meer aanvaarden.
- Het saldo op je oude betaalrekening overboeken naar je betaalrekening bij NN op de door jou gewenste datum en je oude betaalrekening opheffen.

We zullen daarnaast ook een aantal acties uitvoeren op je betaalrekening bij NN:

- Geplande betalingen van je oude betaalrekening overzetten op je betaalrekening bij NN. **Tip!** Je kunt dit ook zelf regelen in de NN app.
- Automatische incasso's van je oude betaalrekening accepteren op je betaalrekening bij NN.
- Begunstigden van automatische incasso's en betalers van terugkerende inkomende overmakingen (zoals salaris of toeslagen) op de hoogte stellen van je gewijzigde IBAN. We kunnen hiervoor contact met je opnemen als wij contactgegevens nodig hebben. Je kunt er ook voor kiezen om deze personen en instanties zelf te informeren. Daarvoor kun je de overstapkaart gebruiken. Deze zul je van ons ontvangen.

Ga je overstappen van Nationale-Nederlanden naar een andere bank?

Als je wilt overstappen van je betaalrekening bij NN naar een andere bank, kun je gebruik maken van de overstapdienst. Je kunt hiervoor een verzoek indienen bij je nieuwe bank.

Als we een verzoek binnenkrijgen van je nieuwe bank, zullen we je altijd eerst vragen om toestemming voor het delen van de gegevens met de nieuwe bank en voor het uitvoeren van de overstapdienst. We vragen je ook of je de betaalrekening bij NN wil opzeggen en per welke datum je de betaalrekening wil beëindigen. Je krijgt hier bericht over in de NN app en per e-mail. In een antwoord op het bericht kun je je toestemming geven. We vragen je om je akkoord voor het delen van gegevens met je andere bank. Het gaat dan om de volgende gegevens:

- De beschikbare informatie over de automatische incasso's van de afgelopen 13 maanden.
- De beschikbare informatie over de mandaten voor automatische afschrijvingen.
- Lijst van de bestaande doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen).
- De beschikbare informatie over je terugkerende inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, van de afgelopen 13 maanden.

Wil je deze gegevens zelf ook ontvangen? Dan kun je dit aangeven via de berichtenbox in de NN App.

Let op! De overstapdienst is niet hetzelfde als de Overstapservice.

In de Overstapservice worden inkomende overboekingen en automatische incasso's 13 maanden automatisch doorgestuurd naar je nieuwe betaalrekening. Nationale-Nederlanden heeft op dit moment geen systeem om overboekingen en automatische incasso's bestemd voor je oude betaalrekening bij NN door te sturen naar je nieuwe betaalrekening. Dat betekent dat je vanaf de ingangsdatum van de overstapdienst op je oude betaalrekening geen inkomende overboekingen meer kunt ontvangen. Ook worden automatische incasso's niet meer afgeschreven.

Als onderdeel van de overstapdienst zullen we vervolgens het volgende voor je doen per de datum van de overstap:

- Je doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen) stopzetten.
- Je inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, niet meer aanvaarden.
- Je automatische incasso's stopzetten.

Daarnaast kun je de overeenkomst opzeggen. Dan beëindigen we je betaalrekening bij NN. We boeken dan het resterende saldo op je betaalrekening bij NN over naar je nieuwe betaalrekening en we heffen de betaalrekening bij NN op. Je kiest zelf de beëindigingsdatum. Deze datum kan niet eerder liggen dan de datum waarop de overstapdienst in gaat. Let op! Zolang je betaalrekening niet is opgeheven, brengen wij nog wel kosten in rekening. Je vindt de kosten in het **Kostenoverzicht NN Betalen**.

2. Verschillen tussen de overstapdienst en Overstapservice

Op dit moment bieden wij geen Overstapservice aan. In plaats daarvan kunnen we je helpen overstappen met de overstapdienst. We hebben de verschillen voor je op een rijtje gezet:

- Bij de Overstapservice leidt de overdragende bank dertien maanden lang de meeste soorten bij- en afschrijvingen op je oude betaalrekening door naar je nieuwe of bestaande betaalrekening bij een andere bank in Nederland. Bij de overstapdienst doen we dit als overdragende bank niet.
- Bij de Overstapservice worden automatisch een groot deel van de particulieren, bedrijven en instanties die bij jou periodiek bij- of afschrijven geïnformeerd over je nieuwe betaalrekeningnummer. De wet schrijft voor dat deze verplichting bij de ontvangende bank ligt. Stap je naar ons over? Dan moet je bij de overstapdienst zelf aangeven welke organisaties en instanties we voor jou kunnen informeren. We kunnen hiervoor contact met je opnemen, als wij contactgegevens nodig hebben. Je kunt er ook voor kiezen om personen en instanties zelf te informeren. Dan voorzien wij je van overstapkaarten.

3. Taken en termijnen van de overdragende en ontvangende betalingsdienstaanbieder

Wil je precies weten welke taken je oude en je nieuwe bank hebben wanneer je gebruik wilt maken van de overstapdienst? De taken van je oude en je nieuwe bank staan in de wet beschreven. We hebben ze hieronder voor je op een rijtje gezet.

De consument vraagt aan de bank waar hij naar wil overstappen om de overstapdienst te starten. Deze bank wordt de ontvangende bank genoemd. De ontvangende bank heeft toestemming van de rekeninghouder, en bij een en/of-rekening, van beide rekeninghouders nodig.

De **ontvangende** bank, de bank waar je naar overstapt, heeft de volgende taken:

- Deze bank moet de overdragende bank, je oude bank, verzoeken om gegevens met hen te delen, en op jouw verzoek ook met jou. Dat moet de ontvangende bank binnen 2 werkdagen na het ontvangen van je verzoek doen. Het gaat dan om de volgende gegevens:
 - a. De beschikbare informatie over je automatische incasso's van de afgelopen 13 maanden.
 - b. De beschikbare informatie over mandaten voor automatische afschrijvingen.
 - c. Lijst van je bestaande doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen).
 - d. De beschikbare informatie over je terugkerende inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, van de afgelopen 13 maanden.
- Ook moet je nieuwe bank, als je daarom gevraagd hebt, je oude bank binnen 2 werkdagen verzoeken:
 - a. Je doorlopende opdrachten stopzetten vanaf de overstapdatum.
 - b. Indien de overdragende bank geen systeem heeft voor het automatisch doorzenden van inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, deze niet meer aanvaarden vanaf de overstapdatum. Nationale-Nederlanden heeft op dit moment geen systeem om inkomende overboekingen door te leiden.
 - c. Indien de overdragende bank geen systeem heeft voor het automatisch doorzenden van automatische incasso's, deze niet meer aanvaarden vanaf de overstapdatum. Nationale-Nederlanden heeft op dit moment geen systeem om automatische incasso's door te leiden.



- d. Indien je hierom hebt gevraagd, op de door jou gekozen datum het saldo op je betaalrekening overboeken naar je nieuwe betaalrekening en je betaalrekening opheffen.
- Als je nieuwe bank de gegevens heeft ontvangen, moet de nieuwe bank als je daarom hebt gevraagd, binnen 5 werkdagen:
 - a. Vanaf de overstapdatum bijstand verlenen aan jou bij het instellen van de doorlopende opdrachten voor overboekingen op je nieuwe betaalrekening en vanaf de overstapdatum uitvoeren.
 - b. Alle voorbereidingen treffen om automatische incasso's van je oude betaalrekening te accepteren op je nieuwe betaalrekening, en deze te accepteren vanaf de overstapdatum.
 - c. Je op de hoogte te stellen van je wettelijke rechten omtrent automatische incasso.
 - d. Begunstigden van automatische incasso's en betalers van terugkerende inkomende overboekingen (zoals salaris of toeslagen) op de hoogte stellen van je gewijzigde betaalrekeningnummer, de overstapdatum en een kopie van je toestemming voor de overstapdienst. En als je besluit zelf deze personen en instanties op de hoogte te brengen, dan zal de ontvangende bank je voorzien van standaardbrieven, zogeheten overstapkaarten.

De **overdragende bank**, de bank waar je van overstapt, heeft de volgende taken:

- Binnen 5 werkdagen nadat de oude bank het verzoek heeft ontvangen de volgende informatie naar je nieuwe bank, en als je dat wil naar jou, opsturen:
 - a. De beschikbare informatie over je automatische incasso's van de afgelopen 13 maanden.
 - b. De beschikbare informatie over mandaten voor automatische afschrijvingen.
 - c. Lijst van je bestaande doorlopende opdrachten voor overboekingen (geplande overboekingen).
 - d. De beschikbare informatie over je terugkerende inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, van de afgelopen 13 maanden.
- Als je daar om hebt gevraagd op de door jou verzochte datum:
 - a. Je doorlopende opdrachten (geplande overboekingen) stopzetten.
 - b. Indien de overdragende bank geen systeem heeft voor het automatisch doorzenden van inkomende overboekingen, zoals salaris en toeslagen, deze niet meer aanvaarden vanaf de overstapdatum;
 - Nationale-Nederlanden heeft op dit moment geen systeem om inkomende overboekingen door te leiden.
 - c. Indien de overdragende bank geen systeem heeft voor het automatisch doorzenden van automatische incasso's, deze niet meer aanvaarden vanaf de overstapdatum.
 - Nationale-Nederlanden heeft op dit moment geen systeem om automatische incasso's door te leiden.
 - d. Indien je hierom hebt gevraagd, op de door jou gekozen datum het saldo op je betaalrekening overboeken naar je nieuwe betaalrekening en je betaalrekening opheffen.

4. Ingangsdatum overstapdienst

Hoelang het duurt voor de overstapdienst ingaat, is afhankelijk van de datum waarop jij wilt overstappen. Die ingangsdatum moet minimaal 3 weken in de toekomst liggen en uiterlijk 3 maanden in de toekomst. Binnen die tijd kunnen je oude en je nieuwe bank de juiste gegevens uitwisselen en de benodigde acties uitvoeren.

5. Vergoedingen en kosten overstapdienst

Er worden geen vergoedingen of kosten voor de overstapdienst in rekening gebracht door Nationale-Nederlanden.

6. Door de klant te verstrekken informatie

Om gebruik te maken van de overstapdienst, zul je de onderstaande informatie moeten verstrekken:

- Naam
- IBAN bij de overdragende bank
- IBAN bij de ontvangende bank
- Datum voor uitvoering overstapdienst
- Welke van de onderstaande acties door de ontvangende bank en overdragende bank moeten worden uitgevoerd als onderdeel van de overstapdienst op de ingangsdatum van de overstapdienst:
 - Het annuleren van doorlopende opdrachten voor overboekingen.
 - Het indien mogelijk doorgeleiden en anders stopzetten van automatische afschrijvingen.
 - Het indien mogelijk doorgeleiden en anders niet langer aanvaarden van inkomende overmakingen.
- Of het saldo van de oude betaalrekening naar de nieuwe betaalrekening moet worden geboekt en de oude betaalrekening moet worden opgeheven en per wanneer.

7. Klachten

Je kan een klacht over de **overeenkomst** of de uitvoering daarvan indienen bij de directie van de bank. Je vermeldt daarbij je naam, emailadres en telefoonnummer. De klacht kan worden gericht aan:

Nationale-Nederlanden Bank N.V.
Postbus 93604
2509 AV Den Haag

Wij reageren inhoudelijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van je klacht. In uitzonderlijke situaties, vanwege redenen die ons niet verwijtbaar zijn, kan deze termijn worden verlengd tot uiterlijk 35 werkdagen. In dat geval brengen wij je op hoogte en verzoeken wij je om verlenging van de antwoordperiode. Daarbij vermelden wij de reden van de vertraging en de periode waarbinnen je van ons een definitieve reactie ontvangt.

Ben je niet tevreden met de manier waarop de directie van de bank jouw klacht heeft opgelost? Dan kan je jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
www.kifid.nl

Je kan met je klacht ook naar de bevoegde Nederlandse rechter.
Informatie over de klachtenprocedure vind je ook op **www.nn.nl/contact/klachten**.

Nationale-Nederlanden Bank N.V., statutair gevestigd te Den Haag, handelsregister nr 52605884