

Productvoorwaarden

## Voorwaarden NN Betalen

---

|               |                 |
|---------------|-----------------|
| <b>Versie</b> | 5024-40.2602    |
| <b>Datum</b>  | 2 februari 2026 |

---

## Over de Voorwaarden NN Betalen

Voor het gebruik van de NN Betaalrekening, de NN Gezamenlijke Rekening en bijbehorende betaaldiensten sluit je een overeenkomst met ons af. Op deze overeenkomst zijn voorwaarden en de Nederlandse Depositogarantie van toepassing:

- de Algemene Bankvoorwaarden;
- de Voorwaarden NN Betaaldiensten;
- de Uniforme veiligheidsregels;
- het Kostenoverzicht NN Betalen;
- het Informatiedocument betreffende de vergoedingen;
- de Voorwaarden NN App;
- het Informatieblad depositogarantiestelsel (DGS).

De Voorwaarden NN Betalen bevat de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden NN Betaaldiensten, de Uniforme veiligheidsregels en het Informatieblad depositogarantiestelsel (DGS). Vooraf aan je aanvraag kan je op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App de voorwaarden en andere documenten downloaden, waaronder het Informatiedocument betreffende de vergoedingen. De Voorwaarden NN Betalen, het Kostenoverzicht NN Betalen en de Voorwaarden NN App ontvang je separaat in de NN App of per email na het openen van de betaalrekening.

### Algemene Bankvoorwaarden

In de Algemene Bankvoorwaarden staan de basisregels voor de relatie tussen jou als klant en ons als bank. Deze basisregels beschrijven jouw rechten en plichten én die van ons. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden. Een bank kan hiervan in bijzondere (product)voorwaarden afwijken. In dat geval gelden de andere voorwaarden.

### Voorwaarden NN Betaaldiensten

In de Voorwaarden NN Betaaldiensten staan belangrijke regels beschreven die gelden voor de NN Betaalrekening en de NN Gezamenlijke Rekening. Optioneel kun je een overeenkomst met ons aangaan voor geoorloofde roodstand voor één betaalrekening.

### Uniforme veiligheidsregels

De Uniforme veiligheidsregels voor particulieren zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging

van Banken en hebben als doel om voor consumenten op consistente en transparante wijze de veiligheidsregels voor elektronisch bankieren en betalen te formuleren. Deze regels zijn een onderdeel van de Voorwaarden NN Betaaldiensten. Volg deze regels op. Dit maakt de NN Betaaldiensten veiliger voor jou en voor ons.

### Rangorde

Bij strijdigheid tussen verschillende regels in de voorwaarden, geldt de volgende rangorde: de meest specifieke regel gaat voor. Dit betekent dat specifiekere regels in de Voorwaarden NN Betaaldiensten voorgaan op algemenere regels in de Voorwaarden NN Betaaldiensten, die op hun beurt weer voorgaan op de algemenere regels in de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden NN App.

### Kostenoverzicht en Informatiedocument betreffende de vergoedingen

Naast het kostenoverzicht, is er ook het Informatiedocument betreffende de vergoedingen. Dit vind je op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App. De overheid verplicht banken om in het Informatiedocument de vergoedingen voor het gebruik van de belangrijkste aan de betaalrekening gekoppelde diensten op te nemen. Hiermee kan je de vergoedingen voor onze betaalrekening vergelijken met de vergoedingen voor betaalrekeningen bij andere banken. Een volledig overzicht van alle vergoedingen voor de betaalrekening die je bij Nationale-Nederlanden Bank aanhoudt, lees je in het Kostenoverzicht NN Betalen op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App.

### Nederlandse Depositogarantie

Jouw geld op rekeningen bij Nationale-Nederlanden Bank is beschermd door de Nederlandse Depositogarantie, van 1 cent tot € 100.000. Deze bescherming geldt per persoon en voor het totale bedrag op alle rekeningen die je bij ons hebt. Voor deze bescherming hoeft je niets te doen.

Wil je weten hoe het precies zit? Lees meer in het **Informatieblad depositogarantiestelsel**. Dit is toegevoegd als bijlage aan deze Voorwaarden NN Betalen.

## Inhoud

|                                                                                                   |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Over de Voorwaarden NN Betalen</b>                                                             | <b>2</b> |
| <b>Algemene Bankvoorwaarden 2017</b>                                                              | <b>8</b> |
| Artikel 1 Toepasselijkheid                                                                        | 8        |
| Artikel 2 Zorgplicht                                                                              | 8        |
| Artikel 3 Activiteiten en doeleinden                                                              | 9        |
| Artikel 4 Niet-openbare informatie                                                                | 9        |
| Artikel 5 Inschakeling derden                                                                     | 9        |
| Artikel 6 Risico van verzendingen                                                                 | 10       |
| Artikel 7 Informatie over u en uw vertegenwoordiger                                               | 10       |
| Artikel 8 Handtekening                                                                            | 11       |
| Artikel 9 Vertegenwoordiging en volmacht                                                          | 11       |
| Artikel 10 Persoonsgegevens                                                                       | 12       |
| Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen                                                             | 12       |
| Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening                                                        | 13       |
| Artikel 13 Overlijden klant                                                                       | 13       |
| Artikel 14 Berichten aan de klant                                                                 | 13       |
| Artikel 15 Nederlandse taal                                                                       | 14       |
| Artikel 16 Gebruik van communicatiemiddelen                                                       | 14       |
| Artikel 17 Gegevens en opdrachten                                                                 | 14       |
| Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie                                        | 14       |
| Artikel 19 Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens | 15       |
| Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank                                                               | 15       |
| Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht                                                        | 16       |
| Artikel 22 Tarieven en vergoedingen                                                               | 16       |
| Artikel 23 Creditering onder voorbehoud                                                           | 16       |
| Artikel 24 Pandrecht op onder andere uw tegoeden                                                  | 17       |
| Artikel 25 Verrekening                                                                            | 18       |
| Artikel 26 Zekerheden                                                                             | 18       |
| Artikel 27 Onmiddellijke opeisbaarheid                                                            | 19       |
| Artikel 28 Bijzondere kosten                                                                      | 20       |
| Artikel 29 Belastingen en heffingen                                                               | 20       |
| Artikel 30 Vorm mededelingen                                                                      | 20       |
| Artikel 31 Incidenten en calamiteiten                                                             | 20       |
| Artikel 32 Nietigheid of vernietigbaarheid                                                        | 20       |
| Artikel 33 Toepasselijk recht                                                                     | 20       |
| Artikel 34 Klachten en geschillen                                                                 | 21       |
| Artikel 35 Opzegging van de relatie                                                               | 21       |
| Artikel 36 Contractsoverneming                                                                    | 21       |
| Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden                            | 21       |

|                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwaarden NN Betaaldiensten</b>                                                        | <b>22</b> |
| <b>1. Woordenlijst</b>                                                                      | <b>22</b> |
| <b>2. Algemeen</b>                                                                          | <b>24</b> |
| 2.1. Mobile only                                                                            | 24        |
| 2.2. Betalen                                                                                | 25        |
| 2.3. Privé gebruik                                                                          | 25        |
| 2.4. Vrijwillige vertegenwoordiging                                                         | 25        |
| <b>3. Contact en communicatie</b>                                                           | <b>25</b> |
| 3.1. Contact opnemen                                                                        | 25        |
| 3.2. Toegang via de NN App                                                                  | 25        |
| 3.3. Communicatie                                                                           | 25        |
| 3.4. Wijziging persoonlijke gegevens                                                        | 25        |
| <b>4. Diefstal, verlies en veiligheid</b>                                                   | <b>25</b> |
| 4.1. Meldplicht                                                                             | 25        |
| 4.2. Uniforme veiligheidsregels                                                             | 25        |
| 4.2.1. Waarover gaan deze regels?                                                           | 25        |
| 4.2.2. Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan deze regels?                            | 26        |
| 4.2.3. Wat moet je doen?                                                                    | 26        |
| 4.2.4. Toelichting veiligheidsregels                                                        | 26        |
| <b>① Houd je beveiligingscodes geheim*</b>                                                  | <b>26</b> |
| <b>② Zorg ervoor dat iemand anders je betaalpas nooit gebruikt</b>                          | <b>27</b> |
| <b>③ Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten die je gebruikt voor je bankzaken</b> | <b>27</b> |
| <b>④ Controleer je betaalrekening</b>                                                       | <b>27</b> |
| <b>⑤ Meld incidenten direct aan Nationale-Nederlanden Bank en volg onze aanwijzingen op</b> | <b>27</b> |
| <b>5. Openen betaalrekening</b>                                                             | <b>28</b> |
| 5.1. Aanvraag                                                                               | 28        |
| 5.2. Aanvraag en identificatie                                                              | 28        |
| 5.3. Aanvraag en beslissing                                                                 | 28        |
| 5.4. Aanvraag en belasting                                                                  | 28        |
| 5.5. Overstapservice                                                                        | 28        |
| 5.6. Aanvraag betaalpas                                                                     | 28        |
| <b>6. Herroepingsrecht</b>                                                                  | <b>29</b> |
| <b>7. Looptijd en beëindiging</b>                                                           | <b>29</b> |
| 7.1. Looptijd                                                                               | 29        |
| 7.2. Opzeggen                                                                               | 29        |
| 7.3. Opzegtermijn                                                                           | 29        |
| <b>8. Gezamenlijke rekening</b>                                                             | <b>30</b> |
| 8.1. Gezamenlijke rekening                                                                  | 30        |
| 8.2. Hoofdelijke aansprakelijkheid                                                          | 30        |
| 8.3. Bevoegdheid                                                                            | 30        |
| 8.4. Overlijden                                                                             | 30        |

|            |                                                                  |           |
|------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>9.</b>  | <b>Gebruik betaalrekening</b>                                    | <b>30</b> |
| 9.1.       | Betaalrekening                                                   | 30        |
| 9.2.       | Betaalpas                                                        | 30        |
| 9.3.       | Limieten                                                         | 30        |
| 9.4.       | Saldo                                                            | 31        |
| 9.5.       | Afschriften                                                      | 31        |
| 9.6.       | Inzicht in jouw transacties met NN Inzicht                       | 31        |
| 9.7.       | (Ongeoorloofde) roodstand                                        | 31        |
| <b>10.</b> | <b>(Betaal)opdrachten</b>                                        | <b>31</b> |
| 10.1.      | (Betaal)opdrachten                                               | 31        |
| 10.2.      | Sterke klantherkenning                                           | 31        |
| 10.3.      | Toestemming                                                      | 31        |
| 10.4.      | Monitoring                                                       | 31        |
| 10.5.      | Weigeren of uitstellen (betaal)opdracht                          | 32        |
| 10.6.      | Uitvoeren opdracht                                               | 32        |
| <b>11.</b> | <b>Betaalopdrachten, overboekingen en automatische incasso's</b> | <b>32</b> |
| 11.1.      | Betaalopdrachten en overboekingen                                | 32        |
| 11.2.      | iDEAL, Wero                                                      | 32        |
| 11.3.      | Betaalverzoek                                                    | 32        |
| 11.4.      | Onherroepelijkheid                                               | 33        |
| 11.5.      | Uitvoering betaalopdracht                                        | 33        |
| 11.6.      | IBAN-Naam Check                                                  | 33        |
| 11.7.      | Automatische incasso's                                           | 34        |
| 11.8.      | Herroepen automatische incasso                                   | 34        |
| 11.9.      | Terugboeken automatische incasso                                 | 34        |
| 11.10.     | Onterechte incasso                                               | 34        |
| 11.11.     | Blokkeren automatische incasso                                   | 35        |
| 11.12.     | Weigeren incasso                                                 | 35        |
| 11.13.     | Geen rente bij terugbetaling automatische incasso                | 35        |

|            |                                                           |           |
|------------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>12.</b> | <b>Gebruik betaalinstrumenten</b>                         | <b>36</b> |
| 12.1.      | Geldigheid betaalpas                                      | 36        |
| 12.2.      | Limieten                                                  | 36        |
| 12.3.      | Extra betaalpas                                           | 36        |
| 12.4.      | Veiligheid                                                | 36        |
| 12.5.      | Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels  | 36        |
| 12.6.      | Blokkeren                                                 | 36        |
| 12.7.      | Gebruik betaalinstrument                                  | 37        |
| 12.8.      | Wijziging gebruiksmogelijkheden door de bank              | 37        |
| 12.9.      | Gebruikskosten                                            | 37        |
| 12.10.     | Betalen en geld opnemen met pincode                       | 37        |
| 12.11.     | Betalen zonder pincode                                    | 37        |
| 12.12.     | Betalen in het buitenland                                 | 37        |
| 12.13.     | Contant geld storten                                      | 37        |
| 12.14.     | Recht op terugbetaling                                    | 38        |
| 12.15.     | Retourpinnen                                              | 38        |
| 12.16.     | Betaalinstrument geweigerd, ongeldig gemaakt of ingenomen | 39        |
| 12.17.     | Betaalinstrument beëindigen                               | 39        |
| 12.18.     | Verlies, diefstal of misbruik betaalinstrument            | 39        |
| 12.19.     | Aansprakelijkheid van de bank                             | 39        |
| <b>13.</b> | <b>NN Inzicht</b>                                         | <b>39</b> |
| 13.1.      | NN Inzicht                                                | 39        |
| 13.2.      | NN Inzicht aanzetten                                      | 40        |
| 13.3.      | Koppelen                                                  | 40        |
| 13.4.      | Ontkoppelen                                               | 40        |
| 13.5.      | Toestemming verlengen                                     | 40        |
| 13.6.      | NN Inzicht uitzetten                                      | 41        |
| <b>14.</b> | <b>Toegang tot de betaalrekening</b>                      | <b>41</b> |
| 14.1.      | Rekeninginformatiedienst                                  | 41        |
| 14.2.      | Betaalinitiatiedienst                                     | 41        |
| <b>15.</b> | <b>Rente en rentewijzigingen</b>                          | <b>41</b> |
| 15.1.      | Rente over saldo                                          | 41        |
| 15.2.      | Rente betalen                                             | 41        |
| 15.3.      | Rentevergoeding hoogte                                    | 41        |
| 15.4.      | Omstandigheden                                            | 41        |
| 15.5.      | Saldoklassen                                              | 42        |
| 15.6.      | Rente berekenen                                           | 42        |
| 15.7.      | Rente over roodstand                                      | 42        |
| 15.8.      | Ongeoorloofde roodstand                                   | 42        |
| 15.9.      | Rente en/of saldoklassen wijzigen                         | 43        |
| 15.10.     | Rekenvoorbeeld                                            | 43        |
| 15.11.     | Communicatie                                              | 43        |
| 15.12.     | Opzeggen                                                  | 43        |

|            |                                                       |           |
|------------|-------------------------------------------------------|-----------|
| <b>16.</b> | <b>Kosten</b>                                         | <b>43</b> |
| 16.1.      | Kostenoverzicht                                       | 43        |
| 16.2.      | Wijzigen kostenoverzicht                              | 43        |
| 16.3.      | Vergoeding afschrijven                                | 44        |
| 16.4.      | Vergoedingenstaat                                     | 44        |
| 16.5.      | Overzicht van betalingen                              | 44        |
| 16.6.      | Jaaroverzicht                                         | 44        |
| <b>17.</b> | <b>Aanvraag roodstand</b>                             | <b>44</b> |
| 17.1.      | Aanvragen roodstand                                   | 44        |
| 17.2.      | Voorwaarden roodstand                                 | 44        |
| 17.3.      | Beslissing aanvraag                                   | 44        |
| 17.4.      | Bedenktijd                                            | 44        |
| 17.5.      | Maximale roodstand                                    | 45        |
| 17.6.      | Maximaal één betaalrekening met roodstand             | 45        |
| 17.7.      | Geoorloofde periode roodstand                         | 45        |
| 17.8.      | Ongeoorloofde roodstand                               | 45        |
| <b>18.</b> | <b>Persoonsgegevens</b>                               | <b>45</b> |
| 18.1.      | Verwerking persoonsgegevens                           | 45        |
| 18.2.      | NN Inzicht                                            | 46        |
| 18.3.      | Bureau Krediet Registratie                            | 46        |
| 18.4.      | Privacy Statement                                     | 46        |
| <b>19.</b> | <b>Aansprakelijkheid</b>                              | <b>46</b> |
| 19.1.      | Aansprakelijkheid                                     | 46        |
| 19.2.      | Directe schade                                        | 47        |
| 19.3.      | Indirecte schade of gevolgschade                      | 47        |
| 19.4.      | Toerekenbaarheid en overmacht                         | 47        |
| 19.5.      | Jouw aansprakelijkheid                                | 47        |
| <b>20.</b> | <b>Nederlands recht</b>                               | <b>48</b> |
| <b>21.</b> | <b>Wijziging voorwaarden</b>                          | <b>48</b> |
| <b>22.</b> | <b>Taal</b>                                           | <b>48</b> |
| <b>23.</b> | <b>Klachten</b>                                       | <b>48</b> |
| <b>24.</b> | <b>Naleving wet – en regelgeving en nadere regels</b> | <b>48</b> |
| 24.1.      | Naleving                                              | 48        |
| 24.2.      | Nadere regels                                         | 49        |
| <b>25.</b> | <b>Overeenkomst</b>                                   | <b>49</b> |
| <b>26.</b> | <b>Vorderingsrecht</b>                                | <b>49</b> |
| <b>27.</b> | <b>Nederlandse Depositogarantie</b>                   | <b>49</b> |

## Nederlandse Vereniging van Banken

### Algemene Bankvoorwaarden 2017

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

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld.

Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.

#### Mededeling per 1-1-2024:

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

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

#### Artikel 1 Toepasselijkheid

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

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.  
**Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:**  
Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen. Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.
4. Verder geldt:
  - a. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
  - b. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

#### Artikel 2 Zorgplicht

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



1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.  
U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

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

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

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

wij dat vragen, in ieder geval over:

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

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

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

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

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

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

### **Artikel 5 Inschakeling derden**

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

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert

hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn. **Een paar voorbeelden:**

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

## Artikel 6 Risico van verzendingen

### Voor wie is het risico van verzendingen?

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren

gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.

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

## Artikel 7 Informatie over u en uw vertegenwoordiger

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

#### 1. Informatie

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

##### a. Informatie over natuurlijke personen

- i. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer.  
U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
- ii. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.

- b. Informatie over zakelijke klanten rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur. U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken

deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u. Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

- i. een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
- ii. een gevolmachtigde
- iii. een bestuurder van een rechtspersoon.

## 2. Wijzigingen doorgeven

Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u. Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

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

## 3. Opslaan van informatie

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

## Artikel 8 Handtekening

### Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven

handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

## Artikel 9 Vertegenwoordiging en volmacht

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

### 1. Vertegenwoordiging

U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden. Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

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

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

## 2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat. Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

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

Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn. **Een voorbeeld:** Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

## Artikel 10 Persoonsgegevens

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens

zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan. Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienst- verlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer. Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland. Bevoegde autoriteiten van landen waar persoons- gegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

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

### Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?

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

- a. Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking  
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
- b. Bewijslevering  
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
  - i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
  - ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
- c. Criminaliteitsbestrijding  
Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.

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

## **Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening**

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

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

## **Artikel 13 Overlijden klant**

### **Na uw overlijden.**

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid. Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.
2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap

optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.

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

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

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

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren

Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

#### **2. Post**

U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door. Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen. Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

### 3. Internetbankieren

Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

### 4. E-mail

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

## Artikel 15 Nederlandse taal

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

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

## Artikel 16 Gebruik van communicatiemiddelen

### Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.

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

## Artikel 17 Gegevens en opdrachten

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

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan. **Een voorbeeld:** Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet. Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.
3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

## Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

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

administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaar- termijnen mogen wij de administratie vernietigen.

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

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

#### **1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten**

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

#### **2. Fouten melden en schade beperken**

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

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

maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. **Een**

**voorbeeld:** U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

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

#### **3. Eerder verstrekte gegevens**

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

## **Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank**

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

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

moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

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

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

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

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

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

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode

een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.

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

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

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

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

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a. Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.



- b. Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

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

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

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:

- a. U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
  - i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
  - ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
  - iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).

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

- b. De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
- c. U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de

ABV.

- d. U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:

- i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
- ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
- iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren. **Voorbeeld:** Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.

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

- e. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.

2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:

- a. U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent

vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.

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

## Artikel 25 Verrekening

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

- 1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
  - a. onze vordering niet opeisbaar is
  - b. uw vordering niet opeisbaar is
  - c. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
  - d. onze vordering voorwaardelijk is.
- 2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er

een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:

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

Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

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

## Artikel 26 Zekerheden

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

- 1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
  - a. De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood

staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

- b. U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
- c. U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
- d. Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
- e. Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

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

- 2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u

in de toekomst aan die andere bank heeft.

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

## Artikel 27 Onmiddellijke opeisbaarheid

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

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

- a. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. **Wij geven een voorbeeld:** Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is

dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.

- b. Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

## **Artikel 28 Bijzondere kosten**

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

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

## **Artikel 29 Belastingen en heffingen**

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

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

## **Artikel 30 Vorm mededelingen**

### **Hoe kunt u ons iets laten weten?**

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

## **Artikel 31 Incidenten en calamiteiten**

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

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

## **Artikel 32 Nietigheid of vernietigbaarheid**

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

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

## **Artikel 33 Toepasselijk recht**

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

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

## Artikel 34 Klachten en geschillen

### Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

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

## Artikel 35 Opzegging van de relatie

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

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

## Artikel 36 Contractsoverneming

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

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

## Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

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

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en 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 gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.

## Voorwaarden NN Betaaldiensten

### 1. Woordenlijst

**Aanvrager:** degene die bij de bank een aanvraag doet of namens wie een aanvraag gedaan wordt voor een betaalrekening. Dit is een particulier die niet om zakelijke redenen de betaalrekening aanvraagt.

**Algemene Bankvoorwaarden:** de Algemene Bankvoorwaarden 2017, op 29 augustus 2016 door de Nederlandse Vereniging van Banken gedeponneerd onder nummer 60/2016 ter griffie van de rechtbank te Amsterdam. De Algemene Bankvoorwaarden kun je lezen op [nn.nl](http://nn.nl), in de NN App en ontvang je bij je aanvraag in .pdf-formaat via e-mail of in de NN App als onderdeel van de Voorwaarden NN Betalen. De laatste versie van de Algemene Bankvoorwaarden is altijd van toepassing.

**Automatische incasso:** een betaalopdracht waar de ontvanger (de incassant) opdracht toe geeft. Een incassant kan ons daar alleen opdracht toe geven als jij daarvoor toestemming hebt gegeven. Dit noemen we een machtiging. De machtiging is voor een afgesproken bedrag. Wij voeren de betaalopdracht uit en schrijven het bedrag van je betaalrekening af.

**AVG:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**Bank:** Nationale-Nederlanden Bank N.V., Postbus 93604, 2509 AV Den Haag. Telefoon: 088 663 06 63, [www.nn.nl](http://www.nn.nl). De statutaire vestigingsplaats is Den Haag. Nationale-Nederlanden Bank N.V. is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden en in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52605884. Als in deze voorwaarden “Nationale-Nederlanden Bank”, “wij”, “we” of “ons” staat wordt daarmee de bank bedoeld.

**Begunstigde:** de rekeninghouder van de betaalrekening die een bedrag betaald krijgt en daarmee ontvangt op de betaalrekening. Een begunstigde noemen wij ook wel ontvanger.

**Betaalrekening:** de NN Betaalrekening die wij voor jou openen als je wordt geaccepteerd als klant voor de betaalrekening en die jij vervolgens aanhoudt. Als we het hebben over betaalrekening, bedoelen we ook alle andere hieraan verbonden betaaldiensten, en andere producten in relatie tot de betaalrekening. We noemen de betaalrekening ook wel rekening.

**Bestedingsruimte:** de ruimte binnen het saldo op jouw betaalrekening en, voor zover van toepassing, roodstand, met daarvan afgetrokken of daarbij opgeteld gereserveerde bedragen.

**Betaalinstrument:** een persoonlijk instrument dat je gebruikt om een betaalopdracht te geven bij ons. Voorbeelden van betaalinstrumenten zijn een fysieke betaalpas, een digitale betaalpas en de NN App.

**Betaalopdracht:** een opdracht aan de bank voor een betaling ten laste van je NN Betaalrekening of Gezamenlijke Rekening.

**Betaalpas:** een door de bank uitgegeven fysieke betaalpas met pincode die je kunt gebruiken om te betalen bij betaalautomaten en geld op te nemen bij geldautomaten. Een betaalpas kan ook een digitale betaalpas zijn. We noemen de betaalpas ook wel pas.

**Betaling:** een betalingstransactie die voortvloeit uit de betaaldiensten die staan beschreven in deze Voorwaarden NN Betaaldiensten. Lees je ergens betaaltransactie of transactie, dan bedoelen we daarmee ook betaling.

**EER:** de Europese Economische Ruimte.

**Gezamenlijke Rekening:** een betaalrekening die op naam staat van twee personen, ook wel een en/of-rekening genoemd. Als wij het in deze Voorwaarden NN Betalen over “jullie” hebben, bedoelen we jou en jouw mederekeninghouder met wie jij een Gezamenlijke Rekening bij ons aanhoudt.

**Incassant:** een bedrijf of organisatie die één of meerdere bedragen int waarmee een betaling met een automatische incasso van je betaalrekening wordt afgeschreven.

**Incident:** een onverwachte gebeurtenis waarvan de rekeninghouder vermoedt of weet dat niet hijzelf maar iemand anders gebruik maakt van de betaalrekening, alle andere hieraan verbonden betaaldiensten, en andere producten in relatie tot de betaalrekening zoals de betaalpas of de NN App. Hiermee bedoelen we ook de situatie waarin de rekeninghouder zou moeten weten dat misbruik of fraude kan plaatsvinden.

**Kostenoverzicht:** dit overzicht stelt de bank op. Dit toont alle kosten, limieten, wisselkoersen, rente, en andere informatie voor de betaalrekening. Je vindt het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl), in de NN App en ontvangt het bij je aanvraag van de betaalrekening in .pdf-formaat via e-mail. We noemen het Kostenoverzicht NN Betalen ook wel kostenoverzicht.

**mijn.nn:** de beveiligde online omgeving van de bank waarop de rekeninghouder zijn persoonsgegevens, zoals naam, woonadres, emailadres en mobiele telefoonnummer kan wijzigen.

**NN App:** onze app die is ontwikkeld voor gebruik op een digitaal apparaat, zoals smartphone of tablet. Via de NN App kun je gebruikmaken van onze diensten, zoals het ontvangen van berichten en het inzien en beheren van jouw producten. Wij rekenen geen kosten voor het gebruik van de NN App.

**NN Inzicht:** onze online dienst in de NN App geeft de rekeninghouder na zijn toestemming, inzicht in geldzaken op basis van inkomende en uitgaande betalingen op de NN Betaalrekening. De rekeninghouder kan ook zijn betaalrekening(en) bij andere betaaldienstverleners koppelen aan de NN App. Dan deel je je betaalrekeninggegevens met ons. Dit heet rekeninginformatiedienst. Zo kan de rekeninghouder op één digitale plek een overzicht hebben van al zijn financiële uitgaande en inkomende betalingen. Zo weet de rekeninghouder waar hij zijn geld aan uitgeeft en wat hij nog te besteden heeft. Deze functionaliteit is geen advies in de zin van de Wet op het financieel toezicht.

**Opdracht:** een opdracht die je als rekeninghouder aan de bank geeft. Bijvoorbeeld alle bevestigingen,

berichten, mededelingen die je als rekeninghouder aan de bank geeft om bij ons jouw bankzaken te doen en online diensten te gebruiken.

**Overeenkomst:** de tussen een rekeninghouder en de bank gesloten overeenkomst over de betaalrekening. Deze overeenkomst bestaat uit de aanvraag/aanvragen, deze Productvoorwaarden Voorwaarden NN Betalen en de Voorwaarden NN App. In deze documenten staan de regels die jij en wij met elkaar hebben afgesproken.

**Overstapservice:** de service die wij je aanbieden als je jouw betalingsverkeer wil omzetten van een Nederlandse bank naar een nieuwe of bestaande betaalrekening bij ons.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**Pincode:** de code van vier cijfers die je zelf kiest en die hoort bij de betaalpas. Als de pin- of geldautomaat hierom vraagt, toets je deze geheime code in om de betaalopdracht te geven.

**Rekeninghouder:** degene op wiens naam de betaalrekening staat. Dit is een natuurlijke persoon die deze betaalrekening niet voor zakelijke doeleinden gebruikt. Als twee personen samen een Gezamenlijke Rekening hebben, noemen wij beide rekeninghouders zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk rekeninghouder. De tweede rekeninghouder noemen wij ook wel mederekeninghouder. Overal waar rekeninghouder in de voorwaarden staat, wordt ook mederekeninghouder bedoeld. Als wij het in deze Voorwaarden NN Betalen over “jij”, “je” of “jou” hebben, bedoelen we jou, onze klant.

**Rekeninginformatiedienst:** een onlinedienst voor het verstrekken van samengevoegde rekeninginformatie, zoals inkomende en uitgaande betalingen, door één of meer betaalrekeningen te koppelen aan een betaalrekening bij een andere betaaldienstverlener. Dit kan alleen nadat je er toestemming voor hebt gegeven.

**Rekeningnummer:** de unieke combinatie van cijfers en letters die behoort bij de betaalrekening van de rekeninghouder.

**Reservering:** een betaling die nog niet helemaal is verwerkt, maar die de rekeninghouder niet meer kan terugdraaien. De bank kan een reservering niet verwijderen of aanpassen. Wij verlagen het saldo van de betaalrekening met het bedrag van de reservering. Zo laat de bestedingsruimte het bedrag zien dat je nog kan uitgeven. De reservering kan volledig of voor een deel worden verwerkt. Dit noemen we een boeking zodra de betaling is afgeschreven van de betaalrekening. Na de boeking is de datum van de reservering automatisch aangepast in de datum waarop het bedrag daadwerkelijk van de betaalrekening is afgeschreven. Eventuele kosten zoals koersopslag bij betalingen in vreemde valuta en geldopnamekosten zijn in dat bedrag opgenomen. Ook kan de reservering vervallen.

**Roodstand:** als het saldo op de betaalrekening negatief is, noemen wij dat roodstand. Met toestemming rood staan, noemen wij geoorloofde roodstand op de betaalrekening. Zonder toestemming noemen wij ongeoorloofde roodstand. Geoorloofde roodstand betekent dat wij je aanvraag voor roodstand hebben geaccepteerd.

**Saldo:** het saldo op de betaalrekening kan positief of negatief of nul zijn.

**SEPA-gebied:** de Single Euro Payments Area. Dit zijn onder andere de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Zwitserland, San Marino en Monaco. Meer informatie vind je op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App.

**Toegangscode:** de code van vijf cijfers die je kiest om veilig toegang te krijgen tot de NN App. Met deze veiligheidscode log je in en geef je toestemming in de NN App om opdrachten en betaalopdrachten uit te voeren. Het geven van toestemming noemen wij ook wel “autoriseren” of “instemmen”.

**Uniforme veiligheidsregels:** de veiligheidsregels die van toepassing zijn op elektronisch bankieren en betalen. Deze regels hebben de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en de grootbanken opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Deze regels lees je op [nn.nl](https://nn.nl), in de NN App en

ontvang je bij je aanvraag van de betaalrekening als onderdeel van de Voorwaarden NN Betaaldiensten in .pdf-formaat via e-mail.

**Voorwaarden NN App:** de voorwaarden voor het gebruik van de NN App. De voorwaarden zijn te vinden in de NN App en ontvang je na het afronden van je aanvraag van de betaalrekening in .pdf-formaat via e-mail.

**Voorwaarden NN Betalen:** deze afspraken, die wij met jou maken over de betaalrekening en aanvullende specifieke betaaldiensten, producten. Als wij het in deze Voorwaarden NN Betalen over “deze voorwaarden” hebben, bedoelen we de Voorwaarden NN Betalen.

**Werkdag:** een dag waarop de bank uitgaande en/ of inkomende betaalopdrachten uitvoert.

## 2. Algemeen

### 2.1. Mobile only

De betaalrekening is ‘mobile only’. Dat houdt in dat je alleen via de NN App op een smartphone of tablet de betaalrekening kan aanvragen en gebruiken.

Gebruik altijd de officiële appstore die hoort bij het besturingssysteem van je apparaat, wanneer je de NN App downloadt.

De bank mag regels stellen aan het gebruik van de NN App, zoals:

- een bepaalde versie van de NN App buiten gebruik stellen;
- het gebruik van de NN App op een bepaald type apparaat niet toestaan; en
- een bepaalde versie van software van een smartphone of tablet niet toestaan.

De rekeninghouder kan de NN App in die situaties niet gebruiken. Meer informatie over het gebruik van de NN App staat in de Voorwaarden NN App en in de officiële appstore.

De bank is niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect ontstaat doordat:

- er storingen of fouten optreden in software; of



- de NN App niet werkt in combinatie met je smartphone of tablet of de software van je smartphone of tablet, bijvoorbeeld wanneer het geheugen van je smartphone of tablet vol is of wanneer het besturingssysteem van je smartphone of tablet niet meer werkt met de NN App.

## 2.2. Betalen

De betaalrekening is bedoeld om te betalen of om betaald te worden.

## 2.3. Privé gebruik

De betaalrekening is uitsluitend bestemd voor privé gebruik. Je gebruikt de betaalrekening voor persoonlijke doeleinden. Als rekeninghouder garandeer je dat de gelden op de betaalrekening alleen van jezelf zijn en niet worden gehouden voor derden. Ook garandeer je dat de gelden niet voortvloeien uit zakelijke activiteiten of activiteiten die in strijd zijn met de wet.

## 2.4. Vrijwillige vertegenwoordiging

Het is voor de rekeninghouder niet mogelijk iemand aan te wijzen om hem te laten vertegenwoordigen.

# 3. Contact en communicatie

## 3.1. Contact opnemen

Je kan contact met ons opnemen. Bijvoorbeeld omdat je wat wilt vragen over deze voorwaarden of over het product. Kijk in de **NN App** of op de website [nn.nl/contact](https://nn.nl/contact).

## 3.2. Toegang via de NN App

Toegang tot de betaalrekening is alleen mogelijk via de NN App.

## 3.3. Communicatie

In de meeste gevallen communiceren wij met je via de NN App en/of per e-mail. In sommige gevallen kunnen wij ervoor kiezen om per post, telefonisch of op een andere manier te communiceren.

Je moet er daarom voor zorgen dat je juiste naam, geboortedatum, woonadres, e-mailadres en mobiele telefoonnummer bij ons bekend zijn.

## 3.4. Wijziging persoonlijke gegevens

De rekeninghouder moet een wijziging in de persoonlijke gegevens van de rekeninghouder, zoals zijn naam, woonadres, e-mailadres en mobiele telefoonnummer, onmiddellijk via de NN App of mijn.nn aan de bank doorgeven.

# 4. Diefstal, verlies en veiligheid

## 4.1. Meldplicht

De rekeninghouder moet een incident zo snel mogelijk melden bij de bank.

Voor een incident of vermoeden van fraude of misbruik met een betaalpas of pincode:

- belt de rekeninghouder met de NN Klantenservice via 088 663 06 63. Door te kiezen voor de optie 'pas blokkeren', kan je 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch de betaalpas definitief blokkeren;
- blokkeert de rekeninghouder de betaalpas via de NN App. De rekeninghouder kan ervoor kiezen om tijdelijk te blokkeren in plaats van definitief te blokkeren, wanneer de rekeninghouder een betaling niet herkent en eerst uitzoekt of er sprake is van (een vermoeden van) fraude of misbruik; en
- verwijdert de rekeninghouder de digitale betaalpas van het digitale apparaat, zoals de smartphone, zodat er niet meer mee kan worden betaald.

Een incident of vermoeden van fraude of misbruik met de betaalrekening of NN App meldt de rekeninghouder via de NN App, de chat of telefonisch. De NN Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar op 088 663 06 63.

## 4.2. Uniforme veiligheidsregels

### 4.2.1. Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van je dagelijkse bankzaken via de NN App, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar jij ook. Wat jij moet doen, vind je in deze veiligheidsregels.

#### 4.2.2. Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan deze regels?

Je vermindert de kans dat je het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als je de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder jouw toestemming van je betaalrekening is afgeschreven, door ons wordt vergoed. Wij zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan jou te vergoeden. Wanneer je je aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt je niet het risico dat de gehele schade voor je eigen rekening komt.

#### 4.2.3. Wat moet je doen?

- 1 Houd je beveiligingscodes geheim\*.**
- 2 Zorg ervoor dat iemand anders je betaalpas nooit gebruikt.**
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten die je gebruikt voor je bankzaken.**
- 4 Controleer je betaalrekening.**
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.**

Elk van deze veiligheidsregels worden hieronder toegelicht.

#### 4.2.4. Toelichting veiligheidsregels

##### **1 Houd je beveiligingscodes geheim\***

\*Door gewijzigde wetgeving kunnen andere financiële dienstverleners je een nieuw soort diensten aanbieden. Daarmee kun je bijvoorbeeld meer overzicht over je financiën krijgen (rekeninginformatiediensten) of je online aankopen afrekenen (betaalinitiatiediensten). Om die diensten te kunnen verlenen, moeten deze derde dienstverleners zijn ingeschreven in de openbare registers [dnb.nl/openbaar-register] van De Nederlandsche Bank (DNB). Als je gebruik maakt van een rekeninginformatie- en/of betaalinitiatiedienst van een dergelijke derde dienstverlener, geeft je die partij toegang tot je betaalrekening om een betaling op te starten (bij een betaalinitiatiedienst) of rekeninginformatie op te halen (bij een rekeninginformatiedienst). Overigens kan ook Nationale-Nederlanden Bank zelf je betaalinitiatie- en/of rekeninginformatiediensten aanbieden met betrekking tot betaalrekeningen die je mogelijk bij

andere banken aanhoudt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van de NN App:
  - toegangscode van je NN App
  - pincode van je fysieke betaalpas en digitale betaalpas
  - 3-cijferige code achterop je fysieke betaalpas, de CVC-code
  - wachtwoord of toegangscode van je smartphone of tablet
  - wachtwoord van mijn.nn
  - SMS-codes
  - activatiecode voor de fysieke betaalpas
  - het gebruik van middelen zoals vingerafdruk en gezichtsherkenning. Je moet ervoor zorgen dat alleen jouw eigen vingerafdruk of eigen gezicht op het apparaat is ingesteld waarop jij de NN App gebruikt.
- Schrijf of sla de codes niet op.
- Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door jezelf is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet bij je fysieke betaalpas, je digitale betaalpas of bij de apparaten waarmee jij jouw bankzaken regelt;
- Als je zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld niet 4 dezelfde cijfers, geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als jij jouw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om je pincode, maar ook om alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van de NN App;
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, website of in een app op een andere wijze dan Nationale-Nederlanden Bank je heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die aangeeft medewerker te zijn van Nationale-Nederlanden Bank of een andere dienstverlener, zoals een

computerbeveiligingsbedrijf, (fraude)helpdesk of klantenservice. Nationale-Nederlanden Bank of een andere dienstverlener zullen je op deze wijze **nooit** om beveiligingscodes vragen.

- Zorg ervoor dat niemand anders je vingerafdruk of gezicht kan toevoegen aan een apparaat dat kan worden gebruikt voor mobiel bankieren via de NN App, of aan een apparaat met een digitale pas.

Op [nn.nl/particulier/betalen/veilig-bankieren](https://nn.nl/particulier/betalen/veilig-bankieren) lees je meer informatie over veilig gebruik van beveiligingscodes.

## **2 Zorg ervoor dat iemand anders je betaalpas nooit gebruikt**

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je de betaalpas gebruikt en controleer of je jouw eigen betaalpas daarna terugkrijgt;
- Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen.
- Controleer regelmatig of je de betaalpas nog in je bezit heeft.

## **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten die je gebruikt voor je bankzaken**

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparaten, zoals je smartphone en/of tablet, die je voor het regelen van jouw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparaten die je gebruikt voor het regelen van jouw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ons verstrekte toepassingen op de apparaten die je gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van jouw bankzaken.

## **4 Controleer je betaalrekening**

Controleer altijd zo spoedig mogelijk je elektronische rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken voor de elektronische rekeninginformatie die wij jou in de NN App ter beschikking stellen. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor jou enige tijd onmogelijk is geweest je rekeninginformatie te controleren, dan kunnen wij jou vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

## **5 Meld incidenten direct aan Nationale-Nederlanden Bank en volg onze aanwijzingen op**

Meld incidenten onmiddellijk in de NN App of bel de NN Klantenservice via 088 663 06 63. Door te kiezen voor de optie 'pas blokkeren', kan je 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch de betaalpas definitief blokkeren.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met Nationale-Nederlanden Bank contact op:
  - Je hebt je betaalpas niet meer in jouw bezit of weet niet waar deze is;
  - Je weet of vermoedt dat iemand anders, zonder jouw toestemming, je beveiligingscodes kent of heeft gebruikt. Dit geldt ook als iemand zijn vingerafdruk of gezicht heeft toegevoegd aan jouw digitale apparaat om daarmee de NN App te gebruiken op jouw digitale apparaat;
  - Je ziet dat er transacties op je betaalrekening hebben plaatsgevonden, waarvoor jij geen toestemming hebt gegeven;
  - Je hebt je mobiele apparaat met daarop de NN App niet meer, tenzij je dit apparaat aan een ander hebt overgedragen en eerst de NN App en/of de digitale betaalpas hebt verwijderd;
- Neem ook direct contact met ons op als je iets vreemds of ongebruikelijks ervaart bij het elektronisch betalen of het online regelen van je bankzaken.

Wij kunnen zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als wij je aanwijzingen geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet je deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zullen wij jou nooit om beveiligingscodes vragen.

## **5. Openen betaalrekening**

### **5.1. Aanvraag**

Door het indienen van de aanvraag voor de betaalrekening verklaart de aanvrager dat hij aan de volgende eisen voldoet.

De aanvrager:

- woont in het Europese deel van Nederland;
- is 18 jaar of ouder; en
- is een particulier.

Je vraagt de betaalrekening aan als consument (niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf).

De aanvrager heeft:

- een geldig paspoort of een geldige EU-identiteitskaart;
- indien van toepassing een geldige verblijfsvergunning;
- een actueel en geldig Burgerservicenummer;
- een geldig eigen en persoonlijk e-mailadres;
- een geldig eigen en persoonlijk Nederlands mobiel telefoonnummer; en
- een eigen smartphone of tablet voor persoonlijk gebruik met toegang tot internet en toegang tot de NN App.

Om een betaalrekening aan te vragen, moet je een aanvraag indienen via de NN App.

De bank mag bepalen hoeveel betaalrekeningen je bij ons kan aanhouden. Bijvoorbeeld dat de rekeninghouder tegelijkertijd maximaal één betaalrekening voor zichzelf en één gezamenlijke rekening met één iemand anders bij ons kan aanhouden.

Als je een wettelijke vertegenwoordiger hebt, moet je wettelijke vertegenwoordiger de betaalrekening voor je openen.

### **5.2. Aanvraag en identificatie**

Wij zijn wettelijk verplicht om jouw identiteit vast te stellen en te verifiëren. Hiervoor vragen wij in het kader van het acceptatieproces in de NN App persoonsgegevens, andere informatie of documenten op om jouw identiteit te bevestigen. Wij kunnen nadere regels stellen aan de veiligheidsmaatregelen die worden toegepast en de wijze waarop klantherkenning/ identiteitsverificatie of autorisatie plaatsvinden. Je moet je aan deze regels houden.

### **5.3. Aanvraag en beslissing**

Wij beslissen zo snel mogelijk en uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de volledige aanvraag over de aanvraag voor het openen van de betaalrekening. Wanneer wij de aanvraag accepteren, openen wij de betaalrekening. De bank mag de aanvraag weigeren. Als wij dit doen, informeren wij de aanvrager. Je kan contact opnemen met de bank voor meer informatie of als je het niet eens bent met een beslissing.

### **5.4. Aanvraag en belasting**

Wij zijn verplicht elk jaar bij de (Nederlandse) Belastingdienst een opgave te doen van jouw persoonlijke gegevens en betaalrekeningen. Als je ook belastingplichtig bent in een ander land dan Nederland, dan kan de Belastingdienst jouw gegevens doorgeven aan de belastingdienst van dat land.

### **5.5. Overstapservice**

Als je gebruik wil maken van de overstapservice om eenvoudig van een andere Nederlandse bank naar ons over te stappen, kun je in de NN App een verzoek indienen. Als de overstapservice wordt gestart, verlenen wij je gedurende het overstapproces de benodigde bijstand. Op de overstapservice zijn voorwaarden van toepassing. Deze ontvang je in .pdf-formaat via e-mail of in de NN App als je van de overstapservice gebruik wil maken.

### **5.6. Aanvraag betaalpas**

Zodra de betaalrekening is geopend, kan de rekeninghouder een fysieke en/of digitale betaalpas aanvragen via de NN App. Deze betaalpassen worden dan automatisch onderdeel van de betaalrekening. De bank geeft betaalpassen uit van het merk Mastercard.

De digitale betaalpas voeg je toe aan je apparaat, bijvoorbeeld je smartphone.

Tijdens het aanvragen van de betaalpas kun je zelf een pincode kiezen. Als de rekeninghouder de gekozen pincode van vier cijfers niet meer weet, kan de rekeninghouder de pincode van de betaalpas in de NN App bekijken.

Voor het versturen van je fysieke betaalpas, gebruiken wij het woonadres dat je bij het openen van de betaalrekening aan ons hebt doorgegeven of het adres dat je daarna aan ons hebt doorgegeven. Dit kan alleen een woonadres in het Europese deel van Nederland zijn.

De bank bepaalt hoe je naam op de betaalpas komt te staan.

De betaalpas blijft eigendom van de bank. Je moet de betaalpas direct aan de bank teruggeven als wij daarom vragen.

Een betaalpas mag niet zonder toestemming van de bank worden veranderd of gekopieerd.

Wij mogen de aanvraag van een betaalpas weigeren. Als wij dit doen, informeren wij de rekeninghouder. Je kan contact opnemen met de bank voor meer informatie of als je het niet eens bent met een beslissing.

## 6. Herroepingsrecht

Herroepingsrecht noemen wij bedenktijd. Binnen veertien dagen na opening van de betaalrekening heeft de rekeninghouder het recht om de overeenkomst terug te draaien. Zo kan hij de betaalrekening zonder kosten beëindigen. De rekeninghouder hoeft hiervoor geen reden op te geven. Het verzoek voor het beëindigen van de betaalrekening moet de rekeninghouder binnen de veertien dagen bedenktijd via de NN App of schriftelijk aan de bank hebben doorgegeven.

Als de rekeninghouder gebruik maakt van de bedenktijd voor de betaalrekening, dan beëindigt de bank de overeenkomst. Vervolgens gaan wij over op de afwikkeling en heffen daarna de betaalrekening op. De regels over het einde van de betaalrekening staan in artikel 7 Looptijd en beëindiging.

## 7. Looptijd en beëindiging

### 7.1. Looptijd

Je gaat de overeenkomst met ons aan voor onbepaalde tijd.

### 7.2. Opzeggen

Je kunt de overeenkomst, zonder opgave van reden, door opzegging kosteloos beëindigen. Opzeggen doe je via de NN App of schriftelijk. Sommige betaaldiensten kun je alleen onder voorwaarden en/of alleen tegen betaling van een vergoeding opzeggen. Dat staat dan uitgelegd in de voorwaarden van de specifieke betaaldienst.

Ook wij mogen de overeenkomst opzeggen. Bijvoorbeeld als wij anders niet kunnen voldoen aan wetgeving of als je verhuist naar een ander land of naar het niet-Europese deel van Nederland. Wij mogen de overeenkomst ook opzeggen als je de betaalrekening gedurende 12 maanden niet actief hebt gebruikt. Niet actief betekent dat tijdens 12 maanden er geen bedragen zijn bij- en/of afgeschreven van je betaalrekening met uitzondering van door ons zelf afgeschreven bedragen, bijvoorbeeld voor de maandelijks vaste kosten en/of rente voor roodstand.

Nadat wij de overeenkomst hebben opgezegd, rekenen wij geen rente meer. Dan vergoeden wij geen rente meer en brengen ook geen rente meer in rekening. Als wij de overeenkomst opzeggen, laten we je dat weten via de NN App en/of via e-mail of schriftelijk. Als je ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij je dat weten.

Na beëindiging van de overeenkomst, wikkelen we de overeenkomst zo spoedig mogelijk af. Als je nog een betaling in reservering hebt staan, zijn wij afhankelijk van de verwerking van de reservering voordat wij de afwikkeling kunnen afronden. Als er sprake is van een tekort op de betaalrekening(en), moet je het tekort en de daarover verschuldigde rente binnen 30 dagen aan ons terugbetalen.

### 7.3. Opzegtermijn

Wanneer jij de overeenkomst opzegt, streven wij ernaar om de overeenkomst binnen tien werkdagen te beëindigen. Wanneer wij de overeenkomst opzeggen, laten wij dat minimaal

twee maanden van tevoren aan je weten, tenzij wij volgens de wet of de voorwaarden de overeenkomst onmiddellijk mogen of moeten opzeggen.

## **8. Gezamenlijke rekening**

### **8.1. Gezamenlijke rekening**

Je kunt ook kiezen voor een betaalrekening voor jezelf met één iemand anders. Dat noemen wij een Gezamenlijke Rekening, ook wel en/of betaalrekening genoemd. In dat geval moeten jullie, jij en de mederekeninghouder, beiden voldoen aan de vereisten uit artikel 5 Openen betaalrekening. Van beide rekeninghouders moet de identiteit worden vastgesteld, zoals aangegeven in artikel 5.2 Aanvraag en identificatie.

### **8.2. Hoofdelijke aansprakelijkheid**

Bij een Gezamenlijke Rekening is de overeenkomst van toepassing op zowel jou als jouw mederekeninghouder. Dat houdt ook in dat zowel jij als jouw mederekeninghouder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen uit de overeenkomst.

Dit betekent dat als wij van jou of jouw mederekeninghouder geld tegoed hebben, wij dat mogen verrekenen met het saldo op de Gezamenlijke Rekening. Sta je rood op de Gezamenlijke Rekening, dan mogen wij het tekort verrekenen met ieder tegoed dat jij of jouw mederekeninghouder bij de bank heeft.

### **8.3. Bevoegdheid**

Bij het afsluiten van een Gezamenlijke Rekening mogen jullie beiden afzonderlijk alle (rechts) handelingen voor de betaalrekening verrichten. Dit omvat ook het geven van informatie aan ons. Jij en je mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig de Gezamenlijke Rekening opzeggen.

Als wij, in afwijking van het bovenstaande, vinden dat voor een bepaald verzoek of opdracht toch toestemming nodig is van zowel jou als jouw mederekeninghouder, dan zijn jullie beiden verplicht om via de NN App of schriftelijk aan ons toestemming te geven voordat wij een verzoek of opdracht uitvoeren. Als dit zo is, dan informeren wij jou en jouw mederekeninghouder hierover.

NN Inzicht kan alleen worden aangezet voor de Gezamenlijke Rekening als beide rekeninghouders toestemming geven. Als één mederekeninghouder de toestemming voor NN Inzicht intrekt, dan kan geen gebruik meer worden gemaakt van NN Inzicht op de Gezamenlijke Rekening. Als de andere mederekeninghouder een eigen betaalrekening bij de bank aanhoudt, dan kan deze rekeninghouder NN Inzicht wel op de eigen betaalrekening blijven gebruiken.

### **8.4. Overlijden**

Als jij of jouw mederekeninghouder overlijdt, mogen de overblijvende rekeninghouder en de erfgenaam (of de gezamenlijke erfgenamen) ieder zelfstandig over het saldo op de Gezamenlijke Rekening beschikken.

## **9. Gebruik betaalrekening**

### **9.1. Betaalrekening**

Je hebt toegang tot jouw betaalrekening via de NN App. Zodra wij de betaalrekening hebben geopend kun je de betaalrekening gebruiken via de NN App.

Met jouw betaalrekening kun je:

- inkomende overboekingen ontvangen op jouw betaalrekening; en
- geld overboeken naar een andere rekening.

Het geld op jouw betaalrekening is altijd in euro.

### **9.2. Betaalpas**

Voor de betaalrekening kun je fysieke en digitale betaalpassen aanvragen via de NN App. Voor meer informatie en de voorwaarden voor het aanvragen van betaalpassen, zie artikel 5.6 Aanvraag betaalpas.

### **9.3. Limieten**

Als je betalingen met jouw betaalrekening uitvoert, houd er dan rekening mee dat er limieten gelden. Via de NN App kun je onder andere de volgende instellingen van de betaalrekening aanpassen:

- limieten op de betaalrekening;
- betaallimieten voor overboekingen;
- limieten voor de betaalinstrument(en);
- periodieke en toekomstige betaalopdrachten;
- beveiligingsopties voor inloggen;

- beveiligingsopties voor het geven van betaalopdrachten; en
- de mogelijkheid om notificaties van betalingen te ontvangen.

#### 9.4. Saldo

Je kunt het actuele saldo en transacties op jouw betaalrekening inzien via de NN App.

#### 9.5. Afschriften

Je kunt digitale afschriften van je betaalrekening vinden in de NN App. Wij sturen geen papieren rekeningafschriften.

#### 9.6. Inzicht in jouw transacties met NN Inzicht

Naast het inzien van je actuele saldo en transacties op jouw betaalrekening, kun je in de NN App ervoor kiezen NN Inzicht aan te zetten. Lees meer in artikel 13 NN Inzicht en artikel 18.2 NN Inzicht.

#### 9.7. (Ongeoorloofde) roodstand

Er mag niet rood worden gestaan op de betaalrekening. Dit mag alleen als je de mogelijkheid tot roodstand hebt aangevraagd en wij deze aanvraag hebben goedgekeurd. Voor meer informatie en de voorwaarden voor het activeren van de roodstand, zie artikel 17 Aanvraag roodstand.

In de situatie waarin je ongeoorloofd rood staat, bijvoorbeeld als gevolg van de maandelijkse afschrijving van de kosten van de betaalrekening, informeren wij je hierover via de NN App en/of e-mail. Wij brengen een rente bij je in rekening als je ongeoorloofd rood staat. Lees meer in artikel 15.8 Ongeoorloofde roodstand. Wanneer je na diverse herinneringen via de NN App en/of e-mail de schuld niet hebt betaald, zullen wij je aanmelden bij onze afdeling Intensief Beheer. Via deze afdeling kunnen wij betaalafspraken met jou maken. Als dat niet tot betaling van de schuld leidt, dan zien wij ons genoodzaakt om betaling van de vordering af te dwingen, bijvoorbeeld via een incassobureau of een gerechtelijke procedure. Niet betalen kan ook leiden tot een registratie van de betaalachterstand bij Stichting BKR.

## 10. (Betaal)opdrachten

### 10.1. (Betaal)opdrachten

Je kunt ons betaalopdrachten en andere opdrachten geven via de NN App.

Voorbeelden hiervan zijn:

- opdracht geven tot het doen van een betaling;
- bestellen van betaalinstrumenten, zoals een fysieke en/of digitale betaalpas;
- aanpassen van instellingen, zoals betaallimieten;
- toestemming om NN Inzicht aan/uit te zetten; en
- aanvragen van roodstand.

### 10.2. Sterke klantherkenning

Wij zijn verplicht in bepaalde gevallen sterke klantherkenning/identiteitsverificatie toe te passen, bijvoorbeeld als je een betaalopdracht of andere opdracht geeft. Wij kunnen nadere regels stellen aan de veiligheidsmaatregelen die worden toegepast en de wijze waarop klantherkenning/identiteitsverificatie of autorisatie plaatsvinden. Deze nadere regels kunnen ertoe leiden dat we je toestemming nodig hebben om een opdracht uit te voeren.

### 10.3. Toestemming

Je geeft toestemming voor een betaalopdracht of opdracht door deze te ondertekenen. Je doet dit door de NN App te openen (eventueel naar aanleiding van een pushbericht) en:

- de 5-cijferige toegangscode in te toetsen;
- je vinger op de vingerafdrukscanner te leggen; en/of
- je gezicht voor de camera van je apparaat te houden.

Vervolgens druk je op de bevestigingstoets in de NN App.

### 10.4. Monitoring

Wij zijn wettelijk verplicht opdrachten vooraf te controleren om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Ook moeten wij opdrachten controleren op mogelijke overtredingen van sanctiewetgeving. Op basis hiervan mogen wij opdrachten weigeren of

(tijdelijk) tegenhouden. De wet- en regelgeving staat niet altijd toe dat wij je kunnen informeren over het weigeren of tegenhouden van opdrachten. Controleer altijd zelf of je betaalopdracht is uitgevoerd.

#### **10.5. Weigeren of uitstellen (betaal)opdracht**

Wij kunnen betaalopdrachten en andere opdrachten die niet aan onze regels voldoen weigeren of uitstellen, bijvoorbeeld in verband met de veiligheid van het betaalinstrument of bij onvoldoende bestedingsruimte.

#### **10.6. Uitvoeren opdracht**

Wanneer wij een opdracht hebben goedgekeurd en dit aan je hebben bevestigd via de NN App komt de wijziging of opdracht (inclusief betaalopdracht) tot stand en zullen wij de opdracht uitvoeren.

### **11. Betaalopdrachten, overboekingen en automatische incasso's**

#### **11.1. Betaalopdrachten en overboekingen**

De rekeninghouder geeft de bank betaalopdrachten om betalingen uit te laten voeren. Je kan verschillende betaalopdrachten geven:

- je kunt wereldwijd in euro of in een andere muntsoort een betaalopdracht geven met je betaalpas om er aankopen mee te doen. Zo kan je in een winkel of online betalen. Ook kan je wereldwijd bij een geldautomaat contant geld in euro of in een andere muntsoort opnemen;
- je kunt binnen SEPA-gebied in euro betaalopdrachten geven met de NN App. Dit zijn uitgaande overboekingen.

Wanneer je een inkomende overboeking ontvangt, nemen wij het bedrag voor jou in ontvangst en schrijven het bij op je betaalrekening.

Wanneer je een uitgaande overboeking doet, schrijven wij het bedrag van je betaalrekening af en zorgen ervoor dat de bank van de begunstigde dit bedrag ontvangt. Een uitgaande overboeking kan je eenmalig als betaalopdracht aan ons geven. Dan voeren we die één keer uit. Een uitgaande overboeking kan je ook als periodieke overboeking

doen. Dan plan je meerdere vaste tijdstippen in waarop wij de overboeking herhalen. Je hoeft ons maar één keer opdracht te geven voor een periodieke overboeking.

Het is ook mogelijk dat een incassant ons een betaalopdracht geeft om een bedrag van je betaalrekening af te schrijven als je daarvoor een machtiging hebt afgegeven. Dat noemen we een automatische incasso.

#### **11.2. iDEAL, Wero**

Ook kan je online aankopen betalen via iDEAL. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door op de betaalpagina van de aanbieder te kiezen voor 'Nationale-Nederlanden' en vervolgens in te loggen op de NN App of door de iDEAL QR-code te scannen met de NN App. Door de betaling vervolgens te bevestigen geef je ons opdracht om deze uit te voeren en het geld over te boeken. De betaalopdrachten die je met iDEAL doet, worden op dezelfde wijze gecontroleerd zoals omschreven in artikel 10 (Betaal)opdrachten. Op basis hiervan mogen wij ook iDEAL opdrachten weigeren of (tijdelijk) tegenhouden.

Wero is de Europese opvolger van iDEAL. Om Wero-betalingen te kunnen uitvoeren vanaf je betaalrekening, delen wij je gegevens met Wero, zoals je naam, je telefoonnummer.

Met Wero kan je op verschillende manieren betalen. Bijvoorbeeld door te kiezen voor betalen met Wero op de betaalpagina van de aanbieder of door een Wero-QR-code te scannen met de NN App.

Door de Wero-betaling vervolgens te bevestigen, geef je ons opdracht om deze uit te voeren en het geld over te boeken. De betaalopdrachten die je met Wero doet, worden op dezelfde wijze gecontroleerd zoals omschreven in artikel 10 (Betaal)opdrachten. Op basis hiervan mogen wij ook Wero opdrachten weigeren of (tijdelijk) tegenhouden.

#### **11.3. Betaalverzoek**

Om geld te kunnen ontvangen van anderen biedt de NN App de mogelijkheid om een betaalverzoek aan te maken. Het betaalverzoek kan worden gedeeld via bijvoorbeeld WhatsApp, sms, e-mail of een QR-code.



#### 11.4. Onherroepelijkheid

Als je ons een betaalopdracht hebt gegeven en wij hebben deze opdracht ontvangen, dan kun je deze niet meer herroepen. Dit betekent dat je de betaalopdracht dan niet meer kunt intrekken. Dit is ook het geval als je de betaalopdracht via een andere methode (zoals iDEAL, Wero) ) hebt gegeven. Zodra je de Wero-betaling hebt bevestigd, reserveren wij een bedrag op je betaalrekening. Die reservering is definitief en kan je niet intrekken.

Als je bij de betaalopdracht hebt aangegeven dat wij de opdracht op een andere dag moeten uitvoeren, dan kun je de betaalopdracht nog wel intrekken. Je kunt dat uiterlijk doen tot en met de dag vóór de dag dat wij de opdracht uitvoeren.

#### 11.5. Uitvoering betaalopdracht

Voor een betaalopdracht in euro zorgen wij dat het bedrag op de rekening van de ontvanger staat vóór het einde van de eerstvolgende werkdag na de werkdag waarop wij de betaalopdracht hebben ontvangen. Als de ontvanger een betaalrekening aanhoudt bij een bank die bereikbaar en beschikbaar is voor instant overboekingen, dan zorgen wij dat het bedrag binnen seconden en in elk geval op dezelfde werkdag op die betaalrekening staat.

Wij gebruiken het rekeningnummer (IBAN) van de ontvanger dat je in de betaalopdracht aan ons hebt gegeven om de betaling te doen. Je bent zelf verantwoordelijk voor het invullen van de juiste naam en het juiste rekeningnummer van de ontvanger en andere gegevens in de betaalopdracht. Wij zijn niet aansprakelijk als blijkt dat je een betaalopdracht naar een onjuist rekeningnummer (IBAN) hebt gegeven. Wel proberen wij jou te waarschuwen door te melden of het rekeningnummer en de naam van de ontvanger bij elkaar horen, zie artikel 11.6 IBAN-Naam Check.

Wero-betalingen worden elke dag van de week uitgevoerd. Dus ook in het weekend en op feestdagen. Je bent zelf verantwoordelijk dat de gegevens in de betaalopdracht juist zijn ingevuld, zoals je eigen gegevens, het rekeningnummer (IBAN) waarvan de betaling wordt gedaan, het bedrag.

Er zijn situaties waarin wij een Wero-betaling niet meteen kunnen uitvoeren:

- Als wij geen bevestiging ontvangen van de bank van de persoon aan wie je wil betalen, dan mogen wij wachten op de bevestiging. Krijgen we deze bevestiging niet? Dan kunnen wij de opdracht voor de Wero-betaling niet uitvoeren en vervalt de reservering op je betaalrekening.
- Vermoeden wij fraude of is er een storing? Dan kunnen wij de Wero-betaling niet uitvoeren. Je krijgt online of in de winkel een melding dat de Wero-betaling is mislukt. Je kan ervoor kiezen om opnieuw met Wero te betalen of om op een andere manier te betalen.

Heb je per vergissing een bedrag naar de verkeerde persoon overgeboekt? Neem contact met ons op. Dan helpen wij je. Wij nemen contact op met de bank van de persoon die jouw geld per ongeluk heeft ontvangen. Wij vragen die bank om contactgegevens van deze persoon. De contactgegevens zijn naam en woonadres. Daarna vragen we aan die persoon om het geld terug te boeken naar jouw betaalrekening.

Als de ontvanger het bedrag niet terugboekt, kan je ons vragen om contactgegevens van de ontvanger. Daarmee kan jij zelf contact opnemen met de ontvanger om het bedrag terug te vorderen. Hieraan kunnen kosten verbonden zijn. We kunnen niet beloven dat het geld ook echt wordt teruggeboekt.

Als jij per ongeluk geld hebt ontvangen, geven wij jouw contactgegevens aan de bank van degene die het geld heeft overgeboekt. Zo kan die bank jou vragen om het geld terug te boeken. Als je dat niet doet, kan de persoon zelf contact met je opnemen om het geld terug te krijgen.

#### 11.6. IBAN-Naam Check

Wanneer de rekeninghouder een betaalopdracht geeft voor een uitgaande overboeking, vult hij in de NN App de naam en het rekeningnummer (IBAN) van de ontvanger in. Dan kan de bank een check doen of die twee gegevens bij elkaar horen, vóórdat de overboeking wordt uitgevoerd. Van elke check zie je een melding in de NN App. Dit noemen we de IBAN-Naam Check.

- **groen vinkje**

De ingevoerde naam en het IBAN horen bij elkaar. Je ziet ter bevestiging een groen vinkje op het scherm. Als later blijkt dat dit niet klopt, dan kun je ons vragen om een terugbetaling.

- **naamcontrole**

De naam die je hebt ingevuld, is niet precies hetzelfde als de naam die bij het rekeningnummer hoort. In de melding zie je welke naam bij het IBAN bekend is bij de bank. Je kiest zelf of je die naam overneemt in je betaalopdracht.

- **naamcontrole**

De naam die je hebt ingevuld, komt niet overeen met de naam die bij het rekeningnummer hoort. Controleer naam en IBAN. Je kiest zelf of je je betaalopdracht aanpast.

De rekeninghouder besluit zelf wat hij met de informatie in de melding doet. De IBAN-Naam Check is een hulpmiddel. De naamcontrole is een waarschuwing dat het rekeningnummer en de naam van de ontvanger niet hetzelfde zijn of niet overeenkomen. De rekeninghouder kan de betaalopdracht aanpassen, besluiten geen betaalopdracht te geven of de betaalopdracht toch doorzetten. Als je de betaalopdracht toch doorzet, dan voeren wij die uit met het rekeningnummer (IBAN) van de ontvanger dat jij in de betaalopdracht hebt ingevuld. Het kan dan gebeuren dat het geld is overgeboekt naar een betaalrekening op naam van iemand anders dan degene die jij hebt opgegeven. Wij zijn niet aansprakelijk als blijkt dat je een betaalopdracht naar een onjuist rekeningnummer (IBAN) hebt gegeven. Wel zullen we je helpen, zie artikel 11.5. Uitvoering betaalopdracht.

De IBAN-Naam Check kunnen wij niet altijd uitvoeren, bijvoorbeeld bij niet-instant overboekingen naar buitenlandse rekeningen.

### **11.7. Automatische incasso's**

Voor automatische incasso's werken we samen met de betaaldienstverlener van de ontvanger zodat de automatische incasso's op de afgesproken datum plaatsvinden. Met een automatische incasso geef je een organisatie

toestemming om geld van je rekening af te schrijven. Je machtigt een organisatie voor een afgesproken bedrag, zodat niet jijzelf maar de ontvanger de betaalopdracht aan ons geeft. Deze machtiging geldt als jouw toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren. Je kunt een machtiging alleen intrekken door dit te laten weten aan de ontvanger. Die heet de incassant.

### **11.8. Herroepen automatische incasso**

Automatische incasso's die nog niet zijn uitgevoerd, kunnen worden herroepen via de NN App.

### **11.9. Terugboeken automatische incasso**

Ben je het niet eens met de afschrijving van een bedrag van je betaalrekening door een automatische incasso? Er kan sprake zijn van een onterechte incasso. Ontdek je dit binnen 8 weken? Dan kan je via de NN App automatische incasso's storneren. Als je een automatische incasso storneert, verzoek je ons het bedrag terug te boeken. Je hoeft hier geen reden voor te geven.

Je verzoek om het geld terug te boeken, moet je wel binnen acht weken (56 dagen) doen nadat het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. Als je ons het verzoek in de NN App hebt gegeven, dan boeken wij het bedrag van de incasso binnen één werkdag terug op de betaalrekening.

**Let op!** Eventuele betalingsverplichtingen blijven bestaan. Houd er rekening mee dat het terugboeken van een incasso niet betekent dat de betalingsverplichting vervalt. Dit is afhankelijk van de afspraken die jij met de incassant hebt gemaakt.

### **11.10. Onterechte incasso**

Is er sprake van een onterechte incasso en ontdek je dat na 8 weken? Dan kun je een melding onterechte incasso doen. Een automatische incasso is onterecht als de incassant daarvoor geen geldige incassomachtiging van je heeft op het moment dat de incassobetaling van de betaalrekening wordt afgeboekt.

Vind je dat er sprake is van een onterechte incassobetaling? Dan moet je ons dit laten weten binnen dertien maanden na de datum waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt. Dit

doe je door een 'melding onterechte incasso' in te vullen via de NN App. Wij kunnen voorschriften geven waaraan de melding moet voldoen. Na deze dertien maanden heb je geen recht meer op terugbetaling.

Na het doen van de melding onterechte incasso, bekijken wij of de machtiging voor de incasso geldig is. Wij proberen binnen één maand vast te stellen of sprake is van een onterechte incasso, maar wij zijn daarvoor afhankelijk van derde partijen (zoals de incassant en de betaaldienstverlener van de incassant). Het kan daarom zijn dat het langer duurt voordat wij dit kunnen vaststellen.

Als wij vaststellen dat er geen geldige machtiging is, dan is de incasso onterecht en ontvang je het afgeboekte bedrag terug. Wij kunnen kosten in rekening brengen als de incasso toch terecht blijkt te zijn.

#### **11.11. Blokkeren automatische incasso**

Via de NN App kan je een automatische incasso op de onderstaande wijzen blokkeren:

- **Alle automatische incasso's blokkeren**  
Dit betekent dat de organisaties aan wie je machtigingen hebt afgegeven, geen afschrijvingen meer kunnen doen.
- **Incasso's van een bepaalde incassant blokkeren**  
Je kan alleen een bepaalde incassant blokkeren als de organisatie één of meerdere bedragen heeft geïnd waarmee eerder een betaling met een automatische incasso van je betaalrekening is afgeschreven. Dan is de Incassant ID bij ons bekend. Die is nodig om deze bepaalde blokkade uit te kunnen voeren. Na het instellen van deze blokkade, kan deze incassant geen bedragen meer van je rekening afschrijven.
- **Incasso's van een bepaalde machtiging blokkeren**  
Als je een bepaalde machtiging van een bepaalde incassant blokkeert, schrijven we geen geld van je betaalrekening af voor de geblokkeerde machtiging. Als je meerdere machtigingen hebt bij dezelfde organisatie, dan voeren we de automatische incasso wel uit voor

een andere machtiging die je niet hebt geblokkeerd.

- **Incasso's hoger dan een maximaal bedrag blokkeren**

Als je in de NN App een maximumbedrag hebt ingesteld voor automatische incasso's, blokkeer je bepaalde incasso's als het bedrag hoger is dan het ingestelde maximumbedrag.

**Let op!** Eventuele betalingsverplichtingen blijven bestaan. Houd er rekening mee dat het blokkeren van een incasso niet betekent dat de betalingsverplichting vervalt. Dit is afhankelijk van de afspraken die jij met de incassant hebt gemaakt.

Een blokkade van incasso's gaat onmiddellijk in nadat wij via de NN App je opdracht voor een blokkade hebben ontvangen. Je ziet dan een bevestiging van de blokkade in de NN App. Door het instellen van een blokkade voert de bank de incasso niet uit. Van het niet uitvoeren van een incasso ontvang je geen bericht meer van ons.

Via de NN App kan de rekeninghouder de bank ook vragen een incassoblokkade op te heffen. Dat noemen we deblokkeren. Het deblokkeren van incasso's gaat onmiddellijk in nadat wij via de NN App je opdracht hebben ontvangen. Je ziet dit bevestigd in de NN App. De automatische incasso kan vanaf dat moment worden uitgevoerd.

#### **11.12. Weigeren incasso**

Wij kunnen een uitgevoerde incassobetaling ook terugboeken naar de betaalrekening. Als wij een incassobetaling terugboeken wordt het eerder afgeschreven bedrag binnen vijf werkdagen na de incasso weer teruggeboekt. Wij mogen dit doen als wij mogen weigeren de betaalopdracht uit te voeren. De redenen om een betaalopdracht te weigeren vind je in artikel 10.5 Weigeren of uitstellen (betaal)opdracht.

#### **11.13. Geen rente bij terugbetaling automatische incasso**

Wij vergoeden geen rente over een automatische incasso die is teruggeboekt.

## 12. Gebruik betaalinstrumenten

### 12.1. Geldigheid betaalpas

Een fysieke betaalpas is geldig tot en met de laatste dag van de maand die op de betaalpas staat vermeld. Dit is de geldigheidsduur van jouw fysieke betaalpas. De fysieke betaalpas heeft een standaard geldigheidsduur van vijf jaar. Voordat de geldigheid van je fysieke betaalpas afloopt, ontvang je van de bank een vervangende fysieke betaalpas. De geldigheidsduur van de fysieke betaalpas zegt niets over de looptijd van de overeenkomst.

### 12.2. Limieten

Voor de betaalinstrumenten gelden limieten. Meer informatie over limieten of het wijzigen van limieten vind je in het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App. Via de NN App kun je limieten wijzigen. De bank mag een aanvraag tot het verhogen van een limiet afwijzen. De bank heeft het recht om een limiet aan te passen, bijvoorbeeld in geval van fraude.

Via de NN App en met een betaalpas kan je betalen tot je bestedingsruimte. De NN App en betaalpas hebben standaard elk een eigen daglimiet. Deze daglimieten kun je zelf aanpassen via de NN App tot de maximaal toegestane limieten. Voor de betaalpas gelden andere limieten binnen en buiten de EER.

### 12.3. Extra betaalpas

Als rekeninghouder kun je per persoon maximaal één fysieke betaalpas en een digitale betaalpas op maximaal tien apparaten per betaalrekening aanhouden. In geval van een Gezamenlijke Rekening, kan iedere rekeninghouder per persoon maximaal één eigen fysieke betaalpas en een digitale pas op maximaal tien apparaten aanhouden. Zo heb je ieder je eigen betaalpassen.

### 12.4. Veiligheid

De maatregelen die je moet nemen om jouw betaalinstrumenten, pincode en de toegangscode tot de NN App veilig te gebruiken en bewaren staan beschreven in artikel 4.2 Uniforme veiligheidsregels. In het artikellid hierna wordt verdere toelichting gegeven op de Uniforme veiligheidsregels, zodat het duidelijk is wat je wel en niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

Wanneer er wordt gesproken over ‘anderen’ of ‘iemand anders’, dan worden daar zowel onbekende als bekende personen mee bedoeld. Denk aan partners, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers.

### 12.5. Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels

Bewaar je betaalinstrument altijd op plekken waar deze niet ongezien of ongemerkt weggenomen kan worden. Geef daarnaast je pincode en andere toegangscode nooit aan anderen. Geef ook je betaalinstrument zelf, zoals je pinpas of je telefoon met daarop de NN App, nooit aan anderen.

Een aantekening maken van je pincode is niet nodig, je kunt jouw pincode altijd opzoeken in de NN App als je deze niet meer weet. Controleer regelmatig of je nog in het bezit bent van je betaalinstrumenten.

### 12.6. Blokkeren

Heb je het vermoeden dat de veiligheid van (een van) je betaalinstrumenten niet meer zeker is, meld dit dan onmiddellijk in de NN App of bel de NN Klantenservice via 088 663 06 63. Door te kiezen voor de optie ‘pas blokkeren’, kan je 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch de betaalpas definitief blokkeren. Dit moet je in ieder geval doen als:

- je betaalinstrument is gestolen of als je hem bent verloren;
- je jouw betaalinstrument niet hebt teruggekregen nadat je ermee hebt betaald;
- je jouw betaalinstrument kwijt bent;
- je in het transactieoverzicht in de NN App ziet dat er betalingen tussen staan die je zelf niet hebt gedaan; of
- je het vermoeden hebt dat iemand anders je pincode heeft gezien.

Je kunt je betaalinstrument zowel tijdelijk als definitief blokkeren via de NN App. Een tijdelijke blokkade kun je zelf weer opheffen, bijvoorbeeld als je je betaalpas weer hebt gevonden. Dat noemen we deblokkeren. Een definitieve blokkade kun je niet meer opheffen. Na het definitief blokkeren van je betaalinstrument, kun je deze niet meer gebruiken. Wel blijf je aansprakelijk voor de betalingen die je met het oude

betaalinstrument hebt gedaan. De bank mag bedrijven verzoeken je oude, ongeldig gemaakte betaalinstrument in te nemen wanneer zij deze accepteren.

#### **12.7. Gebruik betaalinstrument**

Op een betaalinstrument staan één of meer betaalmerken, zoals Mastercard. Als je het logo van het betaalmerk ziet op een betaalautomaat, een geldautomaat, of een betaalwebsite, kan je via de betaalautomaat of betaalwebsite betalen of bij de geldautomaat geld opnemen. Je kunt dan op de volgende manieren betalen:

- door het betaalinstrument in te voeren in een betaalautomaat;
- door het betaalinstrument door een kaartlezer te halen als dit in een specifiek land wordt ondersteund;
- contactloos, door het betaalinstrument dicht tegen een automaat aan te houden die hiervoor geschikt is; en
- door online de gegevens van het betaalinstrument in te voeren.

#### **12.8. Wijziging gebruiksmogelijkheden door de bank**

De bank heeft het recht om de gebruiksmogelijkheden van een betaalinstrument te wijzigen, uit te breiden of (tijdelijk) stop te zetten, bijvoorbeeld in geval van fraude. Zo kunnen wij je betaalinstrument en/of je betaalrekening tijdelijk blokkeren. Wij zullen je hierover informeren via de NN App en e-mail of telefonisch.

#### **12.9. Gebruikskosten**

Het gebruik van een betaalinstrument kan (aanvullende) kosten met zich brengen, bijvoorbeeld in het geval van:

- betalingen in een andere muntsoort dan euro;
- betalingen buiten de EER; of
- geldopnames buiten de EER in euro of in een andere muntsoort dan euro.

#### **12.10. Betalen en geld opnemen met pincode**

Met je betaalpas en pincode kan je geld opnemen en betalen. Dit kan bij geld- en betaalautomaten, zowel binnen als buiten Nederland. De automaten waar je terecht kunt, hebben het logo van

Mastercard. Je geeft toestemming om de betaalopdracht uit te voeren met het invoeren van je pincode en de bevestigingstoets op het apparaat. Daarna kan je de betaalopdracht niet meer intrekken. Bij sommige betaalautomaten word je gevraagd om je pincode in te toetsen voordat het bedrag van je transactie bekend is. Als je bestedingslimiet toereikend is kan de bank alvast een bedrag reserveren op je betaalrekening. Je wordt dan geïnformeerd over de hoogte van het gereserveerde bedrag. Dit gereserveerde bedrag kan afwijken van de uiteindelijke betalingstransactie.

#### **12.11. Betalen zonder pincode**

Je kunt met je betaalpas betalen zonder gebruik van pincode, bijvoorbeeld op webwinkels, bij tolwegen, parkeerautomaten of bij reizen in het openbaar vervoer door in- en uit te checken. Wanneer je met je betaalpas betaalt zonder gebruik van pincode, geef je de bank toestemming om de betaalopdracht uit te voeren door je betaalpas in te voeren in de betaalautomaat of deze dicht tegen de betaalautomaat te houden wanneer deze geschikt is voor contactloos betalen. Als je betaalt op een website geef je toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren door de gegevens van je betaalpas in te voeren op de website en de opdracht vervolgens goed te keuren in de NN App. Deze betaalopdracht kun je daarna niet meer intrekken.

#### **12.12. Betalen in het buitenland**

De mogelijkheid om te betalen buiten Europa is uit veiligheidsoverwegingen standaard uitgezet. Via de NN App heb je de mogelijkheid om betalen met je betaalpas buiten Europa, op ieder moment, aan of uit te zetten.

Betalen met je betaalpas in het buitenland en/of in een andere muntsoort dan euro, kan kosten met zich meebrengen. In het Kostenoverzicht op onze website zie je de exacte kosten. Je vindt de actuele wisselkoersen via onze website of de NN App. Wisselkoersen veranderen voortdurend, daarom brengen we jou niet op de hoogte van wijzigingen in de wisselkoersen.

#### **12.13. Contant geld storten**

Het is niet mogelijk om geld te storten op jouw betaalrekening bij een geld(stort)automaat van

Geldmaat. Je kunt contant geld in euro op jouw betaalrekening storten via een derde partij. De voorwaarden en kosten van deze derde partij zijn daarop van toepassing. De bank is niet verantwoordelijk voor de kosten en voorwaarden voor de diensten van een derde partij.

#### **12.14. Recht op terugbetaling**

Als jij toestemming hebt gegeven voor een betaling die is opgestart door of via een begunstigde, wordt een bedrag van je betaalrekening afgeschreven. Dan is de betalingstransactie uitgevoerd. Een voorbeeld van zo'n betaling is een bedrag dat periodiek van je betaalrekening wordt afgeschreven, omdat jij je gegevens bij de begunstigde hebt achtergelaten zoals beschreven in artikel 12.7 Gebruik betaalinstrument. De begunstigde is de persoon of organisatie die de uiteindelijke ontvanger is van deze betaling. Ben je het niet eens met deze uitgevoerde betaling? Dan kan het zijn dat je recht hebt op terugbetaling van het bedrag. Dit geldt echter alleen als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- het precieze bedrag van de betalingstransactie was nog niet bekend toen jij je toestemming gaf voor de betaling;
- het bedrag is hoger dan jij, op grond van jouw eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van de overeenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten;
- binnen acht weken nadat het bedrag van de betaling van de betaalrekening is afgeschreven, vraag je ons om terugbetaling; én
- je (op ons verzoek) kan aantonen dat aan deze voorwaarden is voldaan.

Je hebt geen recht op terugbetaling als:

- je voor de uitvoering van de betalingstransactie rechtstreeks aan de bank toestemming hebt gegeven;
- als ten minste vier weken voorafgaand aan de afschrijving van deze betaling, wij of de begunstigde je op de hoogte hebben gesteld van het bedrag;
- indien de wisselkoers is toegepast die met ons is afgesproken; of
- de betaling een automatische incasso is. Voor terugbetaling van een automatische

incasso gelden de voorwaarden van artikel 11 Betaalopdrachten, overboekingen en automatische incasso's.

De terugbetaling bestaat uit het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie of het deel waar je recht op hebt. De valutatdatum, het referentietijdstip dat wij gebruiken voor de berekening van interesten, van de creditering van je betaalrekening valt niet later dan de datum waarop je betaalrekening met dat bedrag was gedebiteerd.

Binnen tien werkdagen na ontvangst van een verzoek om terugbetaling betalen wij het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie of het deel waarop je recht hebt terug dan wel melden wij dat wij weigeren tot terugbetaling over te gaan. Indien wij weigeren tot terugbetaling over te gaan, motiveren wij wat daarvoor de redenen zijn en doen wij opgave van de geschilleninstantie tot wie je je kan wenden indien je deze weigering niet aanvaardt.

#### **12.15. Retourpinnen**

Retourpinnen is een omgekeerde pintransactie. Met retourpinnen ontvang je geld terug van de winkel of een ander bedrijf. Dit betekent bijvoorbeeld dat de winkel een bedrag aan je terugbetaalt dat je eerder, deels of geheel, aan de winkel hebt betaald met je betaalinstrument. Je krijgt dan het aankoopbedrag teruggestort op je betaalrekening.

Het hangt van de winkel of het bedrijf af of retourpinnen mogelijk is. De winkel of het bedrijf bepaalt dan ook welke voorwaarden van toepassing zijn, bijvoorbeeld of de originele (pin) bon nodig is voor retourpinnen en of hetzelfde betaalinstrument gebruikt dient te worden voor retourpinnen. Soms is het nodig de pincode in te toetsen.

De pinbon van een geslaagde retourpintransactie bevestigt de datum en tijd van de retourpintransactie. Het hangt echter van de winkel of het bedrijf en hun bank af wanneer het geld daadwerkelijk naar ons wordt overgemaakt. Wij maken het geld naar je betaalrekening over binnen 2 werkdagen nadat wij het geld hebben ontvangen.

#### **12.16. Betaalinstrument geweigerd, ongeldig gemaakt of ingenomen**

Het kan voorkomen dat je betaalinstrument wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig wordt gemaakt. Dit gebeurt onder andere in de volgende situaties:

- De bank heeft je betaalinstrument geblokkeerd in verband met de veiligheid van het betaalinstrument, het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument of een groter risico dat je niet in staat bent je betalingsverplichtingen na te komen. Als dit gebeurt zullen we je vooraf of direct daarna informeren over de weigering en de redenen daarvoor, tenzij wet- of regelgeving dit niet toestaat;
- Je toetst 3 keer een foute pincode in;
- Je haalt je betaalpas niet op tijd uit de geldautomaat;
- Je betaalpas is beschadigd;
- De automaat is beschadigd.

Indien je betaalpas is geweigerd, ongeldig is gemaakt of is ingenomen, kun je dit melden via de NN App. Je kunt je oude betaalpas dan blokkeren en een nieuw betaalpas aanvragen via de NN App. Aan het aanvragen van een nieuw fysiek betaalpas zijn kosten verbonden. Wij verwijzen hiervoor naar het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl).

#### **12.17. Betaalinstrument beëindigen**

Je mag het betaalinstrument gebruiken zolang de bank daar toestemming voor geeft. Wij mogen deze toestemming intrekken. Je mag het betaalinstrument dan niet meer gebruiken. Als dit het geval is laten wij je dit zo snel mogelijk weten.

#### **12.18. Verlies, diefstal of misbruik betaalinstrument**

Als je je betaalinstrument verliest of als deze wordt gestolen, kan er misbruik van worden gemaakt. Je bent volledig verantwoordelijk voor schade als deze schade is ontstaan nadat je fraude hebt gepleegd of wanneer je opzettelijk of met grove nalatigheid niet hebt voldaan aan de verplichtingen die horen bij het gebruik van het betaalinstrument, zoals de Uniforme veiligheidsregels. Dit geldt niet meer vanaf het moment dat je het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik ervan aan ons hebt gemeld zoals beschreven in artikel 4.1 Meldplicht.

Je bent niet aansprakelijk voor deze schade wanneer er misbruik wordt gemaakt van je betaalinstrument door een betaaltransactie uit te voeren waarbij geen pincode vereist is, tenzij je frauduleus hebt gehandeld. Om eventuele schade voor de bank te beperken is het belangrijk dat je ons zo snel mogelijk van het misbruik op de hoogte stelt, zie artikel 4.1 Meldplicht. Je moet het betaalinstrument ook zo snel mogelijk blokkeren, zie artikel 12.6 Blokkeren. Dit doe je bijvoorbeeld als jouw betaalpas is gestolen of als je deze kwijt of verloren bent.

Bij verlies of diefstal kun je een vervangende fysiek betaalpas aanvragen via de NN App. Hieraan zijn kosten verbonden die je kunt vinden in het kostenoverzicht.

#### **12.19. Aansprakelijkheid van de bank**

De bank is niet aansprakelijk voor schade doordat je jouw betaalinstrument niet meer kunt gebruiken. Dit geldt ook wanneer je betaalinstrument wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig is gemaakt. Dit geldt niet voor situaties waarin de schade is ontstaan door opzet of grove schuld van de bank.

### **13. NN Inzicht**

#### **13.1. NN Inzicht**

NN Inzicht is onze online dienst in de NN App die de rekeninghouder helpt om inzicht en overzicht te krijgen in zijn geldzaken op basis van inkomende en uitgaande betalingen op de betaalrekening en eventueel ook gekoppelde betaalrekening(en) aangehouden bij een derde partij. De rekeninghouder kan meerdere betaalrekeningen koppelen van banken die worden ondersteund in NN Inzicht. Met NN Inzicht weet je wat je besteedt en waaraan je het besteedt.

Dit betekent bijvoorbeeld dat de rekeninghouder in de NN App met NN Inzicht, zelfstandig, zonder dat er sprake is van (financieel) advies door de bank:

- zijn transacties op de betaalrekening op een inzichtelijke manier gecategoriseerd kan bekijken;
- budgetten kan instellen, zodat de rekeninghouder bewuste financiële keuzes kan

- maken op basis van NN Inzicht;
- gepersonaliseerde inzichten kan ontvangen, zodat de rekeninghouder bewust kan worden van zijn binnenkomende en uitgaande transacties, zodat hij stap voor stap beter kan worden met zijn geldzaken;
- NN Inzicht kan koppelen aan een derde partij betaalrekening, als de rekeninghouder toestemming geeft zoals vastgelegd in de PSD2 (rekeninginformatiedienst). Dan heeft de rekeninghouder op één digitale plek in de NN App een overzicht van al zijn uitgaande en inkomende transacties. Zonder deze koppeling, ziet de rekeninghouder NN Inzicht alleen op de uitgaande en inkomende transacties van de betaalrekening.

De bank heeft de categorieën vooraf bepaald. We sorteren je transacties in deze categorieën. De indeling kan onjuist zijn. De rekeninghouder kan zelf transacties opnieuw indelen in een andere vooraf bepaalde categorie.

We kunnen je pushberichten sturen met daarin alerts of tips. Deze kun je uitzetten in je instellingen in de NN App en op je smartphone of tablet.

### **13.2. NN Inzicht aanzetten**

Standaard zie je in de NN App je actuele saldo en transacties op jouw betaalrekening. Daarnaast kun je in de NN App ervoor kiezen NN Inzicht aan te zetten. Als je NN Inzicht aanzet, dan vragen we jou vooraf toestemming om jouw (bijzondere) persoonsgegevens te verwerken. Om jouw transacties in te kunnen delen in een vooraf bepaalde categorie, gebruiken we namelijk alle gegevens van de transacties, dus ook eventuele betalingen aan een vakbond of religieuze instelling. Je kunt NN Inzicht op elk moment weer uitzetten.

### **13.3. Koppelen**

In de NN App kan je uit een lijst een andere bank selecteren. We leiden je dan naar de app van de bank(en) waar jij een andere betaalrekening aanhoudt. Daar kun jij aangeven dat je de betaalgegevens van jouw betaalrekening wilt delen met ons. Dit noemen we koppelen. Door het koppelen van je betaalrekening zie je al je betalingen in NN Inzicht in de NN app. Dit

koppelen doe je door in de NN app en in je bankieren app van je bank(en) uitdrukkelijk toestemming te geven. Je kunt meerdere betaalrekeningen koppelen van banken die worden ondersteund in NN Inzicht.

Als je deze toestemming geeft, dan halen we jouw betaalgegevens één keer per dag op bij de door jou opgegeven bank(en). De hoeveelheid data die we krijgen, wordt bepaald door de bank waar jij je betaalrekening hebt. In de meeste gevallen gaat het om 18 tot 24 maanden aan transacties. Dit betekent dat wij data tussen de 18 en 24 maanden in het verleden krijgen, teruggerekend vanaf de dag dat jij je toestemming geeft. Daarbij ontvangen we nieuwe data per dag zolang jouw toestemming geldig is.

### **13.4. Ontkoppelen**

In de NN App en in je bankieren app van je bank(en) kun je je toestemming op elk moment weer intrekken. Dat noemen we ontkoppelen. NN Inzicht geeft dan nog steeds inzicht en overzicht op basis van inkomende en uitgaande betalingen op de betaalrekening die je bij ons aanhoudt en niet meer op de ontkoppelde betaalrekening.

Nadat je hebt ontkoppeld, bewaren we de gegevens conform onze wettelijke verplichtingen. Informatie over welke gegevens we verwerken, waarvoor we die gebruiken en hoelang we die bewaren, lees je in het NN Privacy Statement.

### **13.5. Toestemming verlengen**

Na jouw expliciete toestemming om de derde partij betaalrekening te koppelen met NN Inzicht, kunnen wij je 180 dagen inzicht en overzicht bieden in de NN App. Na 180 dagen moet je die toestemming weer expliciet opnieuw geven. Je krijgt van ons een melding in de NN app en we leiden je naar de app van de bank(en) waar jij je betaalrekening hebt. Hier kun jij vervolgens aangeven dat je de transactiegegevens van jouw betaalrekening (opnieuw) wilt delen met ons.

Na 180 dagen halen wij geen nieuwe data meer op bij de bank van de gekoppelde rekening. Je hebt vanaf die dag nog 30 dagen de mogelijkheid om je toestemming te verlengen. Als je na het verstrijken van die 30 dagen niet opnieuw toestemming hebt gegeven, dan verwijderen we



jouw transactiegegevens van de betaalrekening die je bij een andere bank aanhoudt uit de NN App. NN Inzicht geeft dan nog steeds inzicht en overzicht op basis van inkomende en uitgaande betalingen op de betaalrekening die je bij ons aanhoudt en niet meer op de eerder gekoppelde betaalrekening waarvan de toestemming is verlopen.

#### **13.6. NN Inzicht uitzetten**

Je kunt op elk moment je toestemming intrekken via de NN App. Dit doe je eenvoudig in de NN App. Als je je eerder gegeven toestemming voor het verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens intrekt, zet je NN Inzicht uit en kun je deze online dienst niet meer gebruiken in de NN App.

Door de intrekking van de toestemming heb je minder inzicht in je geldzaken en:

- worden je gekoppelde betaalrekening(en) verwijderd;
- worden de transacties van de betaalrekening(en) die je bij ons aanhoudt niet meer gecategoriseerd en niet meer verwerkt voor inzichten in NN Inzicht in de NN App; en
- wordt opgebouwde data in NN Inzicht verwijderd.

Je kunt op een later moment opnieuw toestemming geven en NN Inzicht weer aanzetten.

Nadat je NN Inzicht hebt uitgezet, bewaren we de gegevens conform onze wettelijke verplichtingen. Informatie over welke gegevens we verwerken, waarvoor we die gebruiken en hoelang we die bewaren, lees je in het NN Privacy Statement.

### **14. Toegang tot de betaalrekening**

#### **14.1. Rekeninginformatiedienst**

Als je gebruik maakt van een rekeninginformatiedienst van een andere rekeninginformatiedienstverlener, dan zullen wij op een veilige manier communiceren met deze rekeninginformatiedienstverlener. Deze andere rekeninginformatiedienstverlener krijgt alleen toegang tot je betaalrekeninginformatie als je daarvoor uitdrukkelijk toestemming geeft. Wij zijn niet aansprakelijk voor de diensten van andere rekeninginformatiedienstverleners of andere

derden. Dit is een dienst die is gebaseerd op Europese regelgeving.

#### **14.2. Betaalinitiatiedienst**

De rekeninghouder kan een andere betaaldienstverlener toegang geven tot de betaalrekening om een betaalinitiatiedienst uit te voeren. Alleen als je uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven aan deze andere betaaldienstverlener, delen wij de betaalgegevens van de betaalrekening die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een betaalopdracht. Wij zijn niet aansprakelijk voor de diensten van betalingsinitiatiedienstverleners of andere derden. Dit is een dienst die is gebaseerd op Europese regelgeving.

### **15. Rente en rentewijzigingen**

#### **15.1. Rente over saldo**

Wij kunnen rente in rekening brengen of vergoeden over een positief dan wel negatief saldo van jouw betaalrekening. Negatief saldo noemen we roodstand. Welke renten en kosten nu gelden, lees je in het kostenoverzicht.

#### **15.2. Rente betalen**

Als je rente aan ons moet betalen, mogen wij dat van de betaalrekening afschrijven. Dat mag ook als de bestedingsruimte daarvoor onvoldoende is.

#### **15.3. Rentevergoeding hoogte**

Wij bepalen zelf de hoogte van de rente die wij vergoeden over een positief saldo en volgen daarbij niet een specifieke marktrente of een marktgemiddelde. Het kan dus zijn dat de rente op soortgelijke rekeningen of een referentierente zoals EURIBOR daalt, terwijl de rente die je moet betalen gelijk blijft of stijgt.

#### **15.4. Omstandigheden**

Wij houden bij het bepalen of wijzigen (zowel verhogen als verlagen) van de rente rekening met de volgende omstandigheden:

- marktomstandigheden of ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, waaronder maatregelen, rentetarieven of besluiten van centrale banken;
- een verandering in het product;
- de ontwikkeling van kosten die wij voor dit

product maken en de ontwikkeling van de met het product behaalde winst;

- ontwikkelingen in de wet- en regelgeving, waaronder toezichtwetgeving en liquiditeits- en kapitaaleisen;
- een uitspraak van een gerechtelijke instantie, klachtencommissie of geschillencommissie;
- een richtlijn, besluit of zienswijze van een toezichthouder of andere overheidsinstantie, zoals fiscale maatregelen;
- de ontwikkeling van markttrentes;
- het spaargedrag van onze klanten;
- het evenwicht tussen spaargeld en leningen op onze balans;
- onze concurrentiepositie, verdienmodel en de gewenste positionering in de markt.

### 15.5. Saldoklassen

Voor het saldo op de betaalrekening kunnen voor verschillende delen verschillende rentepercentages gelden. Dit noemen we 'saldoklassen'. Wij bepalen de hoogte van de saldoklassen en een bijbehorende rentepercentages. Elke saldoklasse heeft een eigen rentepercentage. De actuele rentepercentages en saldoklassen vind je in het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App.

Aan de hand van het saldo, de saldoklasse(n) en de per saldoklasse geldende rentepercentages, berekenen wij de door ons te vergoeden rente over het saldo op je betaalrekening. Deze berekening maken wij per betaalrekening en per Gezamenlijke Rekening.

### 15.6. Rente berekenen

De rentepercentages gelden effectief op jaarbasis. De rente wordt per dag berekend over het saldo op de betaalrekening aan het einde van de dag. De rente wordt maandelijks in rekening gebracht en van jouw betaalrekening afgeschreven, waarbij wij afronden op hele eurocenten. Als wij rente vergoeden, dan wordt de rente jaarlijks op jouw betaalrekening bijgeschreven, waarbij wij afronden op hele eurocenten.

Als het saldo nul is aan het einde van een dag, wordt over die dag geen rente door ons vergoed of in rekening gebracht.

### Voorbeeld

Stel dat er € 1.000 op de betaalrekening staat en een rentepercentage van 2% geldt binnen deze saldoklasse, dan krijg je voor iedere dag  $1/365$  deel van dit rentepercentage. Wanneer dit bedrag aan het eind van iedere dag op de betaalrekening staat in een maand met 31 dagen, krijg je  $31/365$  deel van het rentepercentage van 2%. In dit voorbeeld wordt over deze maand € 1,70 aan rente bijgeschreven.

### 15.7. Rente over roodstand

Je betaalt bij een roodstand rente over het saldo dat je rood staat. Voor de rente die je aan ons moet betalen, sluiten wij aan bij de door de overheid vastgestelde maximaal toegestane kredietvergoeding verminderd met een vast percentage. De maximale kredietvergoeding is op dit moment 12%. Het vaste percentage dat wij hierop in mindering brengen is 2 procentpunten. De rente bij roodstand is daarmee op dit moment 10%. Je kunt het actuele rentepercentage altijd terugvinden in het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App.

De overheid stelt de maximum kredietvergoeding halfjaarlijks vast, daarom wijzigen wij de rente over roodstand maximaal twee keer per jaar. Het is mogelijk dat wij dan ook het vaste percentage verhogen of verlagen. De rente die je aan ons moet betalen over roodstand zal nooit 0% of lager zijn. Dit betekent dat roodstand nooit gratis is en wij nooit rente zullen vergoeden bij roodstand.

### Voorbeeld

De maximale kredietvergoeding is nu 12%. Als de maximale kredietvergoeding met 1 procentpunt stijgt naar 13%, dan stijgt de rente bij een roodstand ook met 1 procentpunt. De rente die wij voor roodstand in rekening brengen zal in dat geval van 10% naar 11% stijgen.

### 15.8. Ongeoorloofde roodstand

Je bent ook rente verschuldigd indien je rood staat zonder dat dit met ons is afgesproken of als de roodstand hoger is dan wij met je hebben afgesproken. Wij noemen dit een ongeoorloofde roodstand. In dat geval kan een hoger rentepercentage gelden dan bij een geoorloofde roodstand, maar nooit hoger dan de door de overheid vastgestelde maximaal toegestane

kredietvergoeding. Wij kunnen deze rente verhogen of verlagen. Wij wijzigen de rente over ongeoorloofde roodstand maximaal twee keer per jaar.

De rente voor een ongeoorloofde roodstand is op dit moment 10%. Je kunt het actuele rentepercentage altijd terugvinden in het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App.

Je bent verplicht de ongeoorloofde roodstand meteen aan te zuiveren. Daarmee beperk je ook je rentelasten.

### **15.9. Rente en/of saldoklassen wijzigen**

De voor jou geldende rentepercentages en de saldoklassen voor de rente die wij je vergoeden, kunnen wij aanpassen door deze te verhogen of verlagen. Wij kunnen deze rente dus wijzigen. Wij beoordelen iedere drie maanden of de rente gelijk blijft, stijgt of daalt en kunnen de rente eens per drie maanden wijzigen. Als er gronden zijn voor een verhoging of een verlaging van de rente, zullen wij op eerlijke en billijke wijze de rente in lijn daarmee aanpassen. Wij informeren je steeds over de uitkomst van onze beoordeling als wij de rente en/of saldoklassen wijzigen. Dan leggen wij uit wat wordt gewijzigd. De betaalde en vergoede rente vind je terug in je jaaroverzicht dat je per betaalrekening jaarlijks ontvangt. Daarnaast informeren wij jou jaarlijks over het toegepaste rentetarief en de over die periode door jou betaalde rentelasten in de vergoedingenstaat.

### **15.10. Rekenvoorbeeld**

Als wij de rente verhogen, wordt het duurder om rood te staan. Als wij de rente verlagen, wordt het goedkoper om rood te staan. Op [nn.nl](https://nn.nl) staan verschillende voorbeelden waarin de gevolgen van een rentewijziging worden toegelicht en uitgerekend. Ook vind je daar een overzicht van de rente voor rood staan over de afgelopen vijf jaar.

### **15.11. Communicatie**

Wij informeren je en geven de reden(en):

- twee weken van tevoren, als het rentepercentage dat wij vergoeden over een positief saldo wijzigt;
- minimaal één maand van tevoren als één

of meer saldoklassen wijzigen en/of als een rentepercentage (van een saldoklasse) voor het eerst negatief wordt; en

- minimaal één maand van tevoren als wij de rente die jij over (on)geoorloofde roodstand moet betalen, wijzigen.

Als een wijziging in het voordeel van jou is, kunnen wij de wijziging direct in laten gaan en je daarover informeren.

### **15.12. Opzeggen**

Als je niet akkoord gaat met de wijzigingen, kun je de overeenkomst of de roodstand per direct en kosteloos opzeggen via de NN App. Het bedrag dat je roodstaat en de daarover verschuldigde rente, moet je dan wel binnen 30 dagen terugbetalen. Indien dat voor jou in redelijkheid niet lukt, moet je daarover contact met ons op nemen zodat wij kunnen vaststellen of een betalingsregeling of een andere oplossing kan worden getroffen.

## **16. Kosten**

### **16.1. Kostenoverzicht**

Voor onze dienstverlening betaal je een vergoeding. Deze vergoeding kan bijvoorbeeld bestaan uit rente omdat je rood staat en andere kosten, zoals maandelijkse vaste kosten. Wij informeren over de tarieven, kosten, rente, wisselkoersen en limieten via het kostenoverzicht op [nn.nl](https://nn.nl) of in de NN App. Het kostenoverzicht is onderdeel van de overeenkomst.

Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met je hebben afgesproken, dan mogen wij je maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.

### **16.2. Wijzigen kostenoverzicht**

Vergoedingen opgenomen in het kostenoverzicht kunnen wij wijzigen, tenzij wij met jou voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Ook kunnen wij nieuwe kosten toevoegen of kosten verwijderen. Wijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van je risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders.

Minimaal twee maanden voordat de wijziging ingaat, brengen wij je van de wijziging op de hoogte. Als je het niet eens bent met de wijziging, dan kun je de overeenkomst altijd opzeggen via de NN App of schriftelijk. Kortingsacties of andere tijdelijke voordeelacties gelden niet als een wijziging van het kostenoverzicht.

Omdat wisselkoersen voortdurend veranderen, brengen we jou niet op de hoogte van wijzigingen in de wisselkoersen. Je vindt de actuele wisselkoersen op onze website. Indien we een andere referentiewisselkoers zullen gaan hanteren, informeren we je minimaal twee maanden voordat de wijziging ingaat. In artikel 15.11 Communicatie staat beschreven dat we in sommige gevallen een andere termijn kunnen hanteren voor de wijziging van een rentepercentage.

### **16.3. Vergoeding afschrijven**

Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van jouw betaalrekening afschrijven. Zo zie je bijvoorbeeld de maandelijkse vaste kosten op je rekeningoverzicht in de NN App. Het kan gebeuren dat door deze afschrijving een tekort op jouw betaalrekening ontstaat. Dit tekort moet je dan aanvullen door extra geld naar jouw betaalrekening over te boeken. Je moet daar zelf aan denken en zelf jouw saldo in de gaten houden. Je hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met jou hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

### **16.4. Vergoedingenstaat**

Elk jaar sturen wij je de vergoedingenstaat. Dit is een overzicht van de rente en alle vergoedingen voor het gebruik van de betaalrekening over het afgelopen jaar. Je ontvangt de vergoedingenstaat alleen digitaal in de NN App.

### **16.5. Overzicht van betalingen**

De rekeninghouder kan het actuele saldo en betalingen op zijn betaalrekening digitaal inzien via de NN App. Dit noemen we het rekeningoverzicht. De rekeninghouder kan op elk moment afschriften van betalingen van zijn betaalrekening inzien en downloaden via de NN App. Daarom verstuurt de bank geen maandelijkse afschriften of maandelijks rekeningoverzicht aan de rekeninghouder op papier.

### **16.6. Jaaroverzicht**

Elk jaar sturen wij je het jaaroverzicht. Dit is een overzicht van het saldo aan het begin en het aan het eind van het kalenderjaar van de betaalrekening. Ook staat de betaalde en ontvangen rente voor dat kalenderjaar vermeld. Je ontvangt het jaaroverzicht alleen digitaal in de NN App. Dit jaaroverzicht gebruik je voor het doen van administratie en belastingaangifte.

## **17. Aanvraag roodstand**

### **17.1. Aanvragen roodstand**

Voor een betaalrekening is de mogelijkheid om rood te staan standaard uitgeschakeld, zie ook artikel 9.7 (Ongeoorloofde) roodstand. Via de NN App kan de rekeninghouder de aanvraag voor het activeren van de roodstand doen.

### **17.2. Voorwaarden roodstand**

Bij de aanvraag van de roodstand moet je aan de volgende eisen voldoen:

- je bent woonachtig in Europees Nederland;
- je bent 18 jaar of ouder;
- je hebt een geldig paspoort of een geldige EU-identiteitskaart;
- indien van toepassing een geldige verblijfsvergunning;
- je hebt minimaal 2 maanden de betaalrekening;
- je hebt een positief of nul-saldo op de betaalrekening; én
- je voldoet aan aanvullende eisen die volgen uit wet – en regelgeving.

### **17.3. Beslissing aanvraag**

Wij beslissen uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag of wij de aanvraag voor de roodstand accepteren. Wij wijzen de aanvraag in ieder geval af als je bij ons een achterstand hebt met betrekking tot een ander product bij ons, zoals een hypotheek.

### **17.4. Bedenktijd**

Je hebt tot veertien dagen volgend op onze acceptatie het recht gebruik te maken van de bedenktijd, waardoor je de geoorloofde roodstand zonder opgave van redenen kan beëindigen. Als je gebruik maakt van de bedenktijd, dan beëindigt de bank deze kredietfaciliteit zonder kosten.

Als het saldo op de betaalrekening negatief is, moet je het saldo op de betaalrekening meteen aanvullen tot een positief saldo of een nul saldo. De overeenkomst voor de betaalrekening blijft geldig.

#### **17.5. Maximale roodstand**

Wanneer je de voorwaarden voor de roodstand hebt geaccepteerd en de roodstand is geactiveerd kan je tot een maximum van € 250,- rood staan op de betaalrekening. Aan de roodstand zijn kosten verbonden. Wij verwijzen hiervoor naar het kostenoverzicht.

#### **17.6. Maximaal één betaalrekening met roodstand**

Je kunt slechts op één betaalrekening de roodstand actief hebben, ook wanneer je meerdere betaalrekeningen bij ons aanhoudt of wanneer er meerdere rekeninghouders zijn per betaalrekening.

#### **17.7. Geoorloofde periode roodstand**

Je mag maximaal drie maanden achter elkaar een geoorloofde roodstand hebben op de betaalrekening. Per drie aaneengesloten maanden moet je minimaal 24 uur een positief saldo op de betaalrekening hebben. Wanneer je na drie aaneengesloten maanden geen positief saldo op de betaalrekening hebt, is er sprake van ongeoorloofde roodstand. Je hebt dan geen toestemming meer van ons om rood te staan. Wij stoppen de geoorloofde roodstand en trekken de kredietlimiet in. Dat kunnen wij ook doen als:

- je goederen onder beschermingsbewind zijn gesteld;
- je onder curatele bent gesteld;
- je bent toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling;
- aan jou surseance van betaling is verleend;
- je failliet bent verklaard.

#### **17.8. Ongeoorloofde roodstand**

Het kan gebeuren dat je saldo op de betaalrekening negatief is zonder dat je daar van ons toestemming voor hebt. We noemen dat 'ongeoorloofde roodstand.' Het bedrag van de ongeoorloofde roodstand is onmiddellijk opeisbaar. Je saldo op de betaalrekening moet je

meteen aanvullen tot minimaal 0 euro, zonder dat wij daar om hoeven te vragen. Er is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig om jou dit bedrag aan ons te laten betalen.

Doe je dit niet? De hoogte van het bedrag en de regels van het Bureau Krediet Registratie (BKR) bepalen of wij een melding van jouw achterstand bij BKR moeten doen. Deze melding kan gevolgen voor je hebben, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een nieuwe lening of een hypotheek. Je kan dan misschien minder geld lenen voor je huis. Meer informatie over BKR en een BKR-registratie vind je op [bkr.nl](http://bkr.nl). Voordat we melden bij BKR, laten we je dat aan je weten.

### **18. Persoonsgegevens**

#### **18.1. Verwerking persoonsgegevens**

Bij de aanvraag, het gebruik en beëindiging van de betaalrekening verwerkt de bank jouw persoonsgegevens.

Bijvoorbeeld:

- je naam, woonadres, e-mailadres en geboortedatum;
- je pasfoto en het nummer van je identiteitsbewijs om je te kunnen identificeren;
- je rekeningnummer, en je transacties, saldo en bij inschakeling van NN Inzicht gepersonaliseerde inzichten; en
- je BSN-nummer om verplichte informatie te delen met de Belastingdienst en met De Nederlandsche Bank (DNB) vanwege de Nederlandse Depositogarantie.

Wij verwerken je persoonsgegevens alleen als dat nodig is:

- om met jou een overeenkomst aan te gaan en/of uit te voeren;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- om een gerechtvaardigd belang van ons of een derde te behartigen, waarbij de verstrekking van je gegevens daarvoor noodzakelijk is; en/of
- je ons daar toestemming voor hebt gegeven.

Wij kunnen ook bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG verwerken, bijvoorbeeld de verwerking van jouw betalingen zoals

lidmaatschapsbetaling voor een vakbond of religieuze instelling. Door deze betalingen uit te voeren, verwerken wij dus bijzondere persoonsgegevens. Overige verwerkingen van bijzondere persoonsgegevens zullen wij pas doen nadat je daarvoor uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven en/of als dit wettelijk is toegestaan en/of wettelijk is vereist.

## 18.2. NN Inzicht

NN Inzicht is een extra service die wij alleen activeren met jouw uitdrukkelijke toestemming in de NN App. Je bent niet verplicht om hieraan mee te doen. Als je wel toestemming hebt gegeven, kun je jouw toestemming op elk moment weer intrekken in de NN App.

Met NN Inzicht kun je:

- jouw betalingen op een overzichtelijke manier in categorieën bekijken, zoals Boodschappen, Persoonlijke verzorging, Uit eten en bestellen. Hieruit kunnen bijzondere persoonsgegevens blijken, zoals betalingen aan jouw fysiotherapeut of apotheek. Wij mogen deze bijzondere persoonsgegevens alleen verwerken met jouw uitdrukkelijke toestemming;
- budgetten instellen om bewuste financiële keuzes te maken; en
- gepersonaliseerde inzichten ontvangen om bewust te worden van je inkomsten en uitgaven, zodat je stap voor stap beter met je geld kunt omgaan.

Als je ook NN Inzicht wil gebruiken voor betalingen van andere betaalrekeningen, kunnen wij deze betaalrekeningen koppelen. Dit kunnen wij alleen met jouw specifieke toestemming. Deze toestemming kun je geven door in de NN App en de app van jouw andere bank uitdrukkelijk toestemming te geven om de betalingen te delen.

Jouw toestemming is 180 dagen geldig waarna je opnieuw toestemming moet geven. Met jouw toestemming halen wij jouw betaalgegevens één keer per dag op bij de gekoppelde bank(en). Meestal ontvangen we transacties van de afgelopen 18 tot 24 maanden, plus nieuwe data zolang jouw toestemming geldig is. Je hoeft geen andere rekeningen te koppelen en je kunt deze toestemming op elk moment weer intrekken.

Trek jij jouw toestemming in, dan ontkoppelen wij per direct de rekening(en) waarvoor je de toestemming intrekt. Na ontkoppeling blijven wij de gegevens bewaren conform onze wettelijke verplichting.

Voor meer informatie over de werking van NN Inzicht verwijzen wij je naar artikel 13 NN Inzicht van deze voorwaarden.

## 18.3. Bureau Krediet Registratie

Naast de informatie die wij van jou ontvangen, kunnen wij ook informatie delen en verkrijgen van andere partijen zoals de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) bij de aanvraag van de roodstand. Als je niet op tijd het negatieve saldo van de betaalrekening aanvult, moeten wij een BKR-melding doen. Dat kan negatieve gevolgen voor je hebben als je bijvoorbeeld een hypotheek wilt afsluiten om een huis te kopen. Meer informatie over je rechten en plichten, lees je op [bkr.nl](http://bkr.nl).

## 18.4. Privacy Statement

Voor meer informatie over hoe wij jouw persoonsgegevens verwerken, verwijzen we je naar ons Privacy Statement op [nn.nl/Mijn-privacy](http://nn.nl/Mijn-privacy). Daarin lees je welke persoonsgegevens wij nog meer van jou kunnen verwerken, waarvoor wij die verzamelen, gebruiken en hoelang wij die bewaren. Ook vind je daar hoe je gebruik kunt maken van je rechten en hoe wij voldoen aan de AVG.

# 19. Aansprakelijkheid

## 19.1. Aansprakelijkheid

De bank is alleen aansprakelijk voor:

- uitvoering van een niet-toegestane betaalopdracht, voor zover geen van de situaties beschreven in artikel 19.5 Jouw aansprakelijkheid zich voordoet; of
- een betaalopdracht die niet op tijd of onjuist wordt uitgevoerd.

Als wij vaststellen dat wij een fout of vergissing hebben gemaakt, dan informeren we je daar over en herstellen wij dit zo snel mogelijk.

De rekeninghouder moet alle gegevens en

informatie die de bank aan hem stuurt, zoals betalingen in de NN App, jaaroverzichten, binnen twee weken na ontvangst controleren. Ook moet je meteen controleren of betalingen juist en volledig zijn uitgevoerd. Als je erachter komt dat iets onjuist is, dan moet je dit zo snel mogelijk schriftelijk aan ons laten weten, én je moet ervoor zorgen dat je de schade beperkt. Als je de schade niet beperkt, zijn wij niet verantwoordelijk voor de schade. Je moet dit uiterlijk binnen 13 maanden na de valutatdatum van de transactie bij ons melden.

### 19.2. Directe schade

De bank is alleen aansprakelijk voor directe schade die de rekeninghouder lijdt als gevolg van het gebruik van de betaalrekening of door uitvoering van deze overeenkomst. Onder directe schade vallen alleen:

- kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald;
- ten onrechte afgeschreven bedragen; en
- rente die wij je hadden moeten betalen (als we onze verplichtingen waren nagekomen).

### 19.3. Indirecte schade of gevolgschade

De bank is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Hiermee bedoelen wij andere schade dan betalingen die onterecht van de betaalrekening zijn afgeschreven. De bank is dus niet aansprakelijk voor schade die de rekeninghouder lijdt door het gebruik van de betaalrekening of door het afnemen van onze dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan schade die ontstaat doordat de rekeninghouder:

- een betaling niet kan doen;
- de betaalpas niet kan gebruiken; of
- NN Inzicht gebruikt en de informatie in NN Inzicht niet juist of onvolledig is.

Wij zijn ook niet aansprakelijk voor de rekeninginformatie die door andere banken aangeleverd wordt. Je vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op je gebruik van de NN Inzicht. Uitzondering op deze regel is de situatie waarin de bank met opzet onjuist heeft gehandeld of grove schuld heeft.

### 19.4. Toerekenbaarheid en overmacht

De bank is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van omstandigheden die niet aan de bank kunnen worden toegerekend of wanneer sprake is van overmacht. In die gevallen kan de bank niets aan de omstandigheden doen. Hieronder vallen onder meer de volgende omstandigheden waarin schade direct of indirect ontstaat door:

- de rekeninghouder die zich niet aan zijn eigen verplichtingen houdt. Het gaat hier om de verplichtingen die in de overeenkomst staan vermeld of daaruit volgen. Bijvoorbeeld schade die ontstaat als de rekeninghouder zich bij het gebruik van de betaalrekening en/of betaalpas niet houdt aan deze productvoorwaarden;
- buitengebruikstelling, fouten of storingen in de NN App, mijn.nn, IT systemen, het internet en/of (tele)communicatieverbindingen en netwerken;
- tekortkomingen of storingen van andere partijen waar de bank geen overwegende invloed op heeft of kan hebben, bijvoorbeeld elektriciteitsvoorzieningen.
- als de bank maatregelen moet nemen die:
  - volgen uit de wet of andere regels voor financiële instellingen;
  - vereist zijn door een toezichthouder of andere overheidsinstantie;
  - vereist zijn door beursvoorschriften; of
  - volgen uit overmacht of buitengewone of onverwachte omstandigheden.

### 19.5. Jouw aansprakelijkheid

De rekeninghouder is volledig verantwoordelijk voor eventuele schade als hij fraude heeft gepleegd of door grove nalatigheid of opzet niet aan één of meer verplichtingen in deze overeenkomst heeft voldaan. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn als je de veiligheidsvoorschriften niet opvolgt.

De rekeninghouder moet de bank direct informeren over het verlies, de diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de betaalrekening en bijbehorende betaaldiensten, zoals de betaalpas. Betalingen zijn volledig voor jouw rekening en risico tot het moment dat je dit aan ons meldt.

## 20. Nederlands recht

Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.

## 21. Wijziging voorwaarden

De bank mag de Voorwaarden NN Betaaldiensten altijd wijzigen of aanvullen. Minimaal twee maanden van tevoren laten wij de rekeninghouder weten welke verandering wij doen en waarom wij dat doen. Twee maanden nadat de wijzigingen en/of aanvullingen van de Voorwaarden NN Betaaldiensten aan de rekeninghouder zijn verzonden, zijn deze definitief.

De wijziging geldt direct, als de verandering meteen moet ingaan als gevolg van:

- veranderde wet- en regelgeving;
- een uitspraak van een rechter (of vergelijkbare instantie);
- strengere eisen en/of maatregelen van toezichthouders; of
- onvoorziene omstandigheden.

Is de rekeninghouder het niet eens met de aankomende wijzigingen en/of aanvullingen? Dan kan de overeenkomst kosteloos worden opgezegd via de NN App of schriftelijk. De bank beëindigt dan de betaalrekening met inachtneming van artikel 7 Looptijd en beëindiging.

Als wij vóór de ingangsdatum van de wijziging niets van de rekeninghouder horen, dan geeft hij daarmee aan dat hij de verandering goedkeurt.

Dit artikel geldt ook voor wijziging van de Uniforme veiligheidsregels voor particulieren. De Algemene Bankvoorwaarden en de NN App voorwaarden kennen een eigen wijzigingsregeling.

## 22. Taal

De communicatie tussen de bank en de rekeninghouder of andere belanghebbenden is in het Nederlands.

## 23. Klachten

De rekeninghouder kan een klacht over de

overeenkomst of de uitvoering daarvan indienen bij de directie van de bank. De rekeninghouder vermeldt daarbij zijn naam, adres en het rekeningnummer. 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 zal ontvangen. Ben je niet tevreden met de manier waarop de directie van de bank jouw klacht heeft opgelost? Dan kan de rekeninghouder zijn klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Stichting Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AV Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De rekeninghouder kan met zijn klacht ook naar de bevoegde Nederlandse rechter.

Informatie over de klachtenprocedure vind je ook op [www.nn.nl/contact/klachten.htm](http://www.nn.nl/contact/klachten.htm).

Heb je een klacht over je registratie bij Stichting BKR? Dan kun je jouw klacht ook voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Meer informatie vind je op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## 24. Naleving wet – en regelgeving en nadere regels

### 24.1. Naleving

De rekeninghouder werkt volledig mee met de bank zodat de bank kan voldoen aan haar verplichtingen vanuit wet- en regelgeving.



## **24.2. Nadere regels**

De bank kan nadere regels stellen aan het gebruik van de betaalrekening, de wijze waarop (betaal) opdrachten worden gegeven, de veiligheidsmaatregelen die de bank toepast en de wijze waarop klantherkenning/identiteitsverificatie of autorisatie plaatsvinden. De rekeninghouder moet zich aan deze regels houden.

## **25. Overeenkomst**

Als één van de regels in de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden, ongeldig is of nietig wordt verklaard, betekent dit niet dat de hele overeenkomst niet uitgevoerd kan worden, ongeldig is of nietig wordt verklaard. In het geval dat één regel in de overeenkomst niet uitgevoerd kan worden, ongeldig is of nietig wordt verklaard, wordt alleen die regel buiten de overeenkomst gehouden.

## **26. Vorderingsrecht**

Het tegoed op de betaalrekening is een vorderingsrecht op de bank. Dit vorderingsrecht kan niet aan een derde worden overgedragen of verpand.

## **27. Nederlandse Depositogarantie**

Jouw geld op rekeningen bij de bank wordt wettelijk beschermd door de Nederlandse Depositogarantie. Je geld is beschermd van 1 cent tot € 100.000. Deze bescherming geldt per persoon en voor het totale bedrag op alle rekeningen die je bij ons hebt.

Voor deze bescherming hoef je niets te doen.

Zou Nationale-Nederlanden Bank failliet gaan? Door de depositogarantie kun je binnen zeven werkdagen weer bij je geld. De Nederlandsche Bank regelt de Nederlandse Depositogarantie voor de overheid. Kijk in het Informatieblad depositogarantiestelsel voor meer informatie over deze bescherming. Je vindt dit document onder Nadere regelingen. Of kijk op [www.nn.nl/depositogarantiestelsel](http://www.nn.nl/depositogarantiestelsel) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

## **Nadere regelingen**

### **Nederlandse Depositogarantie**

## Informatieblad depositogarantiestelsel (DGS)

Nationale-Nederlanden Bank N.V.

### Informatie over de bescherming van tegoeden

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tegoeden aangehouden bij Nationale-Nederlanden Bank N.V. worden beschermd door:       | De Nederlandse Depositogarantie, het wettelijke Nederlandse Depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V.(DNB)                                                                                                                                                                                                              |
| Limiet van de bescherming:                                                            | €100.000 per rekeninghouder per bank                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Indien u meer rekeningen heeft bij dezelfde bank:                                     | Al uw tegoeden bij dezelfde bank worden bij elkaar opgeteld en op het totaal wordt de limiet van €100.000 toegepast                                                                                                                                                                                                                               |
| Indien u een gezamenlijke rekening heeft met een andere persoon/andere personen:      | De limiet van €100.000 is op elke rekeninghouder afzonderlijk van toepassing                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Terugbetalingstermijn indien de bank niet langer aan haar verplichtingen kan voldoen: | 7 werkdagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Munteenheid van terugbetaling:                                                        | Euro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Contact over bankspecifieke vragen en productvoorwaarden:                             | Nationale-Nederlanden Bank<br>Postbus 93604<br>2509 AV Den Haag<br>Telefoon (bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur) 088 663 06 63<br>Of kijk voor meer informatie op <a href="https://nn.nl/contact">nn.nl/contact</a>                                                                                                                   |
| Contact over Nederlandse Depositogarantie:                                            | De Nederlandsche Bank N.V.<br>Postbus 98<br>1000 AB Amsterdam<br>Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 15:30 uur,<br>vanuit Nederland: 0800 0201068;<br>vanuit het buitenland: + 31 20 524 9111<br><a href="mailto:info@dnb.nl">info@dnb.nl</a><br><a href="https://www.depositogarantiestelsel.nl">www.depositogarantiestelsel.nl</a> |

### Uitleg bij de tabel

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

- In een aantal gevallen worden deposito's van meer dan €100.000 beschermd door het Nederlandse Depositogarantiestelsel. Dan geldt gedurende zes maanden na het storten van het betreffende bedrag een aanvullende bescherming van maximaal €500.000 per rekeninghouder per bank, bovenop de standaardbescherming van €100.000.  
Bijvoorbeeld in het geval dat op het moment van het faillissement van uw bank door u een tegoed wordt aangehouden dat direct verband houdt met de koop of verkoop van een particuliere eigen woning. Deze tijdelijk verhoogde bescherming geldt ook voor saldi die ontstaan zijn door een aantal specifieke gebeurtenissen zoals de uitkering van een pensioenvoorziening, arbeidsongeschiktheidsvoorziening of ontslagvergoeding, de ontbinding van een huwelijk of geregistreerd partnerschap, een verzekeringsuitkering of vergoeding voor schade ontstaan door criminele activiteiten of een onterechte veroordeling. De tijdelijk verhoogde bescherming geldt alleen voor natuurlijke personen, niet voor rechtspersonen.
- Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen: Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van €100.000 voor elke rekeninghouder afzonderlijk.
- Terugbetaling: Het verantwoordelijke depositogarantiestelsel is de Nederlandse Depositogarantie dat wordt uitgevoerd door De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Binnen 7 werkdagen kunt u uw vergoeding laten uitbetalen op een bankrekening bij een andere bank.  
Rekeninghouders die een beroep op de Nederlandse Depositogarantie willen doen, hebben vijf jaar de tijd om hun geld op te vragen.

**Aanvullende informatie:**

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

Voor meer informatie kunt u terecht op de website van uw eigen bank of op **[www.depositogarantiestelsel.nl](http://www.depositogarantiestelsel.nl)**.

De inhoud van dit Informatieblad is niet uitputtend en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

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