



# Algemene Voorwaarden

## Algemene Voorwaarden Betalingsverkeer

### Inleiding

Dit zijn de Algemene Voorwaarden Betalingsverkeer. In deze voorwaarden staan alle afspraken over betalingsverkeer tussen u en de bank. Deze voorwaarden horen bij de voorwaarden van de rekening die u bij OHRA Bank opent.

### Wat staat er in deze voorwaarden?

▪ Waarvoor zijn deze voorwaarden?	2
▪ Hoe maakt u geld van uw rekening over?	2
▪ Wanneer maken wij uw geld over?	2
▪ Wanneer maken wij uw geld niet over?	2
▪ Hebben wij geld van uw rekening overgemaakt zonder uw instemming?	3
▪ Hebben wij uw opdracht niet of niet goed uitgevoerd?	3
▪ Incasso	3
▪ Geld ontvangen	4
▪ Wat zijn de kosten?	4
▪ Informatie over uw rekening	4
▪ Veranderingen en aanvullingen in de voorwaarden	4
▪ Wat doen wij bij fraude?	4
▪ Hoe kunt u ons bereiken?	5



## Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1. Deze voorwaarden zijn onderdeel van de overeenkomst tussen u en de bank. Naast deze voorwaarden staan de afspraken tussen u en de bank in het openingsformulier, de productvoorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden.
2. Overall waar in deze voorwaarden de bank wordt genoemd, is dit OHRA Bank. OHRA Bank is een handelsnaam van Nationale-Nederlanden Bank N.V. en een onderdeel van NN Group N.V. (hierna NN Group).
3. Deze voorwaarden gelden voor het overmaken en incasseren van geld.

---

## Hoe maakt u geld van uw rekening over?

1. U kunt geld overmaken via OHRA Bank Online. Bij sommige rekeningen kan dit ook schriftelijk of telefonisch. Dit staat in de productvoorwaarden van die rekening.
2. U kunt alleen geld overmaken in euro's.
3. Als u geld overmaakt, maakt de bank het geld over naar de vaste tegenrekening in Nederland die u hiervoor heeft opgegeven.
4. De vaste tegenrekening kan alleen schriftelijk worden gewijzigd.
5. U kunt een doorgegeven overboekingsopdracht niet meer wijzigen of annuleren. Behalve als u de bank opdracht heeft gegeven om geld over te maken op een moment in de toekomst. Die opdracht kunt u annuleren tot het einde van de werkdag vóór de uitvoerdatum.
6. Heeft u een onjuiste opdracht doorgegeven en heeft u daardoor schade? Dan is de bank daar niet verantwoordelijk voor. Heeft u geld overgeboekt naar een onjuist rekeningnummer? Dan zal de bank proberen om uw geld terug te krijgen. Hiervoor brengt de bank wel kosten in rekening.
7. De bank kan u nog andere voorschriften geven over hoe u geld moet overmaken. Dat doet de bank alleen als dat nodig is voor de veiligheid van haar betalingssystemen.

---

## Wanneer maken wij uw geld over?

1. Maakt u geld over op een werkdag? En doet u dat voor het laatst mogelijke tijdstip? Dan voert de bank de opdracht nog dezelfde dag uit.
2. U kunt in het Fonds- en Tarievenoverzicht zien wanneer het laatst mogelijke tijdstip is en wat de werkdagen van de bank zijn.
3. Maakt u het geld niet op een werkdag over, of na het laatst mogelijke tijdstip? Dan voert de bank de opdracht de volgende werkdag uit.

---

## Wanneer maken wij uw geld niet over?

1. De bank maakt uw geld niet over in de volgende gevallen:
  - als er niet genoeg geld op uw rekening staat.
  - als uw rekening geblokkeerd is.
  - als uw opdracht niet klopt, niet volledig of niet duidelijk is.
  - als de bank vermoedt dat iemand fraude pleegt, er misbruik wordt gemaakt van uw rekening, of als de bank vermoedt dat er iets niet klopt. Wanneer na onderzoek blijkt dat alles in orde is, maakt de bank het geld alsnog over.
2. Maakt de bank uw geld niet over om één van de redenen hierboven? Dan is de bank niet verantwoordelijk voor de schade.



3. Maakt de bank uw geld niet over? Dan laat zij u dat zo snel mogelijk weten. Eventueel geeft de bank de reden waarom zij het geld niet heeft overgemaakt. De bank laat het u alleen niet weten, als zij dat volgens de wet niet mag doen.

---

## Hebben wij geld van uw rekening overgemaakt zonder uw instemming?

Heeft de bank geld van uw rekening overgemaakt zonder dat u daarmee heeft ingestemd? Dan betaalt de bank u het geld terug. Dat doet de bank meteen als zij heeft vastgesteld dat zij het geld heeft overgemaakt zonder uw instemming.

---

## Hebben wij uw opdracht niet of niet goed uitgevoerd?

Heeft de bank uw geld niet of niet goed overgemaakt? Dan is de bank verantwoordelijk voor de schade die u daardoor heeft en betaalt de bank u het geld terug. Behalve als de bank niet wist of had kunnen weten dat zij uw opdracht anders moest uitvoeren. Of als de bank kan bewijzen dat de bank waar uw vaste tegenrekening loopt het geld op tijd heeft ontvangen.

---

## Incasso

1. Bij een aantal rekeningen kunt u een incasso-opdracht geven. Dit staat in de productvoorwaarden van die rekening.
2. U kunt de bank opdracht geven om op vaste momenten een vast bedrag te incasseren van uw vaste tegenrekening. U doet dit door een mandaatformulier te ondertekenen en naar de bank te sturen.
3. Uiterlijk zeven kalenderdagen voordat het incasso wordt uitgevoerd, stuurt de bank u een bericht. In dit bericht staan het bedrag dat wordt geïncasseerd, de datum en de rekening waarvan wordt geïncasseerd. De bank stuurt u dit bericht maar één keer, voordat het eerste incasso wordt uitgevoerd. De bank stuurt u dit bericht via OHRA Bank Online. Bij een aantal producten ontvangt u dit bericht schriftelijk.
4. U kunt een periodieke incasso altijd wijzigen. U kunt het rekeningnummer, het bedrag en de frequentie (hoe vaak er wordt geïncasseerd) wijzigen. Om een incasso-opdracht te wijzigen ondertekent u een nieuw mandaatformulier. De bank stuurt u dan ook een nieuw bericht.
5. Heeft u de bank opdracht gegeven om te incasseren?  
Dan kunt u deze opdracht annuleren. Dat kan tot het einde van de werkdag vóór de uitvoerdatum.
6. Wilt u een al uitgevoerde incasso-opdracht terugdraaien (storeren)? Dan kunt u de bank waar de rekening loopt waarvan geld is geïncasseerd vragen om het incasso terug te draaien. Dit verzoek kunt u doen binnen acht weken (56 dagen).
7. Is er geld van uw rekening geïncasseerd en heeft u hiervoor geen opdracht gegeven? En is dit méér dan acht weken geleden? Dan moet u dit aan de bank doorgeven waar de rekening loopt waarvan geld is geïncasseerd. U moet daarvoor het formulier Melding Onterechte Incasso invullen en binnen dertien maanden nadat het bedrag van uw rekening is gehaald insturen.
8. De bank kan niet incasseren als er bijvoorbeeld te weinig geld op uw vaste tegenrekening staat of als er geen geld van die rekening mag worden geïncasseerd. Ook kan het voorkomen dat de bank een al geïncasseerd bedrag terug moet storten op de vaste tegenrekening.
9. Wilt u het incasso stoppen? Stuur dan een brief naar de bank. Vergeet niet de brief te ondertekenen.



## Geld ontvangen

1. U kunt alleen van uw vaste tegenrekening geld overmaken naar uw rekening bij de bank. Bij sommige rekeningen kan er ook door iemand anders gestort worden op uw rekening. Dit staat in de productvoorwaarden van die rekening.
2. Maakt u of iemand anders een bedrag over naar uw rekening? Dan stort de bank dat bedrag op uw rekening. Behalve als in de productvoorwaarden iets anders is geregeld.
3. Maakt u geld over naar uw rekening en ontvangt de bank het bedrag niet op een werkdag of na het laatst mogelijke tijdstip om de opdracht te verwerken? Dan stort de bank het bedrag de volgende werkdag op uw rekening.

## Wat zijn de kosten?

De bank kan kosten rekenen om geld over te maken en te ontvangen. Kijk hiervoor in het Fonds- en Tarievenoverzicht. Deze kosten kan de bank van uw rekening afhalen.

## Informatie over uw rekening

Wilt u weten hoe en hoe vaak u informatie krijgt over uw rekening? Kijk dan in de productvoorwaarden.

## Veranderingen en aanvullingen in de voorwaarden

1. De bank mag de voorwaarden altijd helemaal of voor een deel veranderen of aanvullen. Dit geldt ook voor voorwaarden die te maken hebben met deze voorwaarden.
2. Een verandering gaat pas in, als u daarover een brief of e-mail heeft gekregen. Of als de bank de voorwaarden op de website heeft gezet.
3. Is een verandering nadelig voor u? Dan gaat de verandering pas in dertig dagen nadat de bank deze bekend heeft gemaakt. Als u de verandering niet accepteert dan kunt u binnen dertig dagen uw rekening stoppen. Hoe u dat doet leest u in de productvoorwaarden.
4. Zijn de voorwaarden niet duidelijk, of staat er niets in de voorwaarden over een bepaalde situatie? Dan beslist de bank hoe de voorwaarden moeten worden uitgelegd.
5. Stelt een wet nieuwe eisen aan de voorwaarden waardoor de bank de voorwaarden moet veranderen? Dan gaat die verandering meteen in. Daarvoor heeft de bank van niemand toestemming nodig.

## Wat doen wij bij fraude?

Wij gaan ervan uit dat u ons juist en volledig informeert. Doet u dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert u. Bijvoorbeeld als u ons onjuiste gegevens stuurt als u een rekening aanvraagt. U fraudeert ook als u belangrijke informatie voor het beoordelen van uw verzoek niet doorgeeft. Wij doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat u fraudeert. Bij dit onderzoek volgen wij de richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Banken en NN Group.



Heeft u gefraudeerd? Dan kunnen wij de volgende maatregelen nemen:

- de rekening stopzetten;
- andere leningen, verzekeringen en rekeningen die bij ons lopen beëindigen;
- besluiten dat u een al ontvangen uitkering of onze onderzoekskosten moet terugbetalen;
- aangifte doen bij de politie;
- uw gegevens registreren in het Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Dit is een register dat banken en verzekeraars gebruiken om fraude te bestrijden. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat u niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun rekening. Wilt u meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op <http://www.ohra.nl/klantenservice/kkv/fraudebeleid.jsp>.



## Hoe kunt u ons bereiken?

U kunt contact met ons opnemen via het contactformulier op [www.ohra.nl/contact](http://www.ohra.nl/contact) of telefonisch op 026 400 40 40. Ook kunt u een brief sturen naar OHRA Bank, Postbus 40004, 6803 GD Arnhem.

Vestigingsplaats van Delta Lloyd Bank  
Omval 300, 1096 HP Amsterdam