

Voorwaarden voor  
betalen en online  
diensten van de  
Rabobank 2016



**Rabobank**

# Inhoud

Dit document heeft een lange en korte inhoudsopgave. De lange inhoudsopgave is aanklikbaar. Wilt u iets lezen over een bepaald onderwerp, klik dan op het hoofdstuk of artikel dat daarover gaat. U komt dan automatisch op de juiste pagina in deze voorwaarden.

## **Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 ..... 8**

Inhoudsopgave.....8

Bijlage.....8

## **Hoofdstuk 1 Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en leeswijzer ..... 9**

1 Inleiding..... 9

2 Meldpunten bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude of andere incidenten ..... 9

3 Inleiding..... 10

4 Leeswijzer ..... 11

## **Hoofdstuk 2 Uitleg gebruikte woorden..... 12**

I Algemeen ..... 12

II Betaalinstrumenten..... 12

III Beveiligingscodes ..... 13

IV Online diensten en hulpmiddelen daarbij ..... 13

## **Hoofdstuk 3 Algemeen ..... 14**

1 Inleiding..... 14

**Informatie en communicatie ..... 14**

2 Informatie..... 14

3 Informatie zo spoedig mogelijk controleren ..... 14

4 Onjuiste of ontbrekende informatie ..... 14

5 Uw contactgegevens en wijzigingen daarvan..... 14

6 Meedelen ..... 14

7 Legitimatie en cliëntenonderzoek..... 14

8 Aanwijzingen en voorschriften van de bank opvolgen..... 15

9 Gebruik van formulieren, betaalinstrumenten en hulpmiddelen..... 15

10 Overlijden ..... 15

11 Beperkingen in het gebruik van onze diensten..... 15

**Gebruik, gebondenheid en aansprakelijkheid..... 15**

12 Niet toegestaan gebruik van rekening, online diensten en betaaldiensten..... 15

13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen ..... 15

14 Geen partij bij rechtsverhouding met anderen..... 16

15 Bewijs..... 16

16 Beschikbaarheid van onze diensten..... 16

17 Terugbetaling bij betalingen zonder toestemming..... 16

18 Aansprakelijkheid en schade..... 16

**Wijzigen en beëindigen ..... 16**

19 Wij kunnen de voorwaarden wijzigen ..... 16

20 Recht om de overeenkomst terug te draaien..... 17

21 Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met online diensten ..... 17

22 Opschortingsrecht..... 17

**Kosten..... 17**

23 Verschillende soorten kosten..... 17

24 Wij kunnen tarieven wijzigen ..... 18

25 Tarieven- en limietenoverzicht ..... 18

26 Andere kosten..... 18

27 Vertragsrente bij niet op tijd betalen..... 18

Overige bepalingen .....	18
28 Persoonsgegevens.....	18
29 Vasthouden gegevens door Rabobank .....	19
30 Heeft u een klacht?.....	19
31 De taal die van toepassing is.....	19
32 Het recht dat van toepassing is .....	19
33 Niet overdragen of verpanden.....	19
34 Fusie, splitsing of overdracht.....	19
35 Onze gegevens en onze toezichhouders.....	20
36 Het depositogarantiestelsel.....	20
37 Bureau Kredietregistratie (BKR).....	20
38 Gedragscode Consumptief Krediet .....	20

## Hoofdstuk 4 Veiligheid ..... 21

1 Inleiding - waarover gaan deze regels?.....	21
2 Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels? .....	21
3 Wat moet u doen?.....	21
1 Houd uw beveiligingscodes geheim .....	21
2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden.....	21
3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.....	22
4 Controleer uw rekening.....	22
5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.....	22

## Hoofdstuk 5 Online diensten ..... 23

1 Inleiding.....	23
2 Wie bedoelen wij met 'u' in dit hoofdstuk? .....	23
3 Term 'elektronische dienst'.....	23
4 Gebruiksmogelijkheden online diensten.....	23
5 Gebruik van online diensten voor uw (bank)zaken bij ons .....	23
6 Gebruik van online diensten om zaken te doen met derden .....	23
7 Geen toegang tot informatie via een online dienst / informatie beperkt beschikbaar .....	23
8 Blokkeren van een beveiligingscode of betaalinstrument door ons.....	23
9 Blokkeren na drie keer een foute beveiligingscode.....	24
10 Apparaten, software en verbinding.....	24
11 Apps.....	24
12 Rabo Scanner en Random Reader .....	24
13 De toegangscode voor online diensten en Rabofoon.....	24
14 Blokkeren of wijzigen van de toegangscode.....	25
15 Rabo Internetbankieren.....	25
16 Online bankieren .....	25
17 Rabo Mobielbankieren.....	25
18 Stoppen met Online bankieren of Rabo Mobielbankieren via de app.....	26
19 Algemene bepalingen voor de Rabo Wallet.....	26
20 Extra services in de Rabo Wallet .....	26
21 Stoppen met de Rabo Wallet.....	26
22 Rabofoon.....	26
23 Rabo Alerts en Saldo SMS.....	26

## Hoofdstuk 6 Betaalrekening ..... 27

1 Inleiding.....	27
2 Bestemming rekening .....	27
3 Bijboeken en afboeken.....	27
4 Geen rente ontvangen, wel rente betalen.....	27
5 Zonder krediet rood staan op de rekening .....	27
6 Extra regels bij een gezamenlijke rekening.....	27

7	En/of-rekening .....	27
8	Onenigheid tussen de rekeninghouders bij een en/of-rekening .....	28
9	En-rekening.....	28
10	Beperkingen in het gebruik van de rekening bij faillissement, WSNP en beslag.....	28
11	Volmacht .....	28
12	Einde volmacht .....	29
13	Andere vertegenwoordigers .....	29
14	De betaalpakketten van de Rabobank.....	29
15	Wat als er bepaalde regels gelden? .....	29
16	Het einde van de rekening .....	29
17	Verstrekking van persoonsgegevens voor de uitvoering van betalingen.....	30

## **Hoofdstuk 7 Betaaldiensten ..... 31**

1	Inleiding.....	31
2	Uitleg gebruikte woorden .....	31

### **Algemene bepalingen .....31**

3	Buitenlands geld.....	31
4	Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren? .....	31
5	Wat doen wij als wij een betaalopdracht niet uitvoeren?.....	31
6	Betalingen zonder toestemming en niet of onjuist uitgevoerde betaalopdrachten.....	32
7	Reservering.....	32

### **Algemene bepalingen overboekingen.....32**

8	Overboeken van de rekening: inleiding.....	32
9	Kanalen en toestemming om een betaalopdracht uit te voeren .....	33
10	Op basis van welke gegevens voeren wij uw betaalopdracht uit?.....	33
11	Intrekken van een betaalopdracht .....	34
12	Automatisch nieuwe opdracht na weigering .....	34
13	Werkdagen.....	34
14	Uitvoerdatum in een betaalopdracht.....	34
15	Maximale uitvoeringstermijnen .....	34

### **Soorten overboekingen .....35**

16	Eurobetaling .....	35
17	Eurobetaling met Acceptgiro .....	35
18	Spoedbetaling met Eurobetaling .....	35
19	Automatische periodieke overboeking met Eurobetaling .....	35
20	Overboekingen met iDEAL en iDEAL Mobiel .....	35
21	Wereldbetaling .....	35

### **Incasso van de rekening .....36**

22	Uitleg gebruikte woorden .....	36
23	Terugboekingsstermijn incasso.....	37
24	Incassomachtiging .....	37
25	Het geven van een digitale incassomachtiging .....	37
26	Het doorgeven van gegevens aan de incassant bij een digitale incassomachtiging.....	37
27	Einde van de mogelijkheid om digitale incassomachtigingen te geven.....	38
28	Maatregelen voor u en ons rondom incasso's.....	38

### **Maatregelen voor u vooraf.....38**

29	Intrekken incassomachtiging bij de incassant .....	38
30	Weigeren incassobetaling.....	38
31	Het meedelen van een weigering van een incassobetaling .....	39
32	Incassoblokkades en incassobeperkingen.....	39
33	Incassoblokkades of –beperkingen afspreken en verwijderen .....	39
34	Goedkeuren van een incassant.....	40
35	Goedkeuring van incassanten afspreken en verwijderen .....	40

### **Maatregelen voor u achteraf .....40**

36	Terugboeken incassobetaling op uw verzoek.....	40
37	Melding onterechte incassobetaling.....	41

### **Maatregelen door bank.....41**

38	Weigeren incassobetaling door bank bij incassoblokkade .....	41
----	--	----

39	Terugboeken incassobetaling door bank .....	41
40	Aanbrengen algehele incassoblokkade door bank .....	41
41	Euro-incasso .....	41
42	Gebruik Nederlandse incasso voor Euro-incasso .....	41
43	Gebruik oude kansspelincasso voor Euro-Incasso .....	42

## Contant geld..... 42

44	Contant geld opnemen van de rekening via één van onze kantoren.....	42
45	Noodgeld in het buitenland .....	42

## Geld storten op de rekening ..... 42

46	Contant geld storten via een afstortapparaat.....	42
----	---	----

## Geld ontvangen op de rekening..... 43

47	Geld ontvangen op de rekening door bijboeking .....	43
48	Retourpinnen met de bankpas .....	43
49	Cheques .....	43

## Hoofdstuk 8 Gebruik van betaaldiensten..... 44

1	Inleiding.....	44
2	Overzicht van betaaldiensten en wijze van gebruik .....	44
3	Schriftelijke betaalopdrachten .....	44
4	Betaalopdrachten met signeercode of S-code via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren.....	44
5	Betaalopdrachten zonder signeercode of S-code met Online bankieren en Rabo Mobielbankieren.....	45
6	Overboeken tussen 'eigen rekeningen' .....	45
7	Overboeken naar bekende begunstigen bij Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel.....	45
8	Overboeken naar onbekende begunstigen bij Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel.....	45
9	Betaalopdrachten met Rabofoon .....	45
10	Limieten betaalopdrachten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, iDEAL Mobiel en Rabofoon.....	46
11	Telefonische betaalopdracht (spoedbetaling).....	46

## Hoofdstuk 9 Bankpassen, creditcards en mobiele passen ..... 47

1	Inleiding.....	47
2	Uitleg gebruikte woorden .....	47
3	Gebondenheid bij gebruik pas / regeling schade bij verlies of diefstal.....	47
4	Algemene bepalingen voor de bankpas en creditcard.....	47
5	Geschiktheid mobiele telefoon voor een mobiele pas .....	48
6	Ontvangst pincode .....	48
7	Instellen mPIN .....	48
8	Blokkeren bankpas of creditcard na melding incident.....	48
9	Wij mogen de pas, pincode en mPIN blokkeren .....	48
10	Blokkeren en deblokkeren van de mPIN.....	48
11	Wanneer moet de bankpas of creditcard worden vernietigd?.....	48
12	U wilt tijdelijk de mobiele pas niet gebruiken .....	49
13	U wilt de mobiele pas definitief opheffen.....	49

## Betalen en contant geld opnemen met een bankpas, creditcard of mobiele pas..... 49

14	Betaaldiensten.....	49
15	Limieten voor betalen en contant geld opnemen met een pas.....	49
16	Limieten voor betalen met de mobiele pas .....	49
17	Betalen en contant geld opnemen met een bankpas buiten Europa .....	49
18	Betalen en contant geld opnemen met een pas.....	50
19	Betalen door het invoeren van de bankpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode .....	50
20	Contactloos betalen - algemeen .....	50
21	Contactloos betalen met een pas zonder pincode of mPIN bij een betaalautomaat.....	51
22	Contactloos betalen met de bankpas of creditcard en pincode bij een betaalautomaat.....	51
23	Contactloos betalen met een mobiele pas en mPIN bij een betaalautomaat.....	51
24	Betalen met een bankpas of creditcard zonder pincode door uw bankpas of creditcard in te voeren in de betaalautomaat.....	52
25	Betalen met een bankpas en handtekening via een betaalautomaat buiten Nederland.....	52
26	Betalen met een creditcard en handtekening.....	52
27	Betalen met een creditcard via internet .....	52

Contant geld opnemen met een bankpas of creditcard .....	52
28 Contant geld opnemen met de bankpas of creditcard bij een geldautomaat.....	52
29 Contant geld opnemen met de creditcard bij de balie van een bank.....	52
30 Contant geld opnemen met de bankpas bij de muntrolautomaat.....	53

## Hoofdstuk 10 Bijzondere regels voor creditcards..... 54

1 Inleiding.....	54
2 Uitleg gebruikte woorden .....	54
3 Transactieoverzicht en betaling .....	54
4 Wat moet u doen bij creditcardtransacties zonder toestemming? .....	54
5 Boeken van geld naar de creditcard.....	54
6 Terugbetaling geld op de creditcard .....	55
7 Terugboeken via de creditcard door een derde.....	55
Creditcard met krediet .....	55
8 Gebruik van het krediet.....	55
9 Looptijd krediet.....	55
10 Recht om het krediet terug te draaien .....	55
11 Wat moet u betalen voor het krediet?.....	55
12 Opbouw variabele rente.....	56
13 Jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag.....	56
14 Aflossing .....	56
15 Wat gebeurt er als maandtermijnen niet worden betaald?.....	56
16 Wat gebeurt er als er meer krediet gebruikt is dan de kredietlimiet?.....	56
17 Beperking van het gebruik van het krediet.....	57
18 U zegt het krediet op.....	57
19 Wij zeggen het krediet op.....	57
20 Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald? .....	57
21 Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald? .....	57
22 Vertragsrente.....	58

## Hoofdstuk 11 Krediet op de rekening .....

1 Inleiding.....	59
<b>Algemene bepalingen.....</b>	<b>59</b>
2 Looptijd krediet.....	59
3 Gebruik van het krediet.....	59
4 Vervroegd terugbetalen van het krediet .....	59
5 Tot wanneer blijven de voorwaarden voor het krediet gelden?.....	59
6 Recht om het krediet terug te draaien .....	59
7 Wat gebeurt er als er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet?.....	59
8 Wat als er meer rekeninghouders zijn?.....	60
9 Sanctiewet of -regelgeving .....	60
<b>Bijzondere bepalingen voor Rabo Kort Roodstaan .....</b>	<b>60</b>
10 Één keer in de drie maanden een positief saldo .....	60
11 Hoeveel inkomen moet er minimaal op de rekening worden bijgeschreven?.....	60
12 Wat moet u betalen voor uw krediet?.....	60
13 Opbouw variabele rente.....	60
14 U zegt het krediet op.....	60
15 Wij zeggen het krediet op.....	61
16 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u het gebruikte krediet meteen en in één keer terugbetalen? .....	61
17 Vertragsrente.....	61
<b>Bijzondere bepalingen voor Rabo Studenten Roodstaan.....</b>	<b>61</b>
18 Wat moet u betalen voor uw krediet?.....	61
19 Opbouw variabele rente .....	62
20 Jaarlijks kostenpercentage en totaal te betalen bedrag.....	62
21 Verplichte aflossing op het krediet.....	62
22 Wat gebeurt er als een maandtermijn niet wordt betaald? .....	62
23 Verlaging krediet bij omzetting Rabo StudentenPakket .....	62
24 U zegt het krediet op.....	62
25 Wij zeggen het krediet op.....	63

26	Wanneer eindigt het krediet meteen en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald?.....	63
27	Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald? .....	63
28	Vertragsrente.....	63

## **Bijzondere bepalingen voor het Krediet op betaalrekening..... 63**

29	Wat moet u betalen voor uw krediet?.....	63
30	Opbouw variabele rente.....	64
31	Jaarlijks kostenpercentage en totaal te betalen bedrag.....	64
32	Verplichte aflossing op het krediet.....	64
33	Wat gebeurt er als een maandtermijn niet wordt betaald? .....	64
34	U zegt het krediet op.....	64
35	Wij zeggen het krediet op.....	64
36	Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald? .....	65
37	Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald? .....	65
38	Vertragsrente.....	65

## **Bijzondere bepalingen voor het Rabo HypotheekKrediet en de**

## **Rabo KeuzePlusHypotheek ..... 65**

39	Wat moet u betalen voor het krediet?.....	65
40	Opbouw variabele rente.....	65
41	Wat geldt voor opslagen bovenop de variabele rente?.....	66
42	Uw krediet en de belasting.....	66
43	Toerekening van betalingen.....	66
44	Wat gebeurt er als er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet?.....	66
45	Vertragsrente.....	66
46	Terugbetalen van het krediet.....	66
47	Boete bij te late betaling.....	66
48	Tussentijdse taxatie, verlaging van de kredietlimiet, eerder terugbetalen en verzekering van het krediet.....	67
49	Wat moet u ons nog meer laten weten? .....	67
50	U zegt het krediet op.....	67
51	Wij zeggen het krediet op.....	67
52	Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald? .....	67
53	Is de rekeninghouder of de zekerheidgever een rechtspersoon?.....	68
54	Wat geldt als er meer banken zijn?.....	69

## **Bijlage A: Tips veilig bankieren ..... 70**

### **1 Houd uw beveiligingscodes geheim ..... 70**

	Iedere beveiligingscode is net zo belangrijk als uw pincode. Daarom moet u iedere beveiligingscode geheimhouden.....	70
	Vraagt de Rabobank me dan nooit beveiligingscodes buiten Rabo Internetbankieren?.....	70
	Wat kan ik doen als ik de beveiligingscodes niet kan onthouden? .....	70
	Waarom mogen niet overal dezelfde beveiligingscodes worden gebruikt? .....	71
	Een beveiligingscode niet ingeven op een andere website .....	71
	Als ik betaal met een bankpas, creditcard of mobiele pas en pincode of mPIN, is het dan nodig om het intoetsen van de pincode af te schermen?.....	71

### **2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden..... 71**

	En hoe belangrijk is het zorgvuldig bewaren van uw bankpas, creditcard en mobiele pas? .....	71
	Het gebruiken en bewaren van uw bankpas .....	71
	Stuur uw bankpas niet op .....	72
	Voorbeelden van babbeltrucs .....	72
	De tientjestruc .....	72
	De muntentruc.....	72
	Rekeningen van anderen in Rabo Internetbankieren.....	72

### **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken..... 72**

### **4 Controleer uw rekening..... 73**

### **5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op..... 73**

	Snel contact opnemen bij incidenten .....	73
	Nieuwe vormen van fraude .....	73
	Word geen geldezal .....	73
	Wie geven wij waarschuwingen, aanwijzingen en informatie als er meer rekeninghouders zijn?.....	74



# Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016

## ***Inhoudsopgave***

Hoofdstuk 1	Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en leeswijzer
Hoofdstuk 2	Uitleg gebruikte woorden
Hoofdstuk 3	Algemeen
Hoofdstuk 4	Veiligheid
Hoofdstuk 5	Online diensten
Hoofdstuk 6	Betaalrekening
Hoofdstuk 7	Betaaldiensten
Hoofdstuk 8	Gebruik van betaaldiensten
Hoofdstuk 9	Bankpassen, creditcards en mobiele passen
Hoofdstuk 10	Bijzondere regels voor creditcards
Hoofdstuk 11	Krediet op de rekening

## ***Bijlage***

A	Tips veilig bankieren
---	-----------------------





# Hoofdstuk 1 Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en leeswijzer

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de meldpunten bij verlies, diefstal, een vermoeden van fraude of andere incidenten. En hoe u contact kunt opnemen met deze meldpunten.

Verder wordt uitgelegd wanneer deze voorwaarden gelden. Ook staat in dit hoofdstuk een korte leeswijzer, waarin per hoofdstuk kort de inhoud wordt beschreven.

## 2 Meldpunten bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude of andere incidenten

- 1 Er zijn verschillende soorten incidenten. Hieronder staat wat u bij verschillende soorten incidenten moet doen. Als u contact opgenomen heeft met een meldpunt, geeft het meldpunt u aanwijzingen.
- 2 Er zijn twee telefonische meldpunten die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar zijn:

	Vanuit Nederland:	Vanuit het buitenland:	Bedoeld voor incidenten met:
Interhelp	088-722 6767	(0031) 88-722 6767	bankpas, creditcard, pincode
Helpdesk Internet- en Mobielbankieren	0900-0905	(0031) 495-584 221	alles rondom elektronisch bankieren, de app of onze website

- 3 In dit schema leest u per incident met welk meldpunt u contact kunt opnemen en ook wat u verder nog kunt doen.

Wat is er gebeurd?	Meldpunt
U heeft uw bankpas of creditcard niet meer. Bijvoorbeeld omdat deze is zoekgeraakt of gestolen. Of iemand anders weet uw pincode. Of u vermoedt dat iemand anders uw pincode weet. Of u ziet dat er betalingen zonder uw toestemming zijn geweest met bankpas of creditcard.	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rabo Interhelp</li> <li>• vanuit Nederland: 088-722 6767</li> <li>• vanuit het buitenland: (0031) 88-722 6767</li> <li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul> <p><b>Via de Rabo Bankieren Apps (Online bankieren en Rabo Mobielbankieren (alleen blokkeren pas))</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebruik Rabo Scanner/Random Reader niet nodig</li> <li>• start Mobielbankieren op</li> <li>• log in met de toegangscode</li> <li>• kies in het menu voor 'zelf regelen' en dan 'pas blokkeren'.</li> </ul> <p><b>Via Rabo Internetbankieren (alleen blokkeren pas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• log in in Rabo Internetbankieren</li> <li>• kies voor 'klantenservice'</li> <li>• kies voor 'bankpas' en dan 'bankpas verloren of gestolen'.</li> </ul>
Bij het gebruik van Rabo Internetbankieren, Rabo Mobielbankieren, Online bankieren of Rabofoon zijn er vreemde dingen. Bijvoorbeeld andere schermen dan gebruikelijk. Of iemand heeft een I-code/ inlogcode of S code/signeercode van u gekregen.	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpdesk Rabo Internet- en Mobielbankieren</li> <li>• vanuit Nederland: 0900-0905</li> <li>• vanuit het buitenland: (0031) 495-584 221</li> <li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>
U heeft uw NFC-telefoon met de Rabo Wallet en de mobiele pas niet meer. Bijvoorbeeld omdat deze is zoekgeraakt of gestolen. Of iemand anders weet uw mPIN. Of u vermoedt dat iemand anders uw mPIN weet. Of u ziet dat er zonder uw toestemming betalingen zijn geweest met deze telefoon. Of als er vreemde dingen gebeuren bij gebruik van de Rabo Wallet of de mobiele pas.	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpdesk Rabo Internet- en Mobielbankieren</li> <li>• vanuit Nederland: 0900-0905</li> <li>• vanuit het buitenland: (0031) 495-584 221</li> <li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>
U heeft een apparaat dat u gebruikt voor online diensten van de Rabobank niet meer. Bijvoorbeeld omdat dit is zoekgeraakt of gestolen. Bijvoorbeeld uw mobiele telefoon of uw tablet.	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpdesk Rabo Internet- en Mobielbankieren</li> <li>• vanuit Nederland: 0900-0905</li> <li>• vanuit het buitenland: (0031) 495-584 221</li> <li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>



<p>Iemand anders weet uw toegangscode voor Rabo Mobielbankieren, Online bankieren, Rabo Wallet en Rabofoon. Of u vermoedt dat iemand anders uw toegangscode voor Rabo Mobielbankieren, Online bankieren, Rabo Wallet en Rabofoon weet.</p>	<p><b>Wijzigen toegangscode via Rabofoon</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• bel de Rabofoon via 0900-0909 (€ 0,20 per gesprek plus de gebruikelijke telefoonkosten) of vanuit het buitenland: (0031) 499-499 199. 24 uur per dag, 7 dagen per week</li><li>• kies in het menu optie 7 'overige onderwerpen' en vervolgens keuze 3.</li></ul> <p><b>Wijzigen toegangscode via Rabo Internetbankieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• log in in Rabo Internetbankieren</li><li>• kies voor 'instellingen'</li><li>• kies voor 'Rabofoon' of 'Mobielbankieren'</li><li>• kies voor 'toegangscode instellen'.</li></ul> <p><b>Wijzigen toegangscode in de Rabo Bankieren Apps (Online bankieren en Rabo Mobielbankieren)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• start de Rabo Bankieren App op</li><li>• log in met de toegangscode</li><li>• kies voor 'meer' en dan 'instellingen'</li><li>• kies voor de optie 'nieuwe toegangscode instellen'</li><li>• stel uw nieuwe toegangscode in.</li></ul> <p><b>Wijzigen toegangscode via mobiele site</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ga naar <a href="http://m.rabobank.nl">m.rabobank.nl</a></li><li>• selecteer 'saldochecker', log in en kies voor 'instellingen'</li><li>• kies voor 'toegangscode wijzigen'</li><li>• stel uw nieuwe toegangscode in met uw Rabo Scanner/ Random Reader en bankpas.</li></ul> <p><b>Helpdesk Rabo Internet- en Mobielbankieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vanuit Nederland: 0900-0905</li><li>• vanuit het buitenland: (0031) 495-584 221</li><li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li></ul>
Andere incidenten	Bij andere incidenten neemt u contact op met uw eigen Rabobank.

### 3 Inleiding

Bij de afspraken die u met ons maakt over betalen en online diensten, horen algemene voorwaarden. Hierin staan rechten en verplichtingen van u en van ons.

Deze voorwaarden zijn van naam veranderd. Wordt nog ergens verwezen naar de 'Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank'? Dan geldt dat als een verwijzing naar deze voorwaarden.

Als u daar om vraagt, kunnen wij u van deze algemene voorwaarden een versie op papier geven.

Naast deze algemene voorwaarden gelden ook altijd de Algemene Bankvoorwaarden. Deze vindt u op onze website. Ook kunnen wij u op verzoek een versie van deze voorwaarden op papier geven.



## 4 Leeswijzer

### Hoofdstuk 1 - Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en leeswijzer

In dit hoofdstuk staan de meldpunten bij verlies, diefstal, een vermoeden van fraude of andere incidenten. En hoe u contact kunt opnemen met deze meldpunten.

Verder wordt uitgelegd wanneer deze voorwaarden gelden. Ook staat in dit hoofdstuk een korte leeswijzer, waarin per hoofdstuk kort de inhoud wordt beschreven.

### Hoofdstuk 2 - Uitleg gebruikte woorden

Wij gebruiken bepaalde woorden in de overeenkomst en in deze voorwaarden. Hier vindt u wat een aantal van deze woorden betekent.

### Hoofdstuk 3 - Algemeen

Hier vindt u algemene afspraken over de verhouding tussen u en ons. Zoals bijvoorbeeld afspraken over informatie en communicatie over de rekening.

### Hoofdstuk 4 - Veiligheid

Veilig bankieren doen wij samen met u. In dit hoofdstuk leest u wat wij van u verwachten om veilig bankieren mogelijk te maken.

### Hoofdstuk 5 - Online diensten

Hier staan de regels voor online diensten. Online bankieren is een voorbeeld van een online dienst. In dit hoofdstuk staan ook de regels voor de Rabofoon.

### Hoofdstuk 6 - Betaalrekening

Hier vindt u een aantal algemene regels voor de betaalrekening. Bijvoorbeeld de regels voor en/of-rekeningen.

### Hoofdstuk 7 - Betaaldiensten

Voorbeelden van betaaldiensten zijn geld ontvangen op de rekening, een betaling doen door een overboeking en incasso's. Regels hiervoor staan in dit hoofdstuk.

### Hoofdstuk 8 - Gebruik van betaaldiensten

Hier vindt u informatie over en regels voor de manieren waarop u betaaldiensten kunt gebruiken.

### Hoofdstuk 9 - Bankpassen, creditcards en mobiele passen

Voor het gebruik van bankpassen, creditcards en de mobiele pas gelden algemene regels. Die vindt u hier. Ook wordt hier uitgelegd hoe u kunt betalen en geld kunt opnemen met de bankpas, creditcard en de mobiele pas.

### Hoofdstuk 10 - Bijzondere regels voor creditcards

De bijzondere regels die naast de algemene regels gelden voor creditcards van de Rabobank, vindt u hier. In dit hoofdstuk staan ook de regels die gelden als wij u krediet hebben gegeven op de creditcard.

### Hoofdstuk 11 - Krediet op de rekening

Voor kredieten op de rekening gelden algemene regels. Die staan in dit hoofdstuk, samen met de bijzondere regels die gelden voor Rabo Kort Roodstaan, Rabo Studenten Roodstaan, Krediet op Betaalrekening, Rabo HypotheekKrediet en de Rabo KeuzePlusHypotheek.



# Hoofdstuk 2 Uitleg gebruikte woorden

Wij gebruiken bepaalde woorden in de overeenkomst en in de algemene voorwaarden. Hieronder leest u wat wij met een aantal van deze woorden bedoelen. In sommige hoofdstukken vindt u uitleg over woorden die daar worden gebruikt.

## I Algemeen

U:	de rekeninghouder alle rekeninghouders samen iedere rekeninghouder apart.
Wij:	de Coöperatieve Rabobank U.A.
Rekening:	de betaalrekening. De betaalrekening kan deel uitmaken van een betaalpakket.
Overeenkomst:	iedere overeenkomst die tussen u en ons geldt en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
En/of-rekening:	een rekening met meer rekeninghouders. Elke rekeninghouder mag de en/of-rekening zelfstandig gebruiken, dus zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s).
En-rekening:	een rekening met meer rekeninghouders. De rekeninghouders mogen de en-rekening uitsluitend samen gebruiken.
Gebruiken van de rekening:	alle bankzaken die u met de rekening mag doen. Bijvoorbeeld geld opnemen of overboeken of een krediet gebruiken als wij u dat hebben gegeven.
Website:	de website <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a> en alle pagina's en links die daarbij horen.
Tarieven- en limietenoverzicht:	een door ons opgesteld overzicht van kosten, limieten, wisselkoersen en andere informatie voor het particulier betalingsverkeer.
Kosten:	alles wat wij in rekening brengen in verband met onze dienstverlening.
Rood staan:	u heeft een schuld op de rekening. Er is sprake van een geoorloofde roodstand als u een krediet heeft en de schuld die u op de rekening heeft binnen de kredietlimiet blijft. Is het bedrag van de roodstand groter dan de kredietlimiet? Dan is voor het bedrag van de overschrijding sprake van een ongeoorloofde roodstand.
Incident:	een gebeurtenis waardoor u weet of vermoedt dat iemand anders toegang heeft tot uw rekening, bankpas, creditcard, mobiele pas, Rabo Internetbankieren, Rabo Mobielbankieren, Online bankieren, Rabo Wallet, Rabofoon of een andere online dienst die u kunt gebruiken. Of als u weet of vermoedt dat uw pincode, mPIN, toegangscode, inlogcode/I-code, signeercode/S-code of een andere beveiligingscode bij iemand anders bekend is. Of als er zich een andere vreemde of ongebruikelijke situatie voordoet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.
Incident met bankpas, creditcard, pas mobiele pas, pincode of mPIN:	verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een bankpas, creditcard of mobiele of uw vermoeden dat iets dergelijks met een bankpas, creditcard of mobiele pas is gebeurd. Er is ook sprake van een incident met bankpas, creditcard, mobiele pas, pincode of mPIN als u weet of vermoedt dat uw pincode of mPIN bij iemand anders bekend is.
Voorschriften:	de gebruiksregels van ons die gelden voor onze dienstverlening. Wij kunnen u bijvoorbeeld voorschriften geven voor het gebruik van geldautomaten of Rabo Internetbankieren.
Aanwijzing:	een door ons aan u persoonlijk gerichte instructie in het kader van onze dienstverlening. Wij kunnen u bijvoorbeeld aanwijzingen geven als u ons laat weten dat uw bankpas of creditcard gestolen is.
Hulpmiddel:	een apparaat of programma dat wij u geven voor het gebruik van online diensten of betaaldiensten. Bijvoorbeeld de Rabo Scanner.
Betaling:	iedere betalingstransactie die voortvloeit uit de in deze voorwaarden beschreven betaaldiensten.

## II Betaalinstrumenten

Betaalinstrumenten:	zaken die u gebruikt om uw bankzaken te kunnen doen. Voorbeelden van betaalinstrumenten zijn uw bankpas en creditcard.
Bankpas:	een bankpas die wij u hebben gegeven.
Creditcard:	een creditcard die wij u hebben gegeven.
Apparaat:	een apparaat dat gebruikt wordt voor een online dienst.
Toestel:	een apparaat dat u bij ons heeft geregistreerd om daarmee gebruik te kunnen maken van Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet of een andere online dienst.



Mobiele pas:	een pas op een NFC-telefoon waarmee u contactloze betalingen kunt doen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen. Deze mobiele pas zit in de Rabo Wallet.
NFC-telefoon:	een mobiele telefoon die geschikt is voor een mobiele pas en waarvan u met ons heeft afgesproken dat u die daarvoor wilt gebruiken.

### III Beveiligingscodes

Beveiligingscode:	een code die u geheim moet houden. Hierna staan voorbeelden van de meest gebruikte beveiligingscodes.
Pincode:	een persoonlijke, geheime code van vier cijfers die u van ons krijgt of zelf aanmaakt en die bij een bankpas of creditcard hoort.
mPIN:	een persoonlijke, geheime code van vier cijfers die u zelf aanmaakt in de Rabo Wallet en die u gebruikt voor betalingen met de mobiele pas.
Toegangscodes:	een persoonlijke, geheime code van vijf cijfers die u zelf aanmaakt voor Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet en/of Rabofoon.
Inlogcode:	de code die wordt aangemaakt met een bankpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner.
I-code:	de code die wordt aangemaakt met een bankpas of creditcard, pincode en Random Reader.
Signeercodes:	de code die wordt aangemaakt met een bankpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner.
S-code:	de code die wordt aangemaakt met een bankpas of creditcard, pincode en Random Reader.
Activeringscode:	een code die u van ons krijgt om een betaalinstrument of andere beveiligingscode te activeren en te kunnen gaan gebruiken.

### IV Online diensten en hulpmiddelen daarbij

Online dienst:	Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, Rabo Wallet, Rabo Alerts, Saldo SMS en andere door ons aangewezen online diensten.
Rabo Wallet:	de Rabo Wallet-app waarmee u gebruik kunt maken van de mobiele pas en extra services.
Rabo Scanner:	Een hulpmiddel waarmee u met een bankpas of creditcard en pincode een inlogcode en signeercodes kunt aanmaken.
Random Reader:	een hulpmiddel waarmee u met een bankpas of creditcard en pincode een I-code en S code kunt aanmaken.
App:	een hulpmiddel van de Rabobank dat u kunt gebruiken op een apparaat. Bijvoorbeeld op een daarvoor geschikte mobiele telefoon of tablet-PC.



# Hoofdstuk 3 Algemeen

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u algemene afspraken over de verhouding tussen u en ons. Zoals bijvoorbeeld afspraken over informatie en communicatie en over kosten die wij in rekening brengen.

## **Informatie en communicatie**

### 2 Informatie

- 1 Wij geven u informatie, onder meer over:
  - het gebruik van de rekening. Bijvoorbeeld over bedragen die bij- en afgeboekt worden van de rekening
  - het gebruik van een krediet als wij u dat hebben gegeven
  - het gebruik van bankpassen en creditcards
  - andere door ons te bepalen (bank)diensten, zoals bijvoorbeeld informatie over het gebruik van online diensten.Wij kunnen u deze informatie op papier of via een online dienst geven.
- 2 Wij informeren u via online diensten zoals Rabo Internetbankieren of Online bankieren over de bij- en afboekingen van de rekening. Als wij dit met u hebben afgesproken, krijgt u deze informatie één keer per maand op papier.

### 3 Informatie zo spoedig mogelijk controleren

- 1 Als wij u informatie toesturen, controleer deze dan zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Denk bij informatie aan een papieren rekeningafschrift, een e-mailbericht of een SMS-bericht.
- 2 Wij stellen ook informatie ter beschikking via online diensten. Bijvoorbeeld het transactieoverzicht in Rabo Internetbankieren. Controleer zo spoedig mogelijk, maar ten minste één keer per twee weken of er via de online diensten waarvan u gebruik kunt maken, informatie beschikbaar is. Of vaker als daar een aanleiding voor is of als wij dat met u hebben afgesproken.  
Ziet u dat er elektronische informatie beschikbaar is? Dan moet u deze zo spoedig mogelijk controleren.
- 3 Ontstaat er schade voor ons, omdat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen wij u vragen aan te tonen dat het controleren van rekeninginformatie in alle redelijkheid niet mogelijk was.

### 4 Onjuiste of ontbrekende informatie

- 1 Is er iets niet juist in de informatie? Ziet u iets anders dan u had verwacht in de informatie? Of denkt u dat er informatie ontbreekt? Laat ons dat dan meteen weten.
- 2 Heeft u niet binnen dertien maanden op de informatie gereageerd die wij u hebben toegestuurd of ter beschikking hebben gesteld? Dan geldt de informatie als door u te zijn goedgekeurd. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij niet meer tot correctie over hoeven te gaan. Na die termijn hoeven wij de rekening bijvoorbeeld niet meer te corrigeren als er ten onrechte een bedrag van de rekening is afgeboekt. Fouten mogen wij altijd herstellen.
- 3 Saldo-informatie die u raadpleegt kan afwijken van wat op dat moment echt op de rekening staat.

### 5 Uw contactgegevens en wijzigingen daarvan

- 1 Uw adres is een contactgegeven. Er zijn echter meer manieren waarop wij contact met u kunnen opnemen. Als wij van u een e-mailadres of mobiel telefoonnummer hebben gekregen, kunnen wij dat gebruiken om contact met u op te nemen. Bijvoorbeeld als er problemen zijn met een betaelopdracht die u ons heeft gegeven.
- 2 Wijzigt er iets in uw contactgegevens? Dan moet u ons dat zo spoedig mogelijk meedelen.

### 6 Meedelen

- 1 Doet zich een incident voor? Bijvoorbeeld met uw bankpas of Rabo Internetbankieren? Laat ons dat dan zo snel mogelijk telefonisch weten. In artikel 2 van hoofdstuk 1 staat met wie u contact op moet nemen en hoe u dat kunt doen. Als wij u dat vragen, deelt u het incident ook schriftelijk aan ons mee.
- 2 Als u ons iets anders meedeelt, doet u dat schriftelijk of via e-mail. Tenzij wij bepalen dat u het ons op een andere manier mag of moet laten weten.
- 3 Als wij u iets willen meedelen of laten weten, bepalen wij op welke manier wij dit doen. Wij kunnen dit ook alleen via een online dienst doen. Bijvoorbeeld via Rabo Internetbankieren. Wij hoeven dit dan niet meer op een andere manier te doen.

### 7 Legitimatie en cliëntenonderzoek

- 1 Als wij daarom vragen, legitimeert u zich met een geldig identiteitsbewijs.
- 2 Volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme moeten wij onderzoek doen naar u. De wet noemt dit een cliëntenonderzoek. Vragen wij u om informatie die wij nodig hebben om te voldoen aan onze verplichting om een cliëntenonderzoek te doen? Dan moet u ons die informatie geven. Dit kan bijvoorbeeld informatie over de herkomst van uw vermogen zijn. Deze informatieverplichting geldt naast andere informatieverplichtingen die u tegenover ons heeft.



## 8 Aanwijzingen en voorschriften van de bank opvolgen

- 1 Wij kunnen aanwijzingen en voorschriften geven. Wij kunnen bijvoorbeeld aanwijzingen en voorschriften geven over de volgende onderwerpen:
  - gebruik van de rekening
  - gebruik van geld- en betaalautomaten
  - gebruik van online diensten
  - gebruik van bankpassen en creditcards
  - gebruik van hulpmiddelen die wij u geven
  - beveiligingscodes.
- 2 U moet deze aanwijzingen en voorschriften opvolgen. Aanwijzingen en voorschriften kunnen gewijzigd worden.

## 9 Gebruik van formulieren, betaalinstrumenten en hulpmiddelen

Alles wat u van ons krijgt om gebruik te kunnen maken van de rekening, online diensten en van betaaldiensten, moet u zorgvuldig behandelen en gebruiken zoals wij hebben voorgeschreven. Denk hierbij aan overschrijvingsformulieren, bankpas en hulpmiddelen zoals de Rabo Scanner.

## 10 Overlijden

- 1 Als u overleden bent, moet dit meteen aan ons worden meegedeeld.
- 2 Stelt iemand na uw overlijden dat hij bevoegd is (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening of de overeenkomst te verrichten? Bijvoorbeeld geld opnemen van de rekening? Dan mogen wij eisen dat ons als bewijs daarvan een verklaring van erfrecht wordt gegeven van een Nederlandse notaris. In plaats van een verklaring van erfrecht kunnen wij genoegen nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden.
- 3 Wij hoeven geen informatie te geven over wat er op de rekening is gebeurd vóór uw overlijden. Ook hoeven wij geen informatie te geven over het gebruik van online diensten voor uw overlijden.
- 4 Heeft u een rekening, en is er een schuld op die rekening? Dan is ieder van de erfgenamen verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dat 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
- 5 Alle erfgenamen moeten zich houden aan de afspraken die wij met u hebben gemaakt.

## 11 Beperkingen in het gebruik van onze diensten

- 1 Als u failliet bent, in de wettelijke schuldsanering zit, surseance van betaling is verleend of als er beslag is gelegd op uw rekeningen bij ons, dan kunnen wij bepalen dat u daardoor diensten van ons niet meer kunt gebruiken.
- 2 Bijzondere regels over beperkingen in deze gevallen staan hierna in artikel 10 van hoofdstuk 6.

## Gebruik, gebondenheid en aansprakelijkheid

### 12 Niet toegestaan gebruik van rekening, online diensten en betaaldiensten

U bent ervoor verantwoordelijk dat de rekening, online diensten en betaaldiensten niet worden gebruikt voor zaken die:

- a in strijd zijn met de wet
- b inbreuk maken op rechten van iemand anders
- c om andere redenen onrechtmatig zijn
- d de bancaire relatie tussen u en ons schade toebrengen
- e naar onze mening schade toebrengen of kunnen toebrengen aan onze reputatie of de integriteit van het bankwezen in gevaar brengen.

### 13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen

- 1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die via een online dienst, met een bankpas, creditcard of mobiele pas van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.  
U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander via een online dienst, met een bankpas, creditcard of mobiele pas, toestel of beveiligingscode zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.
- 2 Als een elektronische handtekening gezet wordt, zoals bijvoorbeeld een signeercode of S code, heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening.
- 3 Soms kunt u instellen dat u een handeling kunt verrichten zonder signeercode of S code. Bijvoorbeeld voor een betaling naar een onbekende begunstigde of het geven van een opdracht om effecten te verkopen. Er is dan een grotere kans dat iemand een handeling verricht waar u het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld als iemand misbruik maakt van uw toegangscode. U bent ook gebonden aan deze rechtshandelingen.
- 4 U bent niet gebonden aan (rechts)handelingen die via een online dienst, met een bankpas, creditcard of mobiele pas van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u zijn verricht vanaf het moment dat u een incident heeft gemeld met dat middel via het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt.  
Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte rechtshandelingen voor de melding van het incident.



## 14 Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.

## 15 Bewijs

Alle door ons en in opdracht van ons bewaarde gegevens, bijvoorbeeld over de uitvoering of het gebruik van de overeenkomst, de rekening, uw bankpas, uw creditcard, uw mobiele pas, uw toestel, een online dienst of een beveiligingscode, leveren tegenover u volledig bewijs op. Dat geldt ook voor gegevens van anderen die wij hebben ingeschakeld. U mag uiteraard aantonen dat dit bewijs niet klopt.

## 16 Beschikbaarheid van onze diensten

1 Wij spannen ons in om onze diensten beschikbaar te laten zijn. Maar houdt u er rekening mee dat onze diensten niet voortdurend beschikbaar zijn. Dat is bijvoorbeeld van belang als u een bedrag voor een bepaalde datum aan iemand anders moet betalen.

Neem zo nodig maatregelen om de gevolgen van het niet beschikbaar zijn van onze diensten te voorkomen of te beperken. Bijvoorbeeld door op een andere manier te betalen.

2 Als een dienst niet beschikbaar is, geldt artikel 18 van dit hoofdstuk.

3 Wij hebben altijd het recht een dienst of delen daarvan buiten gebruik te stellen. Bijvoorbeeld voor onderhoud, bij fraude of een vermoeden van fraude. Maar bijvoorbeeld ook in het geval van een storing in de apparatuur, programmatuur of infrastructuur.

## 17 Terugbetaling bij betalingen zonder toestemming

1 U geeft uw toestemming voor betaalopdrachten. Hierna in de hoofdstukken 7 en 9 leggen wij uit wanneer u uw toestemming voor betaalopdrachten heeft gegeven.

2 Heeft er een betaling zonder toestemming plaatsgevonden? Dan boeken wij het volledige bedrag van de betaling terug op de rekening. Dat doen wij als:

- u ons tijdig en op de afgesproken manier heeft laten weten dat het een betaling was zonder uw toestemming
- u de veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 heeft nageleefd
- de betaling zonder toestemming ook om andere redenen niet voor uw rekening en risico komt.

3 In artikel 3 van hoofdstuk 9 staat wat geldt bij betalingen zonder toestemming na verlies of diefstal van uw bankpas, creditcard of mobiele pas.

## 18 Aansprakelijkheid en schade

1 Wij zijn alleen aansprakelijk als wij volgens de wet aansprakelijk zijn.

2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die - direct of indirect - ontstaat door storingen of fouten in:

- infrastructuur (zoals bijvoorbeeld elektriciteitsvoorzieningen), of
- (tele)communicatieverbindingen (zoals bijvoorbeeld verbindingen voor (mobiele) telefonie en voor (mobiel) internet), of
- apparatuur, hulpmiddelen en/of programmatuur van de bank of derden, tenzij sprake is van grove schuld of opzet van ons.

3 Zijn wij aansprakelijk tegenover u? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die u lijdt. Indirecte schade vergoeden wij in principe niet. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:

- kosten en rente die u ons ten onrechte heeft betaald, en
- rente die wij u hadden moeten betalen (als wij onze verplichtingen waren nagekomen).

4 Daarnaast is onze aansprakelijkheid beperkt tot € 225,- per tekortkoming en per reeks van samenhangende tekortkomingen.

5 In andere bepalingen van deze algemene voorwaarden kunnen ook afspraken over aansprakelijkheid en schade opgenomen zijn. Voor zover deze afspraken afwijken van dit artikel gaan die afspraken voor.

6 Hebben wij anderen ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst? En zijn wij bij de keuze van deze hulppersonen zorgvuldig geweest? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor wat deze hulppersonen wel of niet doen.

## Wijzigen en beëindigen

### 19 Wij kunnen de voorwaarden wijzigen

1 Wij kunnen de voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst wijzigen. Wij laten het u weten als dat gebeurt. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, hoort u dat van ons.

2 Wij kunnen de voorwaarden onder meer wijzigen in de volgende gevallen:

- onze dienstverlening wijzigt. Bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe ontwikkelingen. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met de komst van de Rabo Scanner
- wij passen ons assortiment aan. Bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of juist toevoegen. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met de komst van Rabo Kort Roodstaan





- wij stoppen met een deel van onze dienstverlening. In het verleden hebben wij bijvoorbeeld de voorwaarden gewijzigd in verband met het einde van de Chipknip
- er komt nieuwe regelgeving of bestaande regelgeving wijzigt, en die regelgeving heeft invloed op onze dienstverlening aan u. Of op de afspraken die wij met u moeten of willen maken
- er is een rechterlijke uitspraak waardoor wij nieuwe afspraken met u willen maken. Of bestaande afspraken met u willen wijzigen
- wij willen onze afspraken met u anders opschrijven. Bijvoorbeeld omdat wij denken dat de tekst duidelijker kan
- bij ontwikkelingen in de maatschappij of in de markt.

Als wij de voorwaarden wijzigen, laten wij u weten waarom wij dit doen.

- 3 Als u het niet eens bent met een wijziging, heeft u het recht de overeenkomst op te zeggen. Dit kost u niets. Als u vóór de ingangsdatum van de wijziging niet reageert, heeft u de wijziging aanvaard.

## 20 Recht om de overeenkomst terug te draaien

Heeft u de overeenkomst met ons gesloten via internet, de telefoon of per post? En bent u voor het sluiten hiervan niet bij ons op kantoor geweest? Dan mag u de overeenkomst binnen veertien dagen na het sluiten ervan terugdraaien. U doet dit schriftelijk.

## 21 Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met online diensten

- 1 U kunt uw betaalpakket opzeggen. U deelt de opzegging aan ons mee.
- 2 Heeft u alleen een overeenkomst voor één of meer online diensten? Dan kunt hiermee stoppen door die overeenkomst op te zeggen. U deelt de opzegging aan ons mee. Behalve als wij u hebben laten weten dat u op een andere manier kunt stoppen met een online dienst.
- 3 Er geldt een opzegtermijn van ten minste tien werkdagen, te rekenen vanaf het moment waarop wij uw mededeling hebben ontvangen. Na beëindiging van de overeenkomst wordt deze zo spoedig mogelijk afgewikkeld. Bijzondere regels over het opzeggen van uw betaalrekening en -pakket staan hierna in artikel 16 van hoofdstuk 6 van deze voorwaarden.
- 4 Ook wij kunnen de overeenkomst beëindigen door deze op te zeggen. Doen wij dit, dan geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden.
- 5 Wij kunnen de overeenkomst altijd ontbinden als de wet ons dat toestaat.

## 22 Opschortingsrecht

- 1 Na opzegging van de overeenkomst mogen wij het gebruik van de rekening, een eventueel krediet, online diensten en bankdiensten opschorten. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat u geen gebruik meer kunt maken van het krediet dat wij u hebben gegeven.
- 2 Wij mogen ook opschorten als u een verplichting tegenover ons niet nakomt.
- 3 Opschorting, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst ontslaat u niet van uw verplichtingen tegenover ons. Deze algemene voorwaarden blijven gelden totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan en er geen nieuwe verplichtingen meer kunnen ontstaan.

## Kosten

### 23 Verschillende soorten kosten

- 1 Wij brengen kosten in rekening voor onze dienstverlening. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw betaalpakket en van de diensten die u heeft of gebruikt.
- 2 U kunt ons kosten verschuldigd zijn voor onder meer de volgende diensten:
  - a het hebben van een rekening of betaalpakket
  - b het krijgen van informatie over de rekening
  - c het gebruik van de rekening
  - d betaaldiensten
  - e online diensten
  - f het geven van een krediet aan u
  - g het gebruik van een krediet dat u van ons heeft gekregen
  - h bankpassen en creditcards
  - i hulpmiddelen.
- 3 U vindt de kosten die wij in rekening kunnen brengen op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 4 Wij mogen de kosten voor (het gebruik van) de rekening in rekening brengen vanaf de eerste dag van de nieuwe maand of de eerste dag van het nieuwe kwartaal. Wij bepalen vanaf wanneer de kosten voor (het gebruik van) de rekening in rekening gebracht worden.



## 24 Wij kunnen tarieven wijzigen

- 1 Hiervoor in artikel 23 worden onze kosten beschreven. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Deze kosten kunnen wij wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe kosten toevoegen of verwijderen. Wij laten het u weten als dat gebeurt. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, hoort u dat van ons.
- 2 Wij kunnen de kosten onder meer wijzigen in de volgende gevallen:
  - onze dienstverlening wijzigt
  - wij passen ons assortiment aan, bijvoorbeeld omdat wij een product uit ons assortiment halen of juist toevoegen
  - wij stoppen met een deel van onze dienstverlening
  - wij werken samen met een andere partij om een bepaalde dienst te kunnen verlenen en die andere partij verhoogt of verlaagt de tarieven. Of wij gaan samenwerken met een andere partij die ons kosten in rekening brengt
  - wij onze tarievenstructuur wijzigen. Bijvoorbeeld als wij zaken apart tarifieren die voorheen in het tarief voor het pakket zaten. Of andersom
  - als wij de verhouding tussen kosten en opbrengsten willen wijzigen
  - als wij meer kosten maken, bijvoorbeeld door nieuwe of gewijzigde regelgeving. Denk aan kosten die wij aan u doorberekenen in verband met nieuwe controleverplichtingen die de overheid of toezichthouders aan ons opleggen
  - als wij onze tarieven aanpassen in verband met inflatie of prijsindexatie
  - bij ontwikkelingen in de maatschappij of in de markt.
- 3 Ook de debetrente staat op het tarieven- en limietenoverzicht. Ook de debetrente kunnen wij wijzigen. In deze voorwaarden staat bij de betreffende kredietsoort een bepaling over het wijzigen van de rente.
- 4 Op het tarieven- en limietenoverzicht staan ook limieten. Wij laten het u weten als deze limieten wijzigen. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, hoort u dat van ons.

## 25 Tarieven- en limietenoverzicht

Op het tarieven- en limietenoverzicht vindt u de volgende informatie:

- informatie over de hiervoor in artikel 24 beschreven kosten
- limieten die gelden bij het geven van een betaalopdracht
- limieten die gelden voor bankpassen en creditcards
- tijdstippen waarop een werkdag eindigt
- informatie over de wijze waarop wij de wisselkoers berekenen en aanvullende kosten en opslagen daarbij.

Het tarieven- en limietenoverzicht is onderdeel van de overeenkomst. Zie voor het actuele tarieven- en limietenoverzicht [www.rabobank.nl/tarievenbetalen](http://www.rabobank.nl/tarievenbetalen). Ook kunt u dit tarieven- en limietenoverzicht opvragen bij ieder kantoor.

## 26 Andere kosten

Wij maken soms andere kosten die verband houden met onze dienstverlening. U moet ook deze kosten betalen voor zover dit wettelijk toegestaan is. Voorbeelden van deze kosten zijn:

- a kosten van onderzoek in onze administratie
- b incassokosten
- c kosten van een rechtszaak
- d kosten van een procedure buiten de rechter om.

## 27 Vertragsrente bij niet op tijd betalen

- 1 Als u een bedrag niet op tijd betaalt, kunnen wij daarover extra rente in rekening brengen. Deze extra rente noemen wij vertragsrente. Wij bepalen de hoogte van de vertragsrente. De vertragsrente bent u verschuldigd vanaf de dag dat u te laat bent met betalen tot en met de dag waarop wij het bedrag ontvangen hebben.
- 2 Wij berekenen de vertragsrente per dag. U moet de vertragsrente meteen betalen. Ontvangen wij het bedrag niet vóór het einde van de maand? Dan boeken wij het bedrag van de vertragsrente van de rekening af. U bent ook over dit bedrag vertragsrente verschuldigd.
- 3 Wij hoeven de vertragsrente niet van de rekening af te boeken, maar kunnen u deze ook op een andere manier in rekening brengen. Ontvangen wij het bedrag niet vóór het einde van de maand? Dan berekenen wij ook over het niet betaalde bedrag vertragsrente.

## Overige bepalingen

### 28 Persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens. Het Privacy Statement beschrijft de manier waarop wij en andere groepsonderdelen omgaan met uw persoonsgegevens. U vindt het Privacy Statement op onze website. U kunt het ook opvragen bij ieder kantoor.



## 29 Vasthouden gegevens door Rabobank

- 1 Wij kunnen onder andere om beveiligingsredenen aanvullende (historische) gegevens verzamelen en vasthouden over uw betalingsverkeer. Wij kunnen ook (historische) gegevens vasthouden over het gebruik van internet (zoals IP-adressen), apparaten (zoals uw computer of uw mobiele telefoon), software en sessies met onze systemen.
- 2 Deze gegevens worden gebruikt voor het verbeteren van de veiligheid van het bankieren en het gebruik van internet en om de dienstverlening aan u zo goed mogelijk in te richten.
- 3 Wij kunnen u aanvullende informatie vragen over apparaten en toestellen. Bijvoorbeeld informatie over uw provider, simcard, over gebruik van apps of plaatsbepalingsinformatie van toestellen en andere apparaten. Wij gebruiken plaatsbepalingsinformatie alleen nadat aan de wettelijke voorschriften over het gebruik hiervan is voldaan. Wij kunnen al deze aanvullende informatie gebruiken ten behoeve van het voorkomen, ontdekken en bestrijden van misbruik van het betalingsverkeer. Deze informatie kunnen wij voor dat doel uitwisselen met andere partijen zoals banken of publieke/private opsporingsinstanties en derden die wij inschakelen om een veiliger internetverkeer mogelijk te maken.

## 30 Heeft u een klacht?

Wij hebben een klachtenprocedure. Uw eigen lokale Rabobank is het eerste aanspreekpunt voor uw klacht.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de lokale Rabobank?

Stuur dan een brief naar:

Rabobank Klachtenservice

Antwoordnummer 750

3500 ZJ Utrecht

Ook kunt u gebruik maken van ons online klachtenformulier. Dit vindt u op [www.rabobank.nl/klantenservice](http://www.rabobank.nl/klantenservice). Hier staat ook informatie over de klachtenprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Rabobank Klachtenservice? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Informatie over de klachtbehandeling door het KiFiD vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Gaat uw klacht over het BKR? En bent u niet tevreden over de afhandeling van deze klacht door Rabobank Klachtenservice?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Geschillencommissie BKR

De Lairessestraat 155 (1)

1075 HK Amsterdam

Informatie over de klachtbehandeling door de Geschillencommissie BKR vindt u op [www.bkr.nl](http://www.bkr.nl).

## 31 De taal die van toepassing is

De overeenkomst, de algemene voorwaarden en andere informatie zijn in het Nederlands.

## 32 Het recht dat van toepassing is

Op de overeenkomst is alleen het Nederlands recht van toepassing.

Als u een conflict voorlegt aan de rechter moet dat een Nederlandse rechter zijn.

## 33 Niet overdragen of verpanden

De rechten uit de overeenkomst kunnen niet aan een ander worden overgedragen of verpand. Overdragen of verpanden aan ons kan wel. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.

## 34 Fusie, splitsing of overdracht

### 1 *Fusie en splitsing van de Rabobank*

Wij kunnen samengaan met een andere rechtspersoon. Dat heet fuseren. Wij kunnen ook in onderdelen worden opgesplitst. Dat heet splitsen.

Fuseren of splitsen wij? Dan kunnen onze rechtsopvolgers zelfstandig en ieder voor het geheel:

- alle rechten en bevoegdheden tegenover u uitoefenen
- al onze verplichtingen tegenover u nakomen.

### 2 *Contractoverneming*

Wij kunnen de rechtsverhouding met u en de rechten, plichten en nevenrechten die daarbij horen overdragen aan een ander. Dat kan helemaal of voor een deel. Dat heet contractoverneming. U geeft ons daarvoor nu al toestemming, door het sluiten van de overeenkomst.



### 3 Overdracht

Wij kunnen de vorderingen op u, de rechten uit de overeenkomst en de nevenrechten die daarbij horen, aan een ander overdragen. Wij kunnen deze ook verpanden of hiervoor een zogenaamde financiële zekerheidsovereenkomst sluiten. Dat kan geheel of gedeeltelijk.

## 35 Onze gegevens en onze toezichthouders

- 1 Wij zijn statutair gevestigd te Amsterdam. Wij hebben ons hoofdkantoor aan de Croeselaan 18, 3521 CB te Utrecht. In het handelsregister zijn wij ingeschreven onder nummer 30046259.
- 2 Rabobank is aanbieder van betaal- en spaarrekeningen, kredieten en hypothecaire financieringen. Ook bemiddelen wij in verzekeringen en kredieten.  
Rabo Krediet Maatschappij B.V., gevestigd te Eindhoven, is aanbieder van krediet en ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten.
- 3 Onze toezichthouders zijn:
  - De Nederlandsche Bank N.V.  
Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam  
Informatie vindt u op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).
  - De stichting Autoriteit Financiële Markten  
Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam  
Informatie vindt u op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).
  - European Central Bank  
Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland  
Informatie vindt u op [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu).

## 36 Het depositogarantiestelsel

- 1 Het depositogarantiestelsel garandeert uw tegoed als uw bank haar verplichtingen niet meer kan nakomen. De bank moet wel een vergunning van De Nederlandsche Bank hebben.
- 2 Per rekeninghouder vergoedt het depositogarantiestelsel een maximumbedrag van € 100.000,- per bank, ongeacht het aantal rekeningen. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:
  - uw bank valt onder het depositogarantiestelsel
  - u komt voor vergoeding onder het depositogarantiestelsel in aanmerking
  - uw tegoed valt onder het depositogarantiestelsel.
- 3 De Rabobank heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank en valt daarom onder het depositogarantiestelsel.
- 4 Het tegoed op de rekening valt onder de dekking van het depositogarantiestelsel. Als er een bedrag op de creditcard staat, zoals beschreven in artikel 5 en 6 van hoofdstuk 10, dan valt dit bedrag niet onder de dekking van het depositogarantiestelsel.
- 5 Het depositogarantiestelsel vergoedt een maximumbedrag van € 100.000,- per rekeninghouder, ongeacht het aantal rekeningen dat de rekeninghouder bij de Rabobank heeft.
- 6 Wij informeren u over het depositogarantiestelsel door middel van het 'Informatieblad depositogarantiestelsel'. Meer informatie over het depositogarantiestelsel en het 'Informatieblad depositogarantiestelsel' kunt u vinden op [www.rabobank.nl/dgs](http://www.rabobank.nl/dgs). Meer informatie over het depositogarantiestelsel kunt u ook vinden op [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl). Hier vindt u ook welke rekeninghouders een vergoeding op grond van het depositogarantiestelsel kunnen ontvangen.

## 37 Bureau Kredietregistratie (BKR)

Wij zijn aangesloten bij het BKR in Tiel. Wij mogen informatie over u opvragen bij het BKR. Soms moeten wij deze informatie opvragen. Bijvoorbeeld wanneer u ons om een creditcard of krediet vraagt. Wij moeten ook bepaalde zaken melden bij het BKR. Bijvoorbeeld als u niet op tijd betaalt.

## 38 Gedragscode Consumptief Krediet

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft een gedragscode voor consumptief krediet vastgesteld. De bedoeling daarvan is dat aan de consument verantwoord krediet wordt verleend. Deze gedragscode bevat normen die tot doel hebben te kunnen vaststellen of kredietverlening verantwoord is.

Wij houden ons aan de Gedragscode Consumptief Krediet. Deze code vindt u op [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl) of kunt u bij ons opvragen.



# Hoofdstuk 4 Veiligheid

## 1 Inleiding - waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan Rabo Internetbankieren, Rabo Mobielbankieren, Online bankieren, Rabofoon, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij de geldautomaat. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

## 2 Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan deze regels?

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw rekening is afgeboekt, door ons wordt vergoed. Daarbij mogen wij u volgens de wet in bepaalde gevallen een eigen risico van maximaal € 150,- in rekening brengen. Wij zijn echter niet altijd verplicht het bedrag, eventueel verminderd met het eigen risico van maximaal € 150,-, aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande vijf veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

## 3 Wat moet u doen?

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim
- 2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
- 4 Controleer uw rekening
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

### 1 Houd uw beveiligingscodes geheim

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en mPIN die u in combinatie met de bankpas, creditcard of NFC-telefoon gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. Dat kunnen bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercodes/S-code zijn die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de toegangscode.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven.
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas, creditcard of NFC-telefoon of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en mPIN, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van de Rabobank of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank te zijn. Wij zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

### 2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Laat u niet afleiden als u uw bankpas, creditcard of NFC-telefoon gebruikt en controleer of u uw eigen bankpas, creditcard of NFC-telefoon daarna terugkrijgt.
- Berg de bankpas, creditcard en NFC-telefoon altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u deze niet gemakkelijk kunt verliezen.
- Controleer regelmatig of u de bankpas, creditcard en NFC-telefoon nog in uw bezit heeft.



### **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die u voor het regelen van uw 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 apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ons verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

### **4 Controleer uw rekening**

Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u betalingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als wij voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stellen. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kunnen wij u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

### **5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op**

*Denk hierbij aan het volgende:*

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt op:
  - u heeft uw bankpas, creditcard of NFC-telefoon niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is
  - u weet of vermoedt dat iemand anders een beveiligingscode kent of heeft gebruikt
  - u ziet dat er betalingen op uw rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven
  - u heeft uw mobiele apparaat met daarop één van onze apps waarmee u kunt betalen of bankieren niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de apps heeft verwijderd.
- Neem ook direct contact op met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen.

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



# Hoofdstuk 5 Online diensten

## 1 Inleiding

Dit hoofdstuk geldt als u gebruik kunt maken van één of meer online diensten, zoals Rabo Internetbankieren, Online bankieren en iDIN.

U leest hier over online diensten en welke regels daarvoor gelden. Ook de regels voor Rabofoon staan in dit hoofdstuk. Alle regels in dit hoofdstuk die gelden voor online diensten, gelden ook voor Rabofoon. Als dat niet zo is, geven wij dat aan.

## 2 Wie bedoelen wij met 'u' in dit hoofdstuk?

In dit hoofdstuk bedoelen wij met 'u' degene:

- die (bank)zaken kan doen via een online dienst, en
- namens wie (bank)zaken kunnen worden gedaan via een online dienst.

## 3 Term 'elektronische dienst'

Wordt in een overeenkomst tussen u en ons gesproken over 'elektronische dienst'? Of in andere algemene of bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen u en ons? Dan bedoelen wij daarmee 'online dienst'. De term 'online dienst' is de vervanger van de term 'elektronische dienst'. Inhoudelijk is er echter geen verschil.

## 4 Gebruiksmogelijkheden online diensten

- 1 Op onze website beschrijven wij de gebruiksmogelijkheden van een online dienst.
- 2 Wij hebben altijd het recht de gebruiksmogelijkheden van online diensten te wijzigen of te beëindigen.
- 3 Ook mogen wij online diensten of delen daarvan beëindigen.

## 5 Gebruik van online diensten voor uw (bank)zaken bij ons

- 1 Met online diensten kunt u bij ons (bank)zaken doen. Bijvoorbeeld het sluiten of wijzigen van een overeenkomst voor een spaarrekening of het geven van een betaalopdracht of het verkopen van effecten. Ook kunnen wij u bepaalde informatie verstrekken via online diensten. Deze informatie kan bijvoorbeeld ook gaan over andere producten die u bij ons of via ons heeft afgesloten.
- 2 Soms kunt u zelf een persoonlijke omschrijving vermelden bij rekeningen in een online dienst. Bijvoorbeeld in Online bankieren. Deze omschrijving is alleen zichtbaar voor u. Wij houden bij onze dienstverlening geen rekening met deze omschrijving.

## 6 Gebruik van online diensten om zaken te doen met derden

Als dat tot de gebruiksmogelijkheden van een online dienst behoort, kan een online dienst ook gebruikt worden om zaken te doen met derden. U kunt bijvoorbeeld sommige verzekeringen aanvragen bij Interpolis via Online bankieren.

## 7 Geen toegang tot informatie via een online dienst / informatie beperkt beschikbaar

- 1 Als een online dienst niet (meer) gebruikt kan of mag worden, betekent dat, dat u ook geen toegang (meer) heeft tot de informatie die wij u via een online dienst ter beschikking stellen of ter beschikking gesteld hebben. Bijvoorbeeld de informatie in de Berichten Inbox.
- 2 Wij bepalen hoe lang informatie beschikbaar is via een online dienst en u deze kunt raadplegen. Soms kunt u zelf informatie verwijderen in een online dienst. Deze informatie kunt u dan niet meer raadplegen.
- 3 Neem zelf vooraf maatregelen om ervoor te zorgen dat u de informatie die u via een online dienst van ons krijgt en direct of later nodig heeft, ook op een andere manier kunt raadplegen. Bijvoorbeeld door deze op te slaan op uw computer.

## 8 Blokkeren van een beveiligingscode of betaalinstrument door ons

- 1 Wij mogen het gebruik van een beveiligingscode of een betaalinstrument van u blokkeren voor het gebruik van online diensten. Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik of fraude of een vermoeden daarvan. Ook kunnen wij dit doen als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen.
- 2 Als wij een beveiligingscode of betaalinstrument blokkeren, zullen wij u dat zo snel mogelijk laten weten. Wij vertellen u de reden als u ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij u de reden niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.
- 3 Als een beveiligingscode of betaalinstrument volgens u ten onrechte geblokkeerd is, kunt u contact opnemen met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Zij geven dan aan of het mogelijk is de beveiligingscode of het betaalinstrument te deblokken, en zo ja, hoe dat in zijn werk gaat.



## 9 Blokkeren na drie keer een foute beveiligingscode

Als drie keer achter elkaar een foute beveiligingscode, zoals bijvoorbeeld de toegangscode, wordt ingevoerd, wordt ook het gebruik van die beveiligingscode voor een online dienst geblokkeerd. In dat geval wordt dat alleen gemeld via bijvoorbeeld het scherm van een geldautomaat, de Rabo Scanner, de Random Reader, het toestel of via spraak, als u Rabofoon gebruikt.

## 10 Apparaten, software en verbinding

- 1 U zorgt zelf voor de apparaten, de software en de verbinding die nodig zijn voor het gebruik van een online dienst. Wij zijn niet verantwoordelijk als er onderbrekingen of storingen zijn. Dit geldt ook als u die van anderen gebruikt. Wij stellen voorschriften aan de apparaten, software en verbinding. Op onze website vindt u deze onder [www.rabobank.nl/veiligheid](http://www.rabobank.nl/veiligheid). De kosten van de apparaten, software en verbinding die nodig zijn voor het gebruik van een online dienst komen voor uw rekening.
- 2 U moet er voor zorgen dat uw apparaten, software en verbinding geen schade toebrengen aan ons of anderen.

## 11 Apps

- 1 U bent verantwoordelijk voor het correct installeren van apps. Ook bent u verantwoordelijk voor het gebruik van apps en het gebruik van online diensten door middel van een app.
- 2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect ontstaat door storingen of fouten in apps. Of voor schade die direct of indirect ontstaat doordat een app niet werkt in combinatie met uw apparaat. Bijvoorbeeld omdat het geheugen van het apparaat vol is. Of omdat de (versie van de) app niet werkt met het besturingssysteem van uw apparaat. Daarnaast geldt wat in artikel 18 van hoofdstuk 3 staat.
- 3 Wij kunnen een app, een bepaalde versie van een app of het gebruik van de app op een bepaald type apparaat buiten gebruik stellen. U kunt deze dan niet meer gebruiken.
- 4 Gebruik bij het downloaden van een app altijd de officiële appstore die hoort bij uw besturingssysteem of toestel.

## 12 Rabo Scanner en Random Reader

- 1 De Rabo Scanner en de Random Reader zijn hulpmiddelen om (rechts)handelingen te verrichten. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten of wijzigen van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht. U krijgt de Rabo Scanner of Random Reader van ons, maar deze blijft ons eigendom.
- 2 U mag de Rabo Scanner en Random Reader alleen gebruiken voor de door ons aangegeven doelen.
- 3 Met de Rabo Scanner maakt u een inlog- en een signeercode aan. Dit doet u door uw bankpas of creditcard in de Rabo Scanner te stoppen en de kleurcode op het scherm van het apparaat te scannen met de camera van de Rabo Scanner. Vervolgens laat de Rabo Scanner een inlogcode of signeercode zien. Op het scherm van de Rabo Scanner wordt beschreven wat u ondertekent als u een signeercode zet. Komt dit niet overeen met wat u wilt doen? Ziet u op het scherm van de Rabo Scanner bijvoorbeeld een andere betaalopdracht dan de betaalopdracht die u wilt geven? Zet de signeercode dan niet.
- 4 Met de Random Reader maakt u een I-code en een S-code aan door uw bankpas of creditcard in de Random Reader te stoppen en uw pincode in te toetsen. Als daar om gevraagd wordt, toetst u handmatig de gevraagde getallen in op de Random Reader. Vervolgens laat de Random Reader een I-code of S-code zien.
- 5 U krijgt maximaal één Rabo Scanner.
- 6 Als u de Rabo Scanner of Random Reader verliest of als deze beschadigd of gestolen is, bent u daarvoor verantwoordelijk. U draagt het risico van het niet kunnen gebruiken van dit hulpmiddel.
- 7 Wij zullen een verloren, beschadigde, niet werkende of gestolen Rabo Scanner of Random Reader vervangen door een nieuwe, als u ons daar om vraagt. Is de Rabo Scanner beschadigd of werkt deze niet? Dan kunnen wij u vragen de Rabo Scanner naar ons op te sturen.
- 8 Wilt u een extra Rabo Scanner? Dan betaalt u ons kosten daarvoor. Wij kunnen ook kosten in rekening brengen als u een nieuwe Rabo Scanner aanvraagt omdat uw oude Rabo Scanner defect, verloren of gestolen is.
- 9 Wij kunnen beperkingen stellen aan het aantal keren dat wij een nieuwe Rabo Scanner of Random Reader verstrekken.
- 10 Zodra wij u dat laten weten:
  - a mag u de Rabo Scanner/Random Reader niet meer gebruiken
  - b levert u de Rabo Scanner/Random Reader bij ons in, en/of
  - c gebruikt u een nieuwe Rabo Scanner/Random Reader.
- 11 De Rabo Scanner werkt op batterijen. Deze batterijen doet u zelf in de Rabo Scanner. Ook vervangt u deze zelf als ze leeg zijn. De kosten van deze batterijen betaalt u zelf.

## 13 De toegangscode voor online diensten en Rabofoon

- 1 Er is één toegangscode. Deze kan zowel gebruikt worden voor Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet en de Rabofoon. De toegangscode is een beveiligingscode.
- 2 U kunt de toegangscode zelf aanmaken in Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, in Rabo Internetbankieren of in de Rabo Wallet.
- 3 U kunt de toegangscode ook aanmaken met behulp van een activeringscode die u bij ons kunt aanvragen en Rabofoon. Deze activeringscode ontvangt u per post. Ook deze activeringscode is een beveiligingscode. Is de omslag met de





activeringscode geopend of beschadigd op het moment dat u deze ontvangt? Laat dat dan meteen aan ons weten bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Wij geven u dan aanwijzingen hoe te handelen.

#### 14 Blokkeren of wijzigen van de toegangscode

- 1 Weet of vermoedt u dat de toegangscode bij een andere persoon bekend is? Of vermoedt u dat de toegangscode onrechtmatig wordt gebruikt? Dan moet u de toegangscode meteen blokkeren door driemaal een verkeerde code in te toetsen in Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet of bij Rabofoon. U kunt ook een nieuwe toegangscode aanmaken in Online bankieren, Rabo Mobielbankieren of in Rabo Internetbankieren. Op die manier kan die ander de oude toegangscode ook niet meer gebruiken.
- 2 Is uw toegangscode geblokkeerd? Dan kunt u een nieuwe toegangscode aanmaken in Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en de Rabo Wallet. Ook kunt u bij ons een nieuwe activeringscode aanvragen tijdens onze openingstijden.
- 3 U kunt uw toegangscode wijzigen in Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en de Rabo Wallet.  
U kunt de toegangscode ook wijzigen via Rabofoon. Via Rabofoon krijgt u hiervoor aanwijzingen. De wijziging wordt meteen verwerkt. Met uw nieuwe toegangscode heeft u meteen toegang tot Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon.

#### 15 Rabo Internetbankieren

- 1 Bezoekt u onze website via de browser? En gebruikt u daarbij niet de toegangscode maar wel de inlogcode/I-code of signeercodes/S-code? Dan maakt u gebruik van Rabo Internetbankieren.
- 2 Als u Rabo Internetbankieren gebruikt, geldt het volgende.
  - Rabo Internetbankieren kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken.
  - U heeft een bankpas, pincode en Rabo Scanner of Random Reader nodig om Rabo Internetbankieren te kunnen gebruiken.
  - Wilt u geen gebruik meer maken van Rabo Internetbankieren? Dan kunt u contact met ons opnemen. Mogelijk heeft dit tot gevolg dat uw huidige betaalpakket niet meer passend is.
- 3 In de toekomst kunt u door de inlogcode/I-code of signeercodes/S-code te gebruiken, ook gebruik maken van Online bankieren. Dit wordt hierna in artikel 16 uitgelegd. Als dat mogelijk is, dan blijkt uit de internetomgeving die u gebruikt of u Rabo Internetbankieren of Online bankieren gebruikt.

#### 16 Online bankieren

- 1 Opent u onze Bankieren-app? En gebruikt u daarbij de toegangscode om in te loggen? Dan maakt u gebruik van Online bankieren. Behalve als uit de mobiele omgeving blijkt dat u Rabo Mobielbankieren gebruikt.
- 2 Als u Online bankieren gebruikt, geldt het volgende.
  - Online bankieren kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt ook door u aan te melden en uw toestel hiervoor te registreren met ons afspreken dat u Online bankieren kunt gebruiken. Hiervoor heeft u een bankpas, pincode en Rabo Scanner of Random Reader nodig.
  - Om Online bankieren te kunnen gebruiken, heeft u Rabo Internetbankieren nodig. Dit kan in de toekomst veranderen. Wij laten u dit weten.
- 3 Als u in de toekomst Online bankieren kunt gaan gebruiken via onze mobiele website [m.rabobank.nl](https://m.rabobank.nl), laten wij u dit weten.
- 4 In de toekomst kunt u Online bankieren ook gaan gebruiken door via de browser naar onze website te gaan. Wij laten u dan weten op welke manier of manieren u dit kunt doen en welke handelingen verder nog nodig zijn om via de reguliere website Online bankieren te gebruiken.

#### 17 Rabo Mobielbankieren

- 1 Opent u onze Bankieren-app of gaat u naar onze mobiele website [m.rabobank.nl](https://m.rabobank.nl)? En gebruikt u daarbij de toegangscode om in te loggen? En gebruikt u geen Online bankieren, zoals hiervoor beschreven in artikel 16? Dan maakt u gebruik van Rabo Mobielbankieren.
- 2 Als u Rabo Mobielbankieren gebruikt, geldt het volgende:
  - Rabo Mobielbankieren kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt ook door u aan te melden en uw toestel hiervoor te registreren met ons afspreken dat u Rabo Mobielbankieren kunt gebruiken. Hiervoor heeft u een bankpas, pincode en Rabo Scanner of Random Reader nodig.
  - Om Rabo Mobielbankieren te kunnen gebruiken, heeft u Rabo Internetbankieren nodig.



## 18 Stoppen met Online bankieren of Rabo Mobielbankieren via de app

- 1 Wilt u uw toestelregistraties voor Online bankieren of Rabo Mobielbankieren opheffen? Dan kunt u dit doen via Online bankieren, Rabo Mobielbankieren of Rabo Internetbankieren. Daarbij heft u de registratie van al uw toestellen op. Wilt u de toestelregistratie van één toestel opheffen? Dan kunt u dit doen door de app te verwijderen van dat toestel (als u gebruik maakt van Online bankieren of Rabo Mobielbankieren via de app). Of door de cookies te verwijderen van dat toestel (als u gebruik maakt van Rabo Mobielbankieren via m.rabobank.nl).
- 2 Wilt u helemaal geen gebruik meer maken van Online bankieren of Rabo Mobielbankieren? Dan kunt u zich hiervoor afmelden in Rabo Internetbankieren of contact met ons opnemen.

## 19 Algemene bepalingen voor de Rabo Wallet

- 1 Om de Rabo Wallet te kunnen gebruiken heeft u een betaalrekening en Rabo Internetbankieren nodig.
- 2 Eindigt uw betaalrekening? Of heeft u geen Rabo Internetbankieren meer? Dan mag u geen gebruik meer maken van de Rabo Wallet. Zolang u de Rabo Wallet toch gebruikt blijven deze algemene voorwaarden en eventuele extra voorwaarden van extra services gelden.
- 3 Het saldo van uw rekening kan in de Rabo Wallet staan. Als dit het geval is, kan dit saldo ook geraadpleegd worden als u de mobiele pas niet kunt gebruiken. Bijvoorbeeld omdat u de mobiele pas tijdelijk uit heeft gezet. Of omdat de mPIN geblokkeerd is.

## 20 Extra services in de Rabo Wallet

- 1 In de Rabo Wallet kunt u ook extra services gebruiken. Informatie over deze extra services vindt u in of via de Rabo Wallet.
- 2 Voor deze extra services van ons kunnen andere of extra voorwaarden gelden. Ook kan het zijn dat wij aparte afspraken met u willen maken over deze extra services.
- 3 Wij kunnen u ook de mogelijkheid bieden om via de Rabo Wallet extra services van andere partijen af te nemen. Wij verwijzen u in zo'n geval door naar die andere partij. Die andere partij kan voorwaarden hanteren en/of afspraken met u maken over extra services.  
Wij zijn niet verantwoordelijk voor wat zo'n andere partij wel of niet doet. Bent u van mening dat die andere partij zijn verplichtingen niet nakomt? Dan moet u zich tot die andere partij wenden. U kunt ons daarvoor niet aanspreken.
- 4 Wij kunnen stoppen met één of meer services van ons. Ook kunnen wij stoppen met het ter beschikking stellen van de mogelijkheid om services van derden te gebruiken. Wij laten u dit vooraf weten.

## 21 Stoppen met de Rabo Wallet

- 1 Om te kunnen stoppen met de Rabo Wallet, heft u eerst uw mobiele pas op. Hoe u dit doet, staat in artikel 13 van hoofdstuk 9. Als dat is gebeurd, kunt u stoppen met de Rabo Wallet door de app van uw telefoon te verwijderen.
- 2 Gebruikt u wel de Rabo Wallet, maar heeft u geen mobiele pas? Dan kunt u stoppen met de Rabo Wallet door de app van uw telefoon te verwijderen.

## 22 Rabofoon

- 1 Rabofoon kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt ook door een toegangscode aan te vragen met ons afspreken dat u Rabofoon kunt gebruiken.
- 2 Rabofoon kunt u via een daarvoor geschikte vaste of mobiele telefoon gebruiken.

## 23 Rabo Alerts en Saldo SMS

- 1 Rabo Alerts kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt door dit in te stellen in Rabo Internetbankieren met ons afspreken dat u Rabo Alerts kunt gebruiken. Een Saldo SMS krijgt u als u ons daar om vraagt en u gebruik maakt van Rabo Internetbankieren.
- 2 Een Rabo Alert is een door ons via sms of e-mail verstuurd bericht naar het door u opgegeven 06-nummer of e-mailadres. Een Saldo SMS is een door ons via sms verstuurd bericht met saldo-informatie.
- 3 Wijzigingen met betrekking tot Rabo Alerts en Saldo SMS geeft u door via Rabo Internetbankieren. Bijvoorbeeld het wijzigen van het e-mailadres of het 06-nummer. Ook het beëindigen of blokkeren van Rabo Alerts en Saldo SMS doet u via Rabo Internetbankieren.
- 4 Wij verzenden Rabo Alerts en Saldo SMS-berichten zonder verdere codes en andere veiligheidsmaatregelen. U bent zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van de inhoud van de Rabo Alert of de Saldo SMS.
- 5 Bij diefstal of vermissing van de apparaten waarmee u Rabo Alerts of Saldo SMS-berichten kunt ontvangen, kunt u het ontvangen blokkeren via Rabo Internetbankieren. Ditzelfde geldt ook als u Rabo Alerts ontvangt en iemand anders heeft toegang gekregen tot uw e-mailadres.
- 6 Wij zijn niet aansprakelijk als u een Rabo Alert of Saldo SMS niet of niet tijdig ontvangt. Bijvoorbeeld door storing aan apparaten of verbindingen. Verder geldt artikel 18 van hoofdstuk 3.



# Hoofdstuk 6 Betaalrekening

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat meer informatie over de betaalrekening. Bijvoorbeeld over een en/of-rekening. En over het geven van een volmacht aan een ander voor het gebruik van uw rekening.

## 2 Bestemming rekening

U mag de rekening alleen gebruiken voor uw eigen bankzaken. U mag de rekening niet gebruiken voor een bedrijf.

## 3 Bijboeken en afboeken

Wij kunnen geld dat wordt gestort op of wordt overgeboekt naar de rekening, bijboeken op de rekening. Wij kunnen ook geld van de rekening afboeken. Wij mogen dat in ieder geval als:

- het tegoed of het krediet op de rekening gebruikt wordt voor betaaldiensten. Deze staan in hoofdstuk 7 en hoofdstuk 9
- u geld aan ons moet betalen
- er op grond van een uitdrukkelijke wettelijke bepaling geldt dat op de rekening staat aan een ander betaald moet worden.

## 4 Geen rente ontvangen, wel rente betalen

Wij hoeven u geen rente te betalen over het tegoed dat op de rekening staat. Staat u rood? Dan moet u ons rente betalen over het bedrag dat u rood staat.

## 5 Zonder krediet rood staan op de rekening

- U mag niet rood staan op de rekening als u geen krediet heeft.
- Gebeurt dat toch, bijvoorbeeld doordat wij de kosten van het betaalpakket afboeken van de rekening? Dan noemen wij dat een overschrijding. U betaalt dan een variabele rente. Deze rente noemen wij 'debetrente bij overschrijding'. Wij kunnen deze rente altijd wijzigen.
- Bij een overschrijding bent u zonder dat een ingebrekestelling nodig is, in verzuim en is het bedrag dat u rood staat direct opeisbaar. Dit betekent dat u het bedrag meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.

## 6 Extra regels bij een gezamenlijke rekening

Als de rekening van meer personen is, is het een en/of-rekening. Dit is alleen anders wanneer wij met u hebben afgesproken dat het een en-rekening is. Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:

- Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. Dit kan zowel schriftelijk als elektronisch. Laat elkaar meteen weten welke informatie wij aan één van u geven. Ieder van u is gebonden aan de informatie die wij aan één van u hebben gegeven. Dit geldt ook als de rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. In dat geval sturen wij de informatie naar het adres dat u ons heeft meegedeeld.
- Als een rekeninghouder overlijdt mogen zijn erfgenamen in zijn plaats uitsluitend samen de rekening gebruiken en andere (rechts)handelingen met betrekking tot de rekening verrichten. Zij mogen bijvoorbeeld samen aan ons meedelen dat een en/of-rekening een en-rekening moet worden.
- Als u rood staat op de rekening, is iedere rekeninghouder verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
- U mag ons mede namens de andere rekeninghouder informeren of mededelingen doen.

## 7 En/of-rekening

Voor een en/of-rekening gelden ook de volgende regels:

- U mag de rekening ieder apart gebruiken. Dit geldt ook na het overlijden van één van de rekeninghouders. En als een rechter een rekeninghouder onder bewind of curatele stelt. Elke rekeninghouder mag ook apart andere (rechts)handelingen verrichten, die betrekking hebben op de rekening. Voorbeelden zijn:
  - het geven van een volmacht
  - het opzeggen van een krediet op de rekening.
- Elke rekeninghouder mag ook apart andere (rechts)handelingen verrichten met betrekking tot de overeenkomst. Voorbeelden zijn:
  - het doorgeven van een adreswijziging
  - het opzeggen van de overeenkomst.
- De medewerking van de andere rekeninghouder(s) is niet nodig. Alle rekeninghouders zijn gebonden aan deze (rechts)handelingen.
- De medewerking van alle rekeninghouders is nodig om de rekeninghouders te wijzigen. Wij mogen, als wij dat nodig vinden, de medewerking van alle rekeninghouders vragen voor het gebruik van de rekening of het verrichten van andere rechtshandelingen. Ook mogen wij van de en/of-rekening een en-rekening maken als wij dat nodig vinden.



- 5 Als het tegoed of het krediet op de rekening in een gemeenschap valt, geldt wat hiervoor in lid 1 staat. Dit geldt ook als de gemeenschap wordt ontbonden of verdeeld.
- 6 In sommige gevallen zegt de wet dat de rekeninghouders elkaar volmacht moeten geven om de rekening ieder apart te gebruiken. Hieronder vallen ook beschikkingshandelingen. Door de overeenkomst te sluiten geeft u elkaar deze volmacht. Deze volmacht eindigt niet als een rekeninghouder overlijdt. Ook niet als een rechter een rekeninghouder onder bewind of curatele stelt. U mag deze volmacht aan een ander geven.
- 7 Krijgen wij geld van u of van een andere rekeninghouder? Dan mogen wij dat van de rekening afboeken.

## 8 Onenigheid tussen de rekeninghouders bij een en/of-rekening

Wilt u niet meer dat een andere rekeninghouder apart de en/of-rekening gebruikt? Dan kunt u het volgende doen:

- 1 U deelt ons mee dat u wilt dat de andere rekeninghouder de rekening niet meer zonder uw medewerking gebruikt. Dan wordt de rekening een en-rekening. Let op: u mag de rekening dan ook zelf niet meer zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s) gebruiken. Dit mogen de rekeninghouders dan alleen nog samen doen.
- 2 Deze mededeling heeft nog een gevolg. Alleen de volmachten die door alle rekeninghouders samen zijn gegeven blijven geldig, alle andere volmachten vervallen. Opdrachten die aan ons gegeven zijn voordat of kort nadat van de en/of-rekening een en rekening is gemaakt, mogen wij uitvoeren als wij dit niet meer kunnen voorkomen.
- 3 Na uw overlijden mogen ook uw erfgenamen samen zo'n mededeling aan ons doen. Met dezelfde gevolgen.

## 9 En-rekening

Is de rekening een en-rekening? Dan mag u de rekening uitsluitend samen gebruiken. Verder gelden de regels die in artikel 6 van dit hoofdstuk staan.

## 10 Beperkingen in het gebruik van de rekening bij faillissement, WSNP en beslag

- 1 Als u failliet bent of in de wettelijke schuldsanering (WSNP) zit, mag u de rekening niet meer gebruiken. Als de rechter u surseance van betaling geeft, mag u de rekening niet meer alleen gebruiken, maar alleen nog samen met uw bewindvoerder. Surseance van betaling is door de rechter verleend uitstel van betaling.
- 2 Is de rekening van meer rekeninghouders en doet zich bij één of meer rekeninghouders één van de hiervoor in lid 1 vermelde gevallen voor? Dan mag geen van u de rekening nog gebruiken. Wij behouden ons hierbij het recht voor een schuld die één van u aan ons heeft te verrekenen met het tegoed.
- 3 Als op de rekening beslag is gelegd, mag u het deel van het tegoed waarop beslag ligt, niet meer gebruiken.

## 11 Volmacht

- 1 U mag aan iemand anders toestemming geven namens u de rekening te gebruiken. Deze toestemming noemen wij volmacht. De persoon aan wie u deze toestemming geeft is de gevolmachtigde. Wij kunnen voorwaarden stellen aan deze volmacht. Wij zijn niet verplicht om een volmacht te accepteren. En ook niet om de gevolmachtigde de rekening te laten gebruiken.
- 2 De regels die voor u gelden, gelden ook voor de gevolmachtigde. Dit geldt ook voor de aanwijzingen en voorschriften. Ook kunnen wij regels, aanwijzingen en voorschriften geven die speciaal voor de gevolmachtigde gelden. Zorg er dus voor dat de gevolmachtigde deze regels, voorschriften en aanwijzingen kent en zich eraan houdt. Dat geldt ook voor de wijzigingen daarvan.
- 3 Het handelen van de gevolmachtigde wordt aan u toegerekend. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij het gebruik van de rekening door de gevolmachtigde als uw gebruik beschouwen. U bent hier op dezelfde manier aan gebonden en voor aansprakelijk als voor uw eigen handelen.
- 4 Wij gaan ervan uit dat de gevolmachtigde in ieder geval het volgende mag op basis van de volmacht:
  - a de rekening gebruiken, op alle mogelijke manieren, ook via een online dienst
  - b een krediet op de rekening gebruiken, als wij u dat hebben gegeven
  - c informatie ontvangen over:
    - het gebruik van de rekening
    - het gebruik van een krediet als wij u dat hebben gegeven
    - het gebruik van bankpassen en creditcards die wij u of de gevolmachtigde hebben gegeven
    - andere door ons te bepalen (bank)diensten.

De gevolmachtigde mag alle handelingen die hiervoor staan ook doen met zichzelf als wederpartij.

- 5 Blijkt duidelijk uit de volmacht dat de gevolmachtigde één of meer van de dingen die hiervoor in lid 4 staan niet mag? Dan mag de gevolmachtigde deze dingen niet doen.



## 12 Einde volmacht

- 1 Een volmacht mag niet meer worden gebruikt als één van de rekeninghouders die deze heeft afgegeven of de gevolmachtigde:
  - a overlijdt
  - b failliet wordt verklaard
  - c onder bewind wordt gesteld
  - d onder curatele wordt gesteld of op hem de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard.
- 2 De volmacht mag ook niet meer worden gebruikt als:
  - a de volmacht is verlopen
  - b de gevolmachtigde de volmacht opzegt
  - c één van de rekeninghouders die de volmacht heeft afgegeven de volmacht intrekt of herroept
  - d één van de rekeninghouders die de volmacht heeft afgegeven de rekening niet meer alleen mag gebruiken
  - e wij de volmacht of de gevolmachtigde niet langer accepteren.
- 3 Gebeurt er iets waardoor de volmacht eindigt? Deel dit dan meteen aan ons mee. Dit geldt ook voor de gevolmachtigde. Maak hierover afspraken met de gevolmachtigde.

Als u ons niet informeert over het einde van de volmacht, zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bijvoorbeeld als de persoon die de volmacht had de rekening toch nog gebruikt.
- 4 Heeft de gevolmachtigde opdrachten aan ons gegeven voordat of kort nadat de volmacht is geëindigd of niet meer gebruikt mag worden? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij de uitvoering daarvan niet meer kunnen voorkomen.

## 13 Andere vertegenwoordigers

- 1 Het kan ook zijn dat iemand anders dan een gevolmachtigde namens u optreedt op basis van de wet. Bijvoorbeeld een curator of bewindvoerder.
- 2 U of uw vertegenwoordiger moet ons meteen laten weten dat u op grond van een rechterlijke uitspraak verplicht vertegenwoordigd wordt.
- 3 De artikelen 11 en 12 gelden - voor zover van toepassing - ook voor iemand anders die namens u optreedt. Daar waar gesproken wordt over 'gevolmachtigde' bedoelen wij dan diegene die namens u optreedt op basis van de wet.

## 14 De betaalpakketten van de Rabobank

- 1 De meeste betaalrekeningen maken deel uit van een betaalpakket. Elk pakket bestaat uit een aantal vaste onderdelen en een aantal onderdelen naar keuze. De vaste onderdelen van een pakket neemt u altijd af. De onderdelen naar keuze mag u afnemen als wij vinden dat u daarvoor in aanmerking komt.

Wij mogen het pakket wijzigen, onderdelen van het pakket wijzigen, onderdelen uit het pakket halen of aan het pakket toevoegen. Wij mogen van vaste onderdelen van een pakket keuzeonderdelen maken en andersom. Wij informeren u vooraf over wijzigingen.
- 2 Het niet gebruiken van één of meer verplichte onderdelen van een betaalpakket, leidt niet tot korting op het tarief van dit pakket.

## 15 Wat als er bepaalde regels gelden?

Gebruik van de rekening moet voldoen aan de voorschriften die wij vaststellen. En de regels die de overheid of een toezichthoudende instantie vaststellen.

Zo mogen wij bepaalde voorschriften op een overboeking van toepassing verklaren. Bijvoorbeeld als wij voor de overboeking een vergunning of toestemming nodig hebben van De Nederlandsche Bank. Of van een andere toezichthoudende instantie in Nederland of in het buitenland.

## 16 Het einde van de rekening

- 1 In artikel 21 van hoofdstuk 3 staat hoe de rekening kan eindigen.
- 2 Bij het einde van de rekening krijgt u kosten die door u vooruit zijn betaald en betrekking hebben op de tijd na het einde van de rekening, van ons terug.
- 3 Als u de overeenkomst binnen twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst opzegt, betaalt u ons kosten als wij dat vragen. Het gaat hier om de kosten die wij maken voor het beëindigen van de rekening.
- 4 Wanneer betalen wij u het geld terug dat op de rekening staat? U krijgt het geld op de rekening terug als u alles heeft gedaan wat u volgens ons moet doen.

Bijvoorbeeld een schuld die u aan ons heeft terugbetalen of de hulpmiddelen die u van ons heeft gekregen aan ons teruggeven. Zo lang dat niet het geval is, hoeven wij het geld op de rekening niet terug te betalen.
- 5 Wilt u een overeenkomst voor een betaalpakket opzeggen? En heeft u een en/of-rekening? Dan mag ieder van u zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s) de overeenkomst opzeggen.

Heeft u een en-rekening? Dan kunt u uitsluitend samen de overeenkomst opzeggen.



## 17 Verstreking van persoonsgegevens voor de uitvoering van betalingen

- 1 Bij de uitvoering van betalingen worden soms ook andere partijen ingeschakeld, waaronder verwerkingscentra in andere landen. Daarbij kunnen persoonsgegevens ook worden uitgewisseld met landen buiten de Europese Unie. Dit kan doorgifte meebrengen aan derden in landen die niet hetzelfde beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als in de Europese Unie.
- 2 De autoriteiten van deze landen (binnen of buiten de Europese Unie) kunnen onderzoek doen naar deze gegevens. Dit kan zowel tijdens als na de verwerking van de gegevens gebeuren. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een toezichthouder of een andere bevoegde autoriteit die wij op basis van een overeenkomst of de wet informatie moeten geven. Of om een toezichthouder die uw persoonsgegevens opvraagt in het kader van een onderzoek, tijdens of na het verwerken van deze gegevens.
- 3 Ook kunnen de partijen die wij hebben ingeschakeld ons vragen om aanvullende gegevens van u, bijvoorbeeld om aan hun wetgeving te kunnen voldoen. Wij kunnen u dan om toestemming vragen om gegevens over u te verstrekken.
- 4 Geven wij de informatie als hiervoor in lid 2 en 3 bedoeld niet? Bijvoorbeeld omdat u dat niet wilt of omdat wij deze informatie niet mogen geven? Dan kan dat gevolgen hebben voor de dienstverlening aan u. Het kan dan bijvoorbeeld zo zijn dat het betalingsverkeer (tijdelijk) geen doorgang kan vinden of dat wij de overeenkomst met u moeten beëindigen.
- 5 Sommige banken leveren in het kader van de uitvoering van de betaalopdracht naam-, adres- en woonplaatsgegevens (NAW-gegevens) van betaler of begunstigde mee.
- 6 Voorafgaand aan een betaalopdracht geven wij geen adres- en woonplaatsgegevens over een IBAN bij ons. Wel kunt u vooraf bij ons nagaan of een bepaalde naam bij een bepaald Rabobank-IBAN hoort. Dit om de kans op fouten te beperken.



# Hoofdstuk 7 Betaaldiensten

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke betaaldiensten u kunt gebruiken en welke regels daarvoor gelden. U leest hier onder meer:

- 1 hoe u van de rekening kunt betalen, bijvoorbeeld door overboeken
- 2 hoe u iemand anders geld van de rekening kunt laten afschrijven door middel van incasso
- 3 hoe u contant geld kunt opnemen of storten via onze kantoren
- 4 hoe geld op de rekening kan worden ontvangen.

In hoofdstuk 9 worden de betaaldiensten beschreven die u kunt gebruiken met uw pas.

## 2 Uitleg gebruikte woorden

Wat bedoelen wij in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 8 en 9 met de volgende woorden:

- a Werkdag:  
een dag waarop wij betaalopdrachten uitvoeren. De werkdagen kunnen per betaaldienst verschillen.
- b Begunstigde:  
degene aan wie een bedrag wordt betaald.
- c Unieke identificator:  
gegevens van de rekening van de begunstigde in de betaalopdracht. Op basis hiervan voeren wij de betaalopdracht uit.
- d IBAN:  
'International Bank Account Number'. Dit is de internationale schrijfwijze van een rekeningnummer. Het IBAN van uw rekening vindt u onder meer op uw rekeningafschriften en in Rabo Internetbankieren.
- e Kanaal:  
de manier waarop u ons een betaalopdracht geeft, bijvoorbeeld schriftelijk of via een online dienst, zoals Rabo Internetbankieren of Online bankieren.
- f SEPA-landen:  
de op het tarieven- en limietenoverzicht beschreven landen.

## Algemene bepalingen

### 3 Buitenlands geld

Als u een bedrag betaalt, opneemt of ontvangt in een andere muntsoort dan de euro, rekenen wij dat bedrag om in euro. Dat doen wij met een wisselkoers. Wij boeken dat bedrag bij u in euro af of bij.

### 4 Wanneer mogen wij weigeren een betaalopdracht uit te voeren?

Wij hebben het recht de uitvoering van een betaalopdracht te weigeren als:

- a op de rekening onvoldoende geld staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening. Of als wij een bedrag op de rekening hebben gereserveerd voor de uitvoering van andere betaalopdrachten en er hierdoor onvoldoende geld op de rekening staat of kredietruimte is om de betaalopdracht volledig uit te voeren
- b een limiet die voor u geldt onvoldoende ruimte biedt
- c de betaalopdracht onjuist, onduidelijk of onvolledig is
- d de wettelijke regels ons verbieden een betaalopdracht uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag of ter uitvoering van regels ter voorkoming van terrorisme
- e u uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt
- f u de aanwijzingen, voorschriften of procedures niet heeft gevolgd
- g wij weten of vermoeden dat u niet ingestemd heeft met de betaalopdracht
- h wij weten of vermoeden dat sprake is van fraude of misbruik
- i wij weten of vermoeden dat de betaalopdracht of betaling die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden
- j u de rekening niet of niet meer alleen mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder, bewindvoerder of curator nodig is
- k de betaalopdracht is gegeven in een muntsoort die niet gangbaar is of plotseling niet gangbaar wordt
- l de bank waar de begunstigde een rekening heeft geen onderdeel is van ons netwerk voor het betalingsverkeer
- m wij hiervoor een andere volgens ons gegronde reden hebben.

### 5 Wat doen wij als wij een betaalopdracht niet uitvoeren?

- 1 Als wij een betaalopdracht niet uitvoeren laten wij u dat mondeling, schriftelijk of elektronisch weten. En geven wij u aanwijzingen voor correctie als feitelijke onjuistheden de reden zijn om de betaalopdracht niet uit te voeren. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen. De kosten die wij maken om u dit te laten weten mogen wij bij u in rekening brengen. Bijvoorbeeld de kosten die wij maken om met u in contact te komen.



- 2 In plaats van weigeren de betaalopdracht uit te voeren kunnen wij ook vragen om een aanvullende bevestiging van u. Bijvoorbeeld als wij twijfelen of de betaalopdracht wel door u gegeven is.  
Let op! Twijfelt u over de vraag of het verzoek om de extra bevestiging wel van de bank afkomstig is? Geef dan niet de aanvullende bevestiging, maar neem contact met ons op.  
Vragen wij zo'n aanvullende bevestiging? Dan geldt het moment van ontvangst van de aanvullende bevestiging als moment van ontvangst van de betaalopdracht.

## **6 Betalingen zonder toestemming en niet of onjuist uitgevoerde betaalopdrachten**

- 1 Ziet u dat een betaling heeft plaatsgevonden zonder uw toestemming? Of vindt u dat uw betaalopdracht door ons niet of onjuist is uitgevoerd? Laat ons dat dan meteen weten. In artikel 2 van hoofdstuk 1 staat hoe u dat doet.
- 2 In artikel 17 van hoofdstuk 3 staat wat geldt bij een betaling zonder toestemming waarvoor wij verantwoordelijk zijn.
- 3 Is uw betaalopdracht niet of onjuist uitgevoerd? Dan boeken wij het bedrag van de betaling terug op de rekening. Wij kunnen er dan ook voor kiezen uw betaalopdracht alsnog correct uit te voeren.
- 4 Eventuele debetrente die u ons ten onrechte heeft betaald, de kosten die wij u voor de betaling zonder toestemming of niet of onjuist uitgevoerde betaling in rekening hebben gebracht en gemiste rente die wij u hadden moeten betalen, zullen wij aan u vergoeden. Andere schade zullen wij niet vergoeden. Verder geldt artikel 18 van hoofdstuk 3.
- 5 Als wij niet verantwoordelijk zijn voor de betaling zonder toestemming of onjuiste uitvoering van een betaalopdracht, kunt u ons vragen onderzoek te doen naar de betaling. Als wij dit onderzoek doen, zullen wij u de resultaten meedelen. De kosten van dit onderzoek mogen wij bij u in rekening brengen.

## **7 Reservering**

Als u een betaling doet, kunnen wij voor het bedrag van de betaling een reservering aanbrengen. Dat betekent dat het bedrag niet meteen van uw rekening afgeboekt wordt, maar dat het bedrag eerst gereserveerd wordt en pas later afgeboekt wordt. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als u in het buitenland een bedrag betaalt of opneemt met uw bankpas. Ook als u betaalt bij een onbemand tankstation wordt eerst een bedrag op uw rekening gereserveerd.

## ***Algemene bepalingen overboekingen***

### **8 Overboeken van de rekening: inleiding**

- 1 U kunt geld overboeken van uw rekening naar een rekening van een begunstigde door ons een betaalopdracht te geven. Dat kan een rekening zijn in Nederland of in het buitenland. Ook kunt u geld overboeken naar een andere rekening van u bij ons of bij een andere bank.
- 2 U kunt niet naar elke rekening geld overboeken. U kunt bijvoorbeeld niet altijd overboeken naar een spaarrekening. Ook kunt u niet in elke muntsoort geld overboeken.  
Buiten Nederland kunt u alleen geld overboeken naar rekeningen bij banken die onderdeel zijn van ons netwerk voor het betalingsverkeer.  
Vraag hierover vooraf informatie aan ons of raadpleeg de informatie op onze website.





## 9 Kanalen en toestemming om een betaalopdracht uit te voeren

- Betalopdrachten voor overboekingen kunnen via verschillende kanalen worden gegeven. In het volgende schema is per soort overboeking aangegeven via welke kanalen een betaalopdracht kan worden gegeven.

	Schriftelijk	Rabo Internetbankieren	Rabo Mobielbankieren	Online bankieren	Rabofoon*	Telefoon
<b>Eurobetaling</b>						
Eurobetaling	✓	✓	✓	✓	✓*	
Eurobetaling met spoed	✓**	✓		✓***		✓
Eurobetaling met Acceptgiro	✓	✓	✓	✓	✓*	
Eurobetaling - Automatische Periodieke Overboeking	✓**	✓	✓	✓		
Eurobetaling - geagendeerd	✓**	✓	✓	✓	✓*	
<b>Wereldbetaling</b>						
Wereldbetaling	✓**	✓		✓***		
Wereldbetaling met spoed	✓**	✓		✓***		
Wereldbetaling – Automatische Periodieke Overboeking	✓**	✓		✓***		
<b>iDEAL</b>						
iDEAL		✓		✓***		
iDEAL Mobiel			✓	✓		

\* Met de Rabofoon kunt u uitsluitend een bedrag overboeken naar een IBAN van een in Nederland aangehouden rekening.

\*\* Via de balie van uw lokale bank.

\*\*\* Mogelijk vanaf een nader door ons te bepalen moment.

- Voor het uitvoeren van een betaalopdracht hebben wij uw toestemming nodig. Hoe u deze toestemming geeft, is per kanaal verschillend. Ook het bedrag en de begunstigde van de betaalopdracht kunnen bepalend zijn voor de manier waarop u uw toestemming geeft. In hoofdstuk 8 leest u per kanaal hoe u deze toestemming geeft.

## 10 Op basis van welke gegevens voeren wij uw betaalopdracht uit?

- Wij voeren uw betaalopdracht voor een overboeking uit op basis van de daarin door u opgegeven unieke identificator. Hierna staat welke unieke identificator u wanneer moet gebruiken.
- Wij voeren de betaalopdracht uit op basis van het door u opgegeven IBAN als unieke identificator. Behalve als hierna staat dat een andere unieke identificator gebruikt moet worden. Wij hoeven niet te controleren of het IBAN en de door u in de betaalopdracht vermelde gegevens juist zijn. Wij hoeven ook niet te controleren of een door u opgegeven IBAN hoort bij de door u opgegeven naam van de begunstigde. Ook hoeven wij niet te letten op andere informatie die u ons geeft.
- Gebruikt u het adresboek in Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren om het IBAN van de begunstigde in te voeren? Controleer dan daarna of dat IBAN inderdaad van de begunstigde is.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als een betaling op basis van een door u opgegeven onjuist IBAN heeft plaatsgevonden.

Wel zullen wij in dat geval op uw verzoek de bank van de verkeerde begunstigde vragen het bedrag door de verkeerde begunstigde terug te laten boeken. Of de verkeerde begunstigde zelf vragen het bedrag terug te boeken. De kosten hiervoor mogen wij u in rekening brengen. Wij kunnen er niet voor instaan dat die verkeerde begunstigde het bedrag terugboekt.



## 11 Intrekken van een betaalopdracht

- 1 Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment waarop wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk. Het moment van ontvangst is in hoofdstuk 8 per kanaal beschreven.
- 2 Is de uitvoering van een betaalopdracht geagendeerd op een toekomstige datum? Dan kunt u deze intrekken via Rabo Internetbankieren, Online bankieren en Rabo Mobielbankieren tot uiterlijk het einde van de dag die vooraf gaat aan die toekomstige datum. Via het kantoor van de bank kunt u de opdracht intrekken tot uiterlijk het einde van de werkdag die vooraf gaat aan die toekomstige datum.
- 3 Een betaalopdracht tot periodieke overboeking kunt u alleen voor alle toekomstige overboeking samen intrekken. U kunt dit doen via Rabo Internetbankieren, Online bankieren en Rabo Mobielbankieren tot uiterlijk het einde van de dag die vooraf gaat aan de eerstvolgende toekomstige uitvoerdatum. Via het kantoor van de bank en telefonisch kunt u de periodieke opdracht intrekken tot uiterlijk het einde van de werkdag die vooraf gaat aan die toekomstige datum.
- 4 Een opdracht tot intrekking moet voldoen aan de door ons gestelde voorschriften. Zo moeten wij de opdracht tot intrekking tijdig ontvangen. Deze moet op de juiste manier aan ons zijn gegeven en moet de juiste informatie bevatten. Informatie over deze voorschriften vindt u op onze website. Als u niet voldoet aan deze voorschriften, hoeven wij de intrekking niet uit te voeren.
- 5 Is sprake van een en/of-rekening? Dan kan iedere rekeninghouder een betaalopdracht intrekken. Ook als de andere rekeninghouder deze betaalopdracht heeft gegeven.

## 12 Automatisch nieuwe opdracht na weigering

Als wij de uitvoering van een betaalopdracht hebben geweigerd omdat er onvoldoende geld op de rekening staat of als er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening, mogen wij tot en met drie werkdagen na de weigeringsdatum één of meer keren controleren of die reden voor weigering nog steeds bestaat. Als wij vinden dat er geen reden voor weigering meer is, zullen wij namens u een nieuwe betaalopdracht geven. Die nieuwe betaalopdracht is gelijk aan de betaalopdracht die wij van u hebben ontvangen. Wel geldt een andere ontvangstdatum. U geeft ons door het sluiten van de overeenkomst volmacht voor het geven van zo'n nieuwe betaalopdracht.

In de toekomst kan het zijn dat wij niet langer gebruik maken van deze volmacht, en dus niet langer automatisch een nieuwe opdracht geven als de reden voor weigering niet meer bestaat.

## 13 Werkdagen

- 1 Voor overboeking binnen Nederland, gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van door ons te bepalen (feest)dagen.
- 2 Voor overboeking binnen Nederland via een online dienst naar rekeningen in euro's die bij een Rabobank worden aangehouden gelden als werkdagen maandag tot en met zondag.
- 3 Voor overboeking naar buitenlandse rekeningen gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van door ons te bepalen (feest)dagen en de dagen waarop de bank van de begunstigde gesloten is voor de uitvoering van de overboeking.
- 4 Op onze website staat een overzicht van deze (feest)dagen.
- 5 Betaalopdrachten die wij ontvangen op een niet-werkdag of na het einde van een werkdag worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag. Wij bepalen op welk tijdstip een werkdag eindigt. Dit tijdstip kan onder andere verschillen per soort betaalopdracht en per kanaal.
- 6 U vindt de tijdstippen waarop een werkdag eindigt op het tarieven- en limietenoverzicht.

## 14 Uitvoerdatum in een betaalopdracht

- 1 Geeft u geen uitvoerdatum aan in de betaalopdracht? Of is het niet mogelijk om een uitvoerdatum aan te geven? Dan starten wij na ontvangst van de betaalopdracht met de uitvoering ervan.
- 2 In een betaalopdracht, die via een online dienst is gegeven, kunt u soms een uitvoerdatum meegeven. Deze uitvoerdatum geldt als datum waarop wij de betaalopdracht hebben ontvangen. Is deze uitvoerdatum een dag die geen werkdag is? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als datum van ontvangst.

## 15 Maximale uitvoeringstermijnen

- 1 Voor overboeking in euro, al dan niet met één valutawissel tussen de euro en een andere muntsoort van een EU-lidstaat als de valutawissel in die lidstaat wordt uitgevoerd, geldt het volgende. Wij zorgen ervoor dat het bedrag van de overboeking uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na de werkdag die als datum van ontvangst geldt, is bijgeboekt op de rekening van de bank van de begunstigde. Als wij van u schriftelijk een betaalopdracht tot overboeking ontvangen, is deze termijn twee werkdagen.
- 2 De in lid 1 genoemde termijnen gelden niet voor andere overboeking. Voor andere overboeking is de maximale uitvoeringstermijn langer dan de hiervoor beschreven maximale uitvoeringstermijnen.
- 3 Verwerkingshandelingen met betrekking tot de rekening kunnen wij ook op niet-werkdagen doen. Bijvoorbeeld het reserveren van een bedrag op de rekening voor de uitvoering van een betaalopdracht.



## Soorten overboekingen

### 16 Eurobetaling

Hiermee geeft u ons een betaalopdracht om een bedrag in euro over te boeken naar een IBAN in Nederland en andere SEPA-landen. Eventuele kosten in het buitenland betaalt de begunstigde. In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een Eurobetaling kunt geven.

### 17 Eurobetaling met Acceptgiro

Hiermee geeft u ons een betaalopdracht om een bedrag in euro over te boeken naar een IBAN. U moet controleren of de gegevens die zijn voorgedrukt op de Acceptgiro juist zijn. In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een Eurobetaling met Acceptgiro kunt geven. Als u via een online dienst een betaalopdracht geeft voor een Acceptgiro-overboeking, moet u de gegevens van de Acceptgiro overnemen in de elektronische betaalopdracht.

### 18 Spoedbetaling met Eurobetaling

- 1 U kunt ons een betaalopdracht geven om een Eurobetaling met spoed uit te voeren.
- 2 In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een Eurobetaling met spoed kunt geven. Ontvangen wij de betaalopdracht voor een Eurobetaling met spoed op een werkdag vóór het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip? Dan wordt het bedrag binnen 1,5 uur na ontvangst op de rekening van de bank van de begunstigde bijgeboekt.
- 3 Voor een spoedbetaling brengen wij u (extra) kosten in rekening.
- 4 Wij bepalen via welke kantoren u een schriftelijke betaalopdracht voor een Eurobetaling met spoed kunt geven.

### 19 Automatische periodieke overboeking met Eurobetaling

- 1 U kunt ons een betaalopdracht geven om periodiek tot een einddatum of voor een aantal overboekingen een bedrag over te boeken met een Eurobetaling. Wij bepalen de periodes die mogelijk zijn.
- 2 U kunt deze betaalopdracht geven voor door u vooraf aangegeven overboekingen, die op een door u aangegeven dag of datum worden uitgevoerd. Als deze dag geen werkdag is, wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Is aangegeven dat de opdracht op de 29e, 30e of 31e dag van de maand moet worden uitgevoerd? Dan zullen wij de opdracht uitvoeren op de laatste dag van die maand als de maand geen 29, 30 of 31 dagen heeft. Is dit echter geen werkdag? Dan wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Dit is dan in de volgende maand.
- 3 U kunt de betaalopdracht ook geven voor een onbepaald aantal overboekingen. In dat geval wordt periodiek een bedrag overgeboekt totdat u de betaalopdracht intrekt.
- 4 In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een automatische periodieke overboeking kunt geven.

### 20 Overboekingen met iDEAL en iDEAL Mobiel

Het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens worden automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Controleer of het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft de unieke identicator van de begunstigde niet te controleren bij een iDEAL- en iDEAL Mobiel-overboeking. De andere kenmerken moet u wel controleren. In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een iDEAL-overboeking en iDEAL Mobiel-overboeking kunt geven. Een iDEAL- en een iDEAL Mobiel-overboeking zijn – zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht – definitief. U kunt deze dan niet meer intrekken.

### 21 Wereldbetaling

- 1 Hiermee geeft u ons opdracht om:
  - een bedrag in euro over te boeken naar een rekening buiten de SEPA-landen, of
  - een bedrag in een andere gangbare muntsoort over te boeken naar landen in of buiten de SEPA-landen.De gangbare muntsoorten, vindt u op onze website onder 'koerslijsten vreemde valuta'.
- 2 In de betaalopdracht voor de Wereldbetaling kunt u soms een kostenoptie opgeven. U kunt dan kiezen hoe de kosten tussen u en de begunstigde worden verdeeld. Op onze website zijn die kostenopties beschreven. Als u geen kostenoptie opgeeft, voeren wij de Wereldbetaling uit met de kostenoptie SHA.
- 3 U kunt ons vragen de Wereldbetaling met spoed uit te voeren. Als wij de Wereldbetaling met spoed uitvoeren, ontvangt de begunstigde het bedrag meestal één dag eerder. Dit is ook afhankelijk van het land en de bank van de begunstigde.
- 4 De kosten die u ons betaalt voor een Wereldbetaling zijn ook afhankelijk van de kostenoptie, uitvoering met spoed, speciale instructies als bedoeld in lid 6 van dit artikel, of de betaalopdracht aan de balie in de bankhal wordt opgemaakt en verstrekt, en of u de BIC van de bank van de begunstigde invult in de betaalopdracht.
- 5 Als de door u in de betaalopdracht opgegeven muntsoort niet de muntsoort is van het land waar de rekening van de begunstigde wordt aangehouden, wordt de Wereldbetaling mogelijk uitgevoerd in een andere muntsoort dan u aan ons hebt opgegeven. Wij noemen dat 'muntsoort-conversie'. Normaal gesproken wordt de Wereldbetaling dan uitgevoerd



in de muntsoort van het land waar de rekening van de begunstigde wordt aangehouden. Op onze website leggen wij de muntsoort-conversie aan u uit.

U kunt ons bij sommige muntsoorten vragen muntsoort-conversie te voorkomen bij Wereldbetalingen ten gunste van rekeningen in één of meer Wereldbetaling-landen. Voor welke Wereldbetaling-landen u dat kunt vragen en hoe u dat doet, leggen wij uit op de website onder 'wat is muntsoortconversie?'

- 6 Soms kunt u ons speciale instructies opgeven in de betaalopdracht voor een Wereldbetaling. Als wij die speciale instructies accepteren, zullen wij ons inspannen om ze uit te voeren. Maar wij zijn niet aansprakelijk als dat niet lukt.
- 7 Als u een betaalopdracht voor een Wereldbetaling geeft, bepalen wij welke unieke identificator u moet opgeven. Dit kan onder meer afhangen van het land waarnaar u een bedrag wilt overboeken en de muntsoort. In het volgende schema staat welke unieke identificator u wanneer moet gebruiken.

Overboeking in:	Overboeking naar:	Unieke identificator:
Euro	Land buiten de SEPA-landen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IBAN (verplicht voor de landen genoemd op onze website), en anders</li> <li>- IBAN of rekeningnummer + BIC* of rekeningnummer + naam/adres/ woonplaatsgegevens van de bank van de begunstigde</li> </ul>
Andere muntsoort	Land in of buiten de SEPA-landen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IBAN (verplicht voor de landen genoemd op onze website), en anders</li> <li>- IBAN of rekeningnummer + BIC* of rekeningnummer + naam/adres/ woonplaatsgegevens van de bank van de begunstigde</li> </ul>

\*BIC staat voor 'Bank Identifier Code'. Dit is een code van cijfers en letters waaronder de bank van de begunstigde bekend is in het betalingsverkeer.

- 8 De regels die gelden voor het gebruik van een IBAN als unieke identificator zoals beschreven in artikel 10 van dit hoofdstuk, gelden ook voor de unieke identificator bij een Wereldbetaling.
- 9 U kunt ons een betaalopdracht geven om periodiek een bepaald bedrag over te boeken met de Wereldbetaling. Wij bepalen de periodes die mogelijk zijn.
- 10 U kunt deze betaalopdracht geven voor door u vooraf aangegeven overboekingen, die op een door u aangegeven dag of datum worden uitgevoerd. Als deze dag geen werkdag is, wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Is aangegeven dat de opdracht op de 29e, 30e of 31e dag van de maand moet worden uitgevoerd? Dan zullen wij de opdracht uitvoeren op de laatste dag van die maand als de maand geen 29, 30 of 31 dagen heeft. Is dit echter geen werkdag? Dan wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Dit is dan in de volgende maand.
- 11 U kunt de periodieke betaalopdracht met de Wereldbetaling ook geven voor een onbepaald aantal overboekingen. In dat geval wordt periodiek een bedrag overgeboekt totdat u de betaalopdracht intrekt.
- 12 In het schema in artikel 9 staat via welke kanalen u een opdracht voor een Wereldbetaling kunt geven.

## Incasso van de rekening

### 22 Uitleg gebruikte woorden

Wat bedoelen wij in het onderdeel 'incasso van de rekening' met de volgende woorden:

- a incassant: een ander die een of meer bedragen in euro van de rekening laat afschrijven
- b incassobetaling: de afschrijving van een bedrag door een incassant in euro
- c incassomachtiging: de toestemming die u geeft aan de incassant om de incassant een of meer bedragen van de rekening te laten afschrijven. U kunt deze schriftelijk via een daarvoor bestemd formulier of via een digitale incassomachtiging geven
- d digitale incassomachtiging: een incassomachtiging waarvoor u elektronisch toestemming geeft via Rabo Internetbankieren. Dit kan vanaf een nader door ons te bepalen moment ook via Online bankieren
- e Incassant ID: de 'Incassant Identificatiecode'. Deze kunt u vinden op uw rekeningafschrift en in het transactieoverzicht in Rabo Internetbankieren, Online bankieren en Rabo Mobielbankieren. Het Incassant ID staat in de transactiedetails
- f machtigingskenmerk: het kenmerk van een specifieke incassomachtiging, bestaande uit cijfers en letters.



## 23 Terugboekingsstermijn incasso

Bij incasso machtigt u een incassant om één of meer bedragen van de rekening af te laten schrijven. Een incassant moet toestemming hebben van zijn eigen bank om opdracht te geven voor incassobetalingen.

In het volgende schema staat hoeveel tijd u heeft om een Euro-incassobetaling terug te boeken.

Soort incasso	Terugboekingsstermijn klant (artikel 36)	Terugboekingsstermijn bank (artikel 39)
Euro-incasso (éénmalig én doorlopend)	56 kalenderdagen	5 werkdagen

U herkent een Euro-incasso aan de letters EI bij de afschrijving op het transactieoverzicht.

## 24 Incassomachtiging

- 1 Voordat de incassant een opdracht mag geven voor een incassobetaling, moet hij een incassomachtiging van u hebben. Wij controleren voorafgaand aan het uitvoeren van de incassobetaling niet of er sprake is van een incassomachtiging.
- 2 U kunt een incassomachtiging geven voor één incassobetaling (éénmalige machtiging). U kunt ook een incassomachtiging geven voor meer incassobetalingen (doorlopende machtiging). Bijvoorbeeld voor het periodiek betalen van gas, water en licht. Een incassomachtiging voor meer incassobetalingen blijft gelden totdat u de incassomachtiging intrekt.
- 3 U geeft toestemming voor incassobetalingen door het geven van een incassomachtiging aan de incassant en u geeft daarmee ook toestemming aan de bank.

## 25 Het geven van een digitale incassomachtiging

- 1 U geeft de digitale incassomachtiging altijd elektronisch. U kunt de digitale incassomachtiging geven via Rabo Internetbankieren en vanaf een nader door ons te bepalen moment ook via Online bankieren.
- 2 U geeft een digitale incassomachtiging door deze te ondertekenen met een signeercode of S code en daarna bevestigt u de machtiging met de daarvoor bestemde knop.
- 3 Naast de controles die u altijd moet uitvoeren voordat u een signeercode of S-code zet, moet u ook de volgende zaken controleren voordat u een digitale incassomachtiging geeft:
  - de naam van de incassant
  - de omschrijving van de reden waarom de incassant wil incasseren, als de incassant deze reden gevuld heeft en deze dus op het scherm staat
  - of de machtiging éénmalig of doorlopend is
  - het IBAN van de rekening waarvan geïncasseerd wordt.

Kloppen deze gegevens niet met wat u wilt doen? Onderteken de digitale incassomachtiging dan niet.

- 4 Staat er een algehele incassoblokkade op uw rekening? Dan kunt u geen digitale incassomachtiging geven voor die rekening.
- 5 In Rabo Internetbankieren kunt u de digitale incassomachtiging inzien, net als andere machtigingen die u heeft gegeven en die bij ons bekend zijn.
- 6 Het wijzigen van de rekening ten laste waarvan de digitale incassomachtiging plaatsvindt, kan via de incassant.
- 7 Kan iemand namens u in Rabo Internetbankieren en later ook Online bankieren betaalopdrachten geven ten laste van een rekening? Bijvoorbeeld een gevolmachtigde? Dan kan diegene ook een digitale incassomachtiging geven namens u.
- 8 Een ander die digitale incassomachtigingen kan geven, kan ze onder meer ook inzien, beperken en blokkeren voor zover dit mogelijk is in Rabo Internetbankieren en Online bankieren.

## 26 Het doorgeven van gegevens aan de incassant bij een digitale incassomachtiging

- 1 Wij laten de bank van de incassant weten dat u een digitale incassomachtiging heeft gegeven aan een incassant. Ook sturen wij enkele gegevens mee, voor zover wij deze hebben. Het gaat daarbij om de volgende gegevens:
  - de naam van de rekeninghouder
  - de naam van de ondertekenaar
  - als de digitale incassomachtiging door meer personen ondertekend wordt: de namen van alle ondertekenaars, tot een maximum van 65 karakters
  - het IBAN van de rekening waarvan geïncasseerd wordt.
- 2 De bank van de incassant kan deze informatie weer aan de incassant doorgeven. Met deze gegevens kan de incassant vaststellen dat de digitale incassomachtiging van u afkomstig is.



## 27 Einde van de mogelijkheid om digitale incassomachtigingen te geven

- 1 Wij hebben het recht de manieren om een digitale incassomachtiging te geven, te wijzigen. Ook mogen wij ervoor kiezen om de mogelijkheid om digitale incassomachtigingen te geven te beëindigen.
- 2 Wordt de mogelijkheid om digitale incassomachtigingen te geven beëindigd? Dan heeft dat geen gevolgen voor de geldigheid van de al gegeven digitale incassomachtigingen.

## 28 Maatregelen voor u en ons rondom incasso's

- 1 U kunt verschillende maatregelen nemen om te voorkomen dat er één of meer incassobetalingen plaatsvinden. Ook zijn er maatregelen mogelijk als u het niet eens bent met een incassobetaling. In het schema leest u welke maatregelen er zijn, met wie u contact opneemt en of het een maatregel vooraf of achteraf is. Als u voor de maatregel contact kunt opnemen met de bank, leest u ook waar u bij de bank terecht kunt.

Artikel	Naam maatregel	Regelen via de	Maatregel vooraf of achteraf?
29	Intrekken incassomachtiging	Incassant	Vooraf
30 en 31	Weigeren incassobetaling	Bank (online en kantoor)	Vooraf
32 en 33	Incassoblokkade of beperking aanbrengen	Bank (online en kantoor)	Vooraf
34 en 35	Incassanten goedkeuren	Bank (online en kantoor)	Vooraf
36	Incassobetaling terugboeken	Bank (online en kantoor)	Achteraf
37	Onterechte incassobetaling melden (MOI)	Bank (kantoor)	Achteraf

- 2 Ook wij kunnen voorkomen dat er een incassobetaling plaatsvindt. Daarnaast kunnen wij incassobetalingen terugboeken. Wat wij kunnen doen, staat in de artikelen 38, 39 en 40 van dit hoofdstuk.

## Maatregelen voor u vooraf

### 29 Intrekken incassomachtiging bij de incassant

- 1 U kunt een incassomachtiging intrekken bij de incassant. De incassant bepaalt hoe u dit moet doen, bijvoorbeeld schriftelijk. Dit geldt ook voor de digitale incassomachtiging. Nadat u de incassomachtiging heeft ingetrokken, mag de incassant geen betaelopdrachten voor incassobetalingen meer geven.  
Wilt u niet dat een bepaalde incassant nog incasseert? Dan heeft het de voorkeur dat u een incassomachtiging intrekt bij de incassant in plaats van dat u kiest voor een andere maatregel. Op die manier gaat de incassant er niet ten onrechte vanuit dat voor bedragen die u aan de incassant moet betalen, gebruik kan worden gemaakt van een incassomachtiging.
- 2 Wij kunnen niet zien dat u een incassomachtiging bij de incassant heeft ingetrokken. Wij kunnen daarom niet voorkomen dat incassobetalingen daarna toch worden uitgevoerd. Als een incassant opdracht geeft voor een incassobetaling nadat u de incassomachtiging heeft ingetrokken, is dat onterecht. U kunt de incassobetaling laten terugboeken (zie artikel 36 van dit hoofdstuk). En als de termijn voor terugboeking is verstreken, kunt u ons melden dat dit een onterechte incassobetaling is (dit is een zogenaamde MOI, zie artikel 37 van dit hoofdstuk).
- 3 Soms reageert een incassant niet of niet tijdig op het intrekken van de incassomachtiging. U kunt er daarom voor kiezen om ook een incassoblokkade voor deze incassant voor toekomstige incassobetalingen met ons af te spreken (zie artikel 32 en 33 van dit hoofdstuk) of één van de andere maatregelen te treffen.

### 30 Weigeren incassobetaling

- 1 U kunt een door de incassant gegeven opdracht voor een incassobetaling herroepen. Dit noemen wij het 'weigeren van een incassobetaling'. Hierdoor kunt u de incassobetaling tegenhouden voordat het bedrag van uw rekening afgeschreven wordt.
- 2 Als uw mededeling volledig is en tijdig door ons is ontvangen, wordt de incassobetaling niet uitgevoerd. Als wij uw mededeling niet tijdig ontvangen of deze niet aan de eventuele voorschriften voldoet, wordt deze als dat mogelijk is behandeld als een verzoek tot terugboeking.  
Had u deze mededeling willen doen door in Rabo Internetbankieren of Online bankieren de vereiste stappen te zetten? Maar was het niet (meer) mogelijk de daarvoor vereiste stappen te zetten? Dan kunt u zelf een verzoek tot terugboeking doen zoals beschreven in artikel 36 van dit hoofdstuk.



### 31 Het meedelen van een weigering van een incassobetaling

- 1 U kunt de weigering van een incassobetaling op twee manieren aan ons meedelen: via Rabo Internetbankieren en via ons kantoor. Vanaf een nader te bepalen moment kunt u de weigering van een incassobetaling ook via Online bankieren aan ons meedelen.
- 2 Via Rabo Internetbankieren en Online bankieren: u doet dit door de daarvoor vereiste stappen te zetten in Rabo Internetbankieren of Online bankieren. U kunt dit doorgaans vanaf de werkdag voorafgaand aan de dag van afschrijving doen. U kunt dit doen tot uiterlijk 11:00 uur op de dag van afschrijving.
- 3 Via ons kantoor: uw schriftelijke mededeling de incassobetaling te weigeren moet uiterlijk door ons zijn ontvangen om 12:00 uur op de laatste werkdag voorafgaand aan de dag van de incassobetaling. In uw mededeling vermeldt u de datum en het bedrag van de incasso, naam en rekeningnummer of IBAN van de incassant en uw eigen rekeningnummer of IBAN. Wij kunnen voorschriften geven voor deze mededeling.

### 32 Incassoblokkades en incassobeperkingen

- 1 U kunt verschillende soorten incassoblokkades en incassobeperkingen met ons afspreken. In onze online diensten kunt u de afgesproken incassoblokkades en –beperkingen raadplegen op de 'blokkadelijst'.
- 2 U kunt een algehele incassoblokkade voor alle incassobetalingen naar alle incassanten met ons afspreken. Dit kan niet via onze online diensten. Neem hiervoor contact met ons op.
- 3 U kunt daarnaast de volgende incassoblokkades en incassobeperkingen met ons afspreken:
  - a een incassoblokkade voor incassobetalingen naar een bepaalde incassant die incasseert met een specifieke Incassant ID. U moet ons dit Incassant ID melden
  - b een incassoblokkade voor incassobetalingen op grond van een specifieke incassomachtiging. U moet ons het machtigingskenmerk en de Incassant ID melden
  - c een incassobeperking op grond van het land vermeld in het Incassant ID
  - d een incassobeperking voor incassobetalingen op grond van een specifieke incassomachtiging. U kunt - per incassomachtiging - een beperking instellen voor:
    - een maximum aantal incasso's per kalenderjaar, en/of
    - het maximumbedrag per incasso voor een specifieke incassomachtiging.U moet ons daarvoor het machtigingskenmerk en de Incassant ID melden. Ook moet u de gewenste beperkingen melden (in aantal en/of in een maximumbedrag). Deze beperking geldt dan niet voor andere machtigingen met andere machtigingskenmerken van dezelfde incassant.
- 4 Heeft u één of meer incassanten geblokkeerd? Dan kunt u bij andere incassanten nog steeds incassobeperkingen op land, aantal en bedrag afspreken.

### 33 Incassoblokkades of –beperkingen afspreken en verwijderen

- 1 U kunt op de volgende manieren een incassoblokkade of incassobeperking met ons afspreken:
  - kunt u Rabo Internetbankieren gebruiken voor de rekening? Dan moet u de incassoblokkade of incassobeperking instellen via Rabo Internetbankieren
  - kunt u geen Rabo Internetbankieren gebruiken voor de rekening? Dan moet u de incassoblokkade of incassobeperking op een door ons voorgeschreven manier met ons afspreken.
- 2 Stelt u de incassoblokkade of beperking in via Rabo Internetbankieren? En wordt deze ook aan u bevestigd door middel van Rabo Internetbankieren? Dan werkt de incassoblokkade of incassobeperking meteen.
- 3 Spreekt u op een andere door ons voorgeschreven manier de incassoblokkade of incassobeperking met ons af? Dan verwerken wij de blokkade of beperking binnen enkele dagen nadat wij uw bericht hebben ontvangen.
- 4 U kunt incassoblokkades en incassobeperkingen aanpassen. Dit kan op dezelfde manieren als het afspreken van een incassoblokkade of incassobeperking. Deze manieren worden hiervoor in lid 1 van dit artikel beschreven. Datzelfde geldt voor het intrekken van een incassoblokkade of incassobeperking.
- 5 U ontvangt - als u de incassoblokkade of -beperking via Rabo Internetbankieren ingesteld heeft - via e-mail informatie over incassobetalingen die niet uitgevoerd worden als gevolg van een door u ingestelde beperking op:
  - de hoogte van het bedrag van de incassobetaling
  - het maximum aantal incassobetalingen per kalenderjaar
  - het land van de incassant.

U ontvangt deze informatie enkele dagen tot één dag voor de uitvoerdatum. Stelt u kort voor de uitvoerdatum een incassoblokkade of incassobeperking in? Dan krijgt u deze e-mail niet meer voor incassobetalingen op die uitvoerdatum. Heeft u de incassoblokkade of incassobeperking niet ingesteld via Rabo Internetbankieren? Dan ontvangt u deze informatie niet.



### 34 Goedkeuren van een incassant

- 1 U kunt met ons afspreken dat alleen incassobetalingen van door u goedgekeurde incassanten worden uitgevoerd. Dit doet u door bij de Rabobank incassanten goed te keuren aan de hand van hun Incassant ID. Er wordt dan een zogenaamde 'goedkeuringslijst' voor u gemaakt. In onze online diensten kunt u de goedgekeurde incassanten raadplegen op de goedkeuringslijst.
- 2 Het gevolg van het goedkeuren van één of meer incassanten is dat alle andere incassobetalingen van alle andere incassanten niet meer uitgevoerd worden.
- 3 Ook nadat u een incassant goedgekeurd heeft, geldt nog steeds dat de incassant van u een geldige incassomachtiging moet hebben. Dit staat in artikel 24 van dit hoofdstuk.
- 4 Geeft u een incassomachtiging voor een incasso af aan een voor u nieuwe incassant? En heeft u bij de Rabobank al een goedkeuring gegeven aan een andere incassant?  
Dan moet u er zelf voor zorgen dat u deze voor u nieuwe incassant zelf goedkeurt. Doet u dit niet? Dan worden incassobetalingen aan deze nieuwe incassant niet uitgevoerd. Dit geldt niet als u de voor u nieuwe incassant machtigt via een digitale incassomachtiging.  
Deze nieuwe incassant wordt dan ook automatisch goedgekeurd.
- 5 Heeft een incassant meer Incassant ID's? Bijvoorbeeld omdat de incassant een bedrijf is dat meer soorten diensten aan u verleent? Dan worden alleen die incasso's uitgevoerd waarbij het goedgekeurde Incassant ID vermeld staat.
- 6 Keurt u één of meer incassanten goed? Dan komen alle eventueel door u ingestelde incassoblokkades en -beperkingen te vervallen.  
U kunt dan andere incassanten niet meer (expliciet) blokkeren. Ook kunt u geen incassobeperking op land meer afspreken.  
Wel kunt u bij de goedgekeurde incassanten nog incassobeperkingen op aantal of bedrag afspreken. Ook kunt u nog een algehele incassoblokkade met ons afspreken.

### 35 Goedkeuring van incassanten afspreken en verwijderen

- 1 U kunt op de volgende manieren een goedkeuring met ons afspreken:
  - kunt u Rabo Internetbankieren gebruiken voor de rekening? Dan moet u het goedkeuren van incassanten instellen via Rabo Internetbankieren
  - kunt u Rabo Internetbankieren niet gebruiken voor de rekening? Dan moet u het goedkeuren van een incassant op een door ons voorgeschreven manier met ons afspreken.
- 2 Stelt u de goedkeuring in via Rabo Internetbankieren? En wordt deze ook aan u bevestigd door middel van Rabo Internetbankieren? Dan wordt deze goedkeuring meteen verwerkt. Ook geldt meteen dat alle andere incasso's van alle andere niet goedgekeurde incassanten niet meer uitgevoerd worden.
- 3 Spreekt u op een andere door ons voorgeschreven manier de goedkeuring van een incassant met ons af? Dan verwerken wij de goedkeuring binnen enkele dagen nadat wij uw bericht hebben ontvangen, net als de blokkades voor andere incassanten die daarvan het gevolg zijn.
- 4 Wilt u de goedkeuring voor de incassant intrekken? Dan kunt u dat op dezelfde manieren doen als waarop u de goedkeuring voor een incassant afspreekt. In lid 1 van dit artikel staat welke manieren dit zijn.
- 5 Heeft u het goedkeuren van één of meer incassanten ingesteld via Rabo Internetbankieren? En wil een niet goedgekeurde incassant een incasso doen? Dan ontvangt u enkele dagen tot één dag voordat de incasso wordt uitgevoerd via e-mail informatie hierover. U kunt deze incassant dan alsnog goedkeuren. Heeft u het goedkeuren van de incassant(en) niet via Rabo Internetbankieren ingesteld? Dan kunt u deze informatie niet ontvangen.
- 6 Trekt u alle goedkeuringen van alle incassanten weer in? Dan kunnen alle incassanten weer incasseren van de rekening zonder dat er incassoblokkades en -beperkingen gelden. U moet dan de door u gewenste incassoblokkades en -beperkingen opnieuw met ons afspreken.

## Maatregelen voor u achteraf

### 36 Terugboeken incassobetaling op uw verzoek

- 1 U kunt ons vragen een uitgevoerde Euro-Incasso-betaling terug te boeken. U vindt in het schema van artikel 23 van dit hoofdstuk binnen welke termijn ('terugboekingsstermijn klant') uw verzoek om terugboeking uiterlijk door ons moet zijn ontvangen. De terugboekingsstermijn klant start na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.
- 2 Uw verzoek tot terugboeken kunt u via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of schriftelijk doen. In uw verzoek vermeldt u de datum en het bedrag van de incassobetaling, naam en IBAN van de incassant en uw eigen IBAN. Wij kunnen voorschriften geven voor het terugboeken van een incassobetaling. Wij boeken de incassobetaling terug op de rekening als uw mededeling volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen.





### 37 Melding onterechte incassobetaling

- 1 Een incassobetaling is onterecht als de incassant daarvoor geen geldige incassomachtiging van u heeft op het moment dat de incassobetaling van de rekening wordt afgeboekt.
- 2 U vindt dat sprake is van een onterechte incassobetaling? Dan moet u dit meteen aan ons meedelen nadat wij u de informatie over de incassobetaling beschikbaar hebben gesteld. Bijvoorbeeld via een rekeningafschrift of een online dienst. Heeft u niet gereageerd binnen dertien maanden na de datum waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt? Dan heeft u in ieder geval geen recht meer op terugbetaling.
- 3 U moet ons dit meedelen door middel van een 'melding onterechte incasso'. Wij kunnen voorschriften geven voor het meedelen van een verzoek om terugbetaling van een onterechte incasso. In uw mededeling vermeldt u de datum en het bedrag van de incasso, naam en IBAN van de incassant en uw eigen IBAN. Om een melding onterechte incasso te doen, neemt u contact met ons op.
- 4 Ontvangen wij uw mededeling binnen de terugboekingstermijn, zoals beschreven in artikel 23 van dit hoofdstuk? Dan behandelen wij uw mededeling als een verzoek tot terugboeken zoals beschreven in artikel 36 van dit hoofdstuk. Na de terugboekingstermijn behandelen wij uw mededeling als een melding onterechte incasso.
- 5 Als uw mededeling volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen, onderzoeken wij of er sprake is van een onterechte incasso. Wij streven ernaar dat onderzoek binnen één maand uit te voeren. Voor de uitvoering van dat onderzoek hebben wij de medewerking van de incassant en de bank van de incassant nodig. Wij delen u de uitslag van het onderzoek mee. Als wij vinden dat er sprake is van een onterechte incassobetaling, boeken wij de incassobetaling terug op de rekening. Eventuele debetrente die u ons ten onrechte heeft betaald en de eventuele kosten die wij u voor de onterechte incasso in rekening hebben gebracht en gemiste rente die wij u hadden moeten betalen, zullen wij aan u vergoeden. Andere schade zullen wij niet vergoeden. Verder geldt artikel 18 van hoofdstuk 3.

## Maatregelen door bank

### 38 Weigeren incassobetaling door bank bij incassoblokkade

- 1 Wij weigeren een opdracht tot incassobetaling uit te voeren als er sprake is van een incassoblokkade op uw verzoek. Wij kunnen een incassobetaling weigeren als er sprake is van een incassoblokkade op ons initiatief. De incassoblokkade staat in artikel 32 en 33 van dit hoofdstuk. De andere redenen om een incassobetaling te weigeren zijn dezelfde als de redenen om een betaalopdracht te weigeren. De redenen om een betaalopdracht te weigeren, staan in artikel 4 van dit hoofdstuk.
- 2 Als wij een incassobetaling weigeren, wordt het bedrag niet van de rekening afgeboekt.

### 39 Terugboeken incassobetaling door bank

- 1 Wij kunnen een uitgevoerde incassobetaling ook terugboeken naar uw rekening. Als wij een incassobetaling terugboeken wordt het eerder van uw rekening afgeboekte bedrag weer naar uw rekening teruggeboekt. Wij mogen dit doen als wij mogen weigeren een betaalopdracht uit te voeren. De redenen om een betaalopdracht te weigeren, staan in artikel 4 van dit hoofdstuk.
- 2 Als wij een incassobetaling terugboeken, kunt u dat zien op de rekeningafschriften en/of via een online dienst.
- 3 De termijn waarbinnen wij een incassobetaling mogen terugboeken ('terugboekingstermijn bank'), vindt u in het schema in artikel 23 van dit hoofdstuk. De terugboekingstermijn bank start na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.

### 40 Aanbrengen algehele incassoblokkade door bank

In bepaalde situaties mogen wij zelf een algehele incassoblokkade voor alle incassobetalingen van alle incassanten op uw rekening aanbrengen. Wij mogen zo'n algehele incassoblokkade alleen aanbrengen als er sprake is van een weigeringsgrond als beschreven in artikel 4 van dit hoofdstuk. Wij laten het u weten als wij zelf een algehele incassoblokkade aanbrengen.

### 41 Euro-incasso

- 1 Voor incassobetalingen met de Euro-incasso moet de incassant een rekening hebben in Nederland of een ander SEPA-land.
- 2 De incassant moet op de incassomachtiging voor een Euro-incasso de letters 'SEPA' vermelden of het SEPA-logo gebruiken.

### 42 Gebruik Nederlandse incasso voor Euro-incasso

- 1 De Nederlandse incasso kon tot 1 augustus 2014 gebruikt worden. Daarna kan gebruik worden gemaakt van de Euro-incasso. Op uw rekeningafschrift en in Rabo Internetbankieren kunt u zien of de incassobetaling heeft plaatsgevonden met Nederlandse incasso (code MA) of met een Euro-incasso (code EI) door de verschillende codes.
- 2 Een incassant aan wie u voor 1 augustus 2014 een Doorlopende Machtiging Algemeen heeft gegeven voor incassobetalingen via Nederlandse incasso, kan op enig moment (ook) gaan incasseren via Euro-incasso. De door u afgegeven Doorlopende Machtiging Algemeen geldt dan ook als incassomachtiging voor Euro-incasso. De incassomachtiging hoeft in dat geval niet aan alle eisen van een incassomachtiging voor Euro-incasso te voldoen.



- 3 Een selectieve incassoblokkade die u afgegeven heeft voor een Nederlandse incasso werkt niet voor een Euro-incasso. U kunt dan een nieuwe incassoblokkade voor een Euro incasso opgeven. Hoe u dit doet, leest u in artikel 32 en 33 van dit hoofdstuk. Een algehele incassoblokkade blijft wel gelden.

#### **43 Gebruik oude kansspelincasso voor Euro-Incasso**

Een incassant aan wie u voor 1 februari 2016 een doorlopende machtiging heeft gegeven voor de Nederlandse kansspelincasso, kan ook gaan incasseren via de Euro-incasso.

### **Contant geld**

#### **44 Contant geld opnemen van de rekening via één van onze kantoren**

- 1 Wij kunnen u de mogelijkheid bieden contant geld op te nemen bij een geldautomaat op één van onze kantoren met hulp van een bankmedewerker. De opname gebeurt dan met een bankpas van ons. U geeft toestemming voor de opname door het plaatsen van uw handtekening op de opnamebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de opname staan vermeld. U krijgt hiervan een kopie van ons.
- 2 Wilt u munten of bankbiljetten in euro bestellen? Doe dat dan tijdig. Informatie hierover vindt u op onze website. U kunt uw bestelling doen via Rabo Internetbankieren. Wij zorgen ervoor dat het bestelde geld een paar dagen later voor u klaar ligt op het door u aangegeven bankkantoor van een Rabobank in Nederland.
- 3 U kunt geld bestellen door in Rabo Internetbankieren de vereiste stappen te doorlopen, te tekenen met de signeercode of S-code en de bevestigingstoets in te drukken. U geeft hiermee ook toestemming om het bedrag van de rekening af te boeken.
- 4 Wilt u contant geld in een andere muntsoort dan euro bestellen? Kijk dan op onze website voor de mogelijkheden. Sommige soorten buitenlands geld kunt u niet bij ons bestellen. Bijvoorbeeld als het om een niet gangbare muntsoort gaat. Wij bepalen aan de hand van de wisselkoers hoeveel buitenlands geld u krijgt voor een bepaald bedrag in euro. Informatie over de te gebruiken wisselkoersen vindt u op onze website en op het tarieven- en limietenoverzicht. U kunt uw bestelling ook doen via Rabo Internetbankieren. Wij zorgen ervoor dat het bestelde geld een paar dagen later voor u klaar ligt op het door u aangegeven bankkantoor.

#### **45 Noodgeld in het buitenland**

- 1 Als u in het buitenland uw bankpas, creditcard of mobiele pas niet meer kunt gebruiken, kunnen wij u in bepaalde situaties contant geld verstrekken. Dat heet noodgeld of 'emergency cash'. Dit noodgeld krijgt u van een door ons aan te wijzen buitenlandse bank of andere buitenlandse instelling. Of wij u noodgeld geven hangt onder meer af van uw betaalpakket. Beperkingen in wet- en regelgeving in het buitenland kunnen er ook voor zorgen dat wij u geen noodgeld kunnen verstrekken.  
De kenmerken van dit noodgeld en de voorschriften die daarvoor gelden, vindt u op onze website onder 'problemen op vakantie'.
- 2 U geeft toestemming voor het ontvangen van noodgeld door het aan te vragen op de manier die wij voorschrijven. U geeft uw toestemming door het tekenen voor ontvangst van dit noodgeld bij de door ons aangewezen buitenlandse bank of buitenlandse instelling.  
U betaalt het noodgeld terug doordat wij dit afboeken van de rekening.

### **Geld storten op de rekening**

#### **46 Contant geld storten via een afstortapparaat**

- 1 U kunt bij onze afstortapparaten contant geld in euro storten. Een afstortautomaat kan geschikt zijn voor munten, voor bankbiljetten of voor allebei. U moet de aanwijzingen op het afstortapparaat opvolgen.
- 2 U geeft toestemming voor het storten van contant geld door uw bankpas in te voeren in het afstortapparaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets.
- 3 U kunt het geld storten op een rekening van u bij de Rabobank. Dit kan als u contant kunt storten op die rekening. U kunt het geld ook storten op een rekening van iemand anders als dat een rekening bij de Rabobank is. Voor het contant storten kunnen wij kosten in rekening brengen.
- 4 U moet het IBAN waarop het geld moet worden gestort intoetsen op het afstortapparaat. Wij hoeven niet te controleren of het IBAN juist is. Het kan zijn dat in plaats van het IBAN het rekeningnummer gevraagd wordt.
- 5 Worden bij het storten via een afstortapparaat bankbiljetten aangetroffen die gecontroleerd moeten worden door De Nederlandsche Bank? Bijvoorbeeld omdat het vermoeden bestaat dat ze vals zijn of omdat ze beschadigd zijn? Dan mogen wij deze bankbiljetten achterhouden, zonder het bedrag hiervan bij te boeken op de door u opgegeven rekening. Wij mogen de vermoedelijk valse biljetten overdragen aan de autoriteiten. Ook mogen wij aangifte doen. Heeft de bijboeking al plaatsgevonden, en wordt later geconstateerd dat deze biljetten gecontroleerd moeten worden door De Nederlandsche Bank? Dan mogen wij deze bijboeking weer ongedaan maken. Pas als De Nederlandsche Bank de achtergehouden biljetten onderzocht heeft en vastgesteld heeft dat ze niet vals zijn, is de bijboeking definitief. U krijgt van ons de uitslag van het onderzoek van De Nederlandsche Bank.
- 6 Wij bepalen welke biljetten u kunt storten door middel van de afstortautomaat.



## Geld ontvangen op de rekening

### 47 Geld ontvangen op de rekening door bijboeking

- 1 Wij boeken geld dat wordt overgeboekt bij op de rekening nadat wij dat geld en de voor bijboeking benodigde informatie hebben ontvangen. Bijboeking vindt plaats tijdens verwerkingsuren op de volgende werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van door ons te bepalen (feest)dagen.
- 2 Is het overgeboekte geld afkomstig van een rekening die in Nederland bij Rabobank wordt aangehouden? Dan vindt bijboeking plaats op de volgende werkdagen: maandag tot en met zondag.

### 48 Retourpinnen met de bankpas

- 1 U mag uw bankpas gebruiken voor retourpinnen bij daarvoor geschikte betaalautomaten. Met retourpinnen kan een betaler, bijvoorbeeld een bedrijf, u een eerder met een bankpas of creditcard betaald bedrag terugbetalen op de rekening die aan uw bankpas is gekoppeld. Als wij met retourpinnen een bedrag voor u ontvangen, boeken wij dat bedrag bij op die rekening. Buiten Europa moet u – als de betaalautomaat daarom vraagt - ook uw pincode intoetsen op de betaalautomaat.
- 2 Bij retourpinnen krijgt u een bon. Op de bon moet ten minste de volgende informatie staan: datum en tijd van de retourpintransactie, het nummer van de betaalautomaat, het bedrag en een vermelding dat de transactie goedgekeurd is. Soms staat ook nog een handtekening van de betaler, dus van het bedrijf, op de bon. Na een retourpintransactie moet u vragen om de bon van de betaalautomaat (dus niet alleen die van de kassa). U moet die bon controleren op de hiervoor beschreven punten. Ook moet u deze bon bewaren.
- 3 Zelfs als u een bon heeft waarop staat dat de retourpintransactie is goedgekeurd, kunnen wij niet beloven dat het bedrag wordt bijgeboekt op uw rekening. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de bank van de betaler, dus de bank van het bedrijf, wel vragen om betaling. De bank van de betaler bepaalt of betaling plaatsvindt.
- 4 Het bijboeken van het bedrag van de retourpintransactie vindt niet plaats als de bank van de betaler dat niet goed vindt. De bank van de betaler kan dit bijvoorbeeld niet goed vinden omdat de betaler failliet is. Of omdat de betaler zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van zijn bank niet nagekomen is.
- 5 Als er geen bijboeking plaatsvindt, kunt u ons dat laten weten. De procedure 'niet ontvangen retourpintransactie' wordt dan opgestart. Daarvoor moet u de bon waarop staat dat de retourpintransactie is goedgekeurd bij ons aanleveren. Aan die bon kunnen wij zien welke bank wij namens u kunnen vragen om de retourpintransactie alsnog uit te voeren. Deze bank van de betaler beoordeelt of het bedrag van de retourpintransactie op uw rekening wordt bijgeboekt. Wij spelen daar geen rol in.
- 6 U kunt ook gebruik maken van retourpinnen in landen buiten Europa waarvan wij niet met u afgesproken hebben dat u daar geld kunt opnemen uit de geldautomaat of betalingen kunt doen bij de betaalautomaat met uw bankpas. Zie hiervoor artikel 17 van hoofdstuk 9.
- 7 Wij boeken geld dat wordt overgeboekt bij op de rekening nadat wij dat geld en de voor bijboeking benodigde informatie hebben ontvangen. Deze boeking vindt plaats tijdens verwerkingsuren op de volgende werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van door ons te bepalen (feest)dagen. Het bijboeken van het bedrag van de retourpintransactie vindt op zijn vroegst de volgende werkdag plaats.

### 49 Cheques

- 1 Als u een cheque bij ons aanbiedt, en wij ermee akkoord gaan die cheque voor u af te handelen, zullen wij ons inspannen het bedrag van de cheque voor u te incasseren.
- 2 Wij kunnen het bedrag van de cheque alvast bijboeken op de rekening, maar zijn niet verplicht dat te doen. Wij mogen het bedrag later ook weer afboeken van de rekening als de cheque niet kan worden geïnd. Bijvoorbeeld als de cheque ongedekt is, als er vormfouten zijn of als de cheque is vervalst.
- 3 Als u ermee akkoord gaat met een cheque betaald te worden, is dat in alle gevallen voor uw eigen rekening en risico.
- 4 Over het afhandelen van een door u aangeboden cheque zullen wij aanvullende afspraken met u maken.



# Hoofdstuk 8 Gebruik van betaaldiensten

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de regels over hoe u een aantal betaaldiensten kunt gebruiken.  
In hoofdstuk 7 staat de uitleg van een aantal woorden die wij in dit hoofdstuk gebruiken.

## 2 Overzicht van betaaldiensten en wijze van gebruik

In het volgende schema ziet u welke betaaldiensten u op welke wijze kunt gebruiken.

	Eurobetaling	Eurobetaling met snelheid	Wereldbetaling (incl. APO en snelheid)	Acceptgiro	APO via Eurobetaling	iDEAL	iDEAL Mobiel
Schriftelijk	✓	✓**	✓	✓	✓		
Rabo Internet-bankieren	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Rabo Mobiel-bankieren	✓			✓	✓		✓
Online bankieren	✓	✓***	✓***	✓	✓	✓***	✓
Rabofoon*	✓*			✓*			
Telefoon		✓					

\* Met Rabofoon kunt u alleen een Eurobetaling doen naar een IBAN van een in Nederland aangehouden rekening.

\*\* Via de balie van de bank.

\*\*\* Mogelijk vanaf een nader door ons te bepalen moment.

## 3 Schriftelijke betaalopdrachten

- 1 U kunt ons schriftelijk een betaalopdracht geven. U moet daarvoor gebruik maken van een overboekingsformulier dat wij u geven als u daar om vraagt. Of van een Acceptgiro die u ontvangt.
- 2 Bij sommige schriftelijke betaalopdrachten moet u naar ons kantoor komen om de opdracht te geven. Dit kan alleen tijdens onze openingstijden. Daarbij kunnen wij extra kosten in rekening brengen.
- 3 Op een overboekingsformulier moet u altijd het juiste IBAN en het bedrag van de betaalopdracht invullen. Een Acceptgiro moet u controleren en zo nodig moet u het bedrag en uw IBAN invullen.
- 4 U geeft toestemming voor een schriftelijke betaalopdracht door het overboekingsformulier of de Acceptgiro te ondertekenen.
- 5 U moet een overboekingsformulier of Acceptgiro daarna bij ons inleveren. Wij kunnen u in plaats daarvan ook vragen het overboekingsformulier of de Acceptgiro naar een bepaald postadres te sturen of in een bepaalde brievenbus te doen. Zijn aan het versturen van het overboekingsformulier kosten verbonden? Bijvoorbeeld voor een postzegel? Dan moet u die betalen.
- 6 Wij hebben een overboekingsformulier of Acceptgiro ontvangen zodra deze op het juiste postadres of in de juiste brievenbus is afgeleverd. Als wij het overboekingsformulier of de Acceptgiro ontvangen op een dag die geen werkdag is, of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht.

## 4 Betaalopdrachten met signeercode of S-code via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren

- 1 Betaalopdrachten met de signeercode of S-code kunt u geven via Rabo Internetbankieren, Online bankieren en Rabo Mobielbankieren. Binnen Rabo Internetbankieren gebruikt u altijd de signeercode of de S-code, binnen Online bankieren en Rabo Mobielbankieren als wij daarom vragen.
- 2 U geeft toestemming voor een betaling door de betaalopdracht te ondertekenen. U doet dat met een signeercode of S-code en het intoetsen van de bevestigingscode.  
Als u een betaalopdracht tekent met de signeercode, aangemaakt met de Rabo Scanner, dan moet u op het scherm van de Rabo Scanner controleren of de betaalopdracht gelijk is aan de betaalopdracht die u wilt geven. De betaalopdracht zoals u die op het scherm van de Rabo Scanner ziet wordt namelijk door ons uitgevoerd.
- 3 Als wij de betaalopdracht ontvangen op een dag die geen werkdag is, of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht.
- 4 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij dat via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren aan u hebben laten weten.



- 5 Voor het geven van betaalopdrachten met de signeercodes of S-code geldt een limiet van € 50.000,- per signeercodes of S-code. Tenzij wij met u een andere limiet hebben afgesproken.

## 5 Betaalopdrachten zonder signeercodes of S-code met Online bankieren en Rabo Mobielbankieren

- 1 Als wij met u hebben afgesproken dat u Online bankieren en Rabo Mobielbankieren kunt gebruiken, kunt u daarmee ook betaalopdrachten geven.
- 2 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen als wij u dat hebben gemeld. Als wij de betaalopdracht ontvangen op een dag die geen werkdag is, of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht.
- 3 Geeft u via Online bankieren of Rabo Mobielbankieren een betaalopdracht? En heeft u geen signeercodes of S-code nodig om hiervoor toestemming te geven? Dan geeft u toestemming voor de betaalopdracht door de bevestigingstoets in te toetsen op het scherm met de betaalopdracht. Als wij daarom vragen, moet u ook nog de toegangscode intoetsen.
- 4 Wilt u een betaalopdracht geven voor een overboeking naar een rekening waar u niet zonder signeercodes of S-code een bedrag naar kunt overboeken? Dan krijgt u een melding. U kunt dan vervolgens een betaalopdracht geven met een signeercodes of S-code. Dit gaat op de manier zoals beschreven in artikel 4 van dit hoofdstuk.
- 5 Op welke manier u een betaalopdracht kunt geven met Online bankieren of Rabo Mobielbankieren hangt onder meer af van de begunstigde van de betaling en het bedrag van de betaalopdracht.  
In artikel 6 van dit hoofdstuk wordt uitgelegd welke rekeningen gelden als eigen rekening. In artikel 7 van dit hoofdstuk staat wanneer sprake is van een bekende begunstigde. In artikel 8 van dit hoofdstuk wordt uitgelegd wanneer sprake is van een onbekende begunstigde. In artikel 10 van dit hoofdstuk worden de limieten die gelden voor de verschillende soorten overboekingen beschreven. Deze limieten zijn verder uitgewerkt op het tarieven- en limietenoverzicht.

## 6 Overboeken tussen 'eigen rekeningen'

U kunt een betaalopdracht geven voor overboekingen tussen bankrekeningen die alleen of mede op uw naam staan en die u zelfstandig kunt gebruiken. Deze rekeningen moeten opgenomen zijn in uw Rabo Internetbankieren en noemen wij 'eigen rekeningen'. Ook rekeningen waarover u als gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger kunt beschikken gelden als eigen rekening. Ook deze rekeningen moeten opgenomen zijn in Rabo Internetbankieren. Wij bepalen welke rekeningen als eigen rekening gelden.

## 7 Overboeken naar bekende begunstigten bij Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel

- 1 Met Online bankieren en Rabo Mobielbankieren kunt u een betaalopdracht geven voor een overboeking naar een bekende begunstigde. Een bekende begunstigde is een IBAN van een ander waar u maximaal vijftien maanden geleden een bedrag naar heeft overgeboekt met behulp van een signeercodes of S-code.
- 2 Ook met iDEAL Mobiel kunt u een betaalopdracht geven voor een overboeking naar een bekende begunstigde. Een bekende begunstigde voor Online bankieren en Rabo Mobielbankieren is ook een bekende begunstigde voor iDEAL Mobiel.  
Behalve als er eerder sprake was van een iDEAL-betaalopdracht die bestemd was voor een ander dan de begunstigde: dan is pas sprake van de bekende begunstigde als het IBAN in combinatie met de naam van die ander en eventuele andere details gelijk zijn. Een bekende begunstigde voor Rabo Mobielbankieren is dus soms geen bekende begunstigde voor iDEAL Mobiel.

## 8 Overboeken naar onbekende begunstigten bij Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel

- 1 U kunt instellen via Online bankieren of Rabo Mobielbankieren dat u met Online bankieren of Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel een betaalopdracht kunt geven waarmee u geld overboekt naar een onbekende begunstigde. Een onbekende begunstigde is voor Online bankieren of Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel een IBAN van een rekening die niet een eigen rekening is en die ook geen bekende begunstigde is. Deze begrippen worden in de artikelen hiervoor uitgelegd.
- 2 Door in te stellen dat ook een betaalopdracht gegeven kan worden voor een overboeking naar een onbekende begunstigde, is er een grotere kans dat iemand anders betaalopdrachten geeft waar u niet mee instemt. Bijvoorbeeld als iemand misbruik maakt van uw toegangscode. U bent ook gebonden aan deze betaalopdrachten.

## 9 Betaalopdrachten met Rabofoon

- 1 Als wij met u hebben afgesproken dat u Rabofoon kunt gebruiken, kunt u daarmee ook betaalopdrachten geven.
- 2 Als wij de betaalopdracht met Rabofoon ontvangen op een dag die geen werkdag is, of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht.
- 3 U geeft de betaalopdracht met de toetsen van de telefoon. Daarna geeft u toestemming voor de betaalopdracht volgens de aanwijzingen van Rabofoon. Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra onze systemen vastleggen dat u de bevestigingstoets heeft ingetoetst.
- 4 Artikel 6 en artikel 7 lid 1 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op het geven van een betaalopdracht met Rabofoon.
- 5 Voor overboekingen met Rabofoon moet het IBAN als unieke identificator gebruikt worden. Als u een overboeking wilt doen via Rabofoon, zetten wij een door u ingevoerd rekeningnummer om in het IBAN van de begunstigde. Als wij dat



doen, moet u controleren of dit inderdaad het IBAN van de begunstigde is. Op basis van dit IBAN voeren wij vervolgens de betaalopdracht uit.

## **10 Limieten betaalopdrachten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, iDEAL Mobiel en Rabofoon**

- 1 Voor betaalopdrachten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel met de signeercode/S-code geldt de limiet die in lid 5 van artikel 4 van dit hoofdstuk staat.
- 2 De limieten die gelden voor betaalopdrachten zonder signeercode/S-code met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, iDEAL Mobiel en Rabofoon zijn te vinden op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 3 De limiet voor overboekingen met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en Rabofoon tussen rekeningen die als eigen rekening gelden, is € 50.000,- per betaalopdracht. Behalve als u met ons een andere limiet heeft afgesproken voor overboekingen per signeercode of S-code, zoals staat in lid 5 van artikel 4 van dit hoofdstuk. Deze lagere limiet geldt dan ook voor overboekingen tussen eigen rekeningen.
- 4 Er is sprake van een gezamenlijke limiet voor betaalopdrachten naar bekende begunstigten via Online bankieren, Rabo Mobielbankieren, iDEAL Mobiel en Rabofoon. Deze gezamenlijke limiet wordt uitgelegd op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 5 Het is mogelijk via Online bankieren, Rabo Mobielbankieren of iDEAL Mobiel een betaalopdracht te geven naar onbekende begunstigten zonder signeercode of S-code. Daarbij is dan sprake van een gezamenlijke limiet voor betaalopdrachten naar onbekende begunstigten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel. Ook deze limiet wordt uitgelegd op het tarieven- en limietenoverzicht. Met de Rabofoon kunt u geen betaalopdracht geven naar een onbekende begunstigde.
- 6 U kunt de limiet voor onbekende begunstigten instellen en wijzigen met een signeercode of S-code in Online bankieren en Rabo Mobielbankieren. U kunt de limiet zonder signeercode of S-code weer uitzetten in Online bankieren of Rabo Mobielbankieren. Als u dit doet, moet u voor betalingen naar onbekende begunstigten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel altijd de signeercode of S-code gebruiken. Wij bepalen wat de maximale limiet is die u kunt instellen voor betaalopdrachten met Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en iDEAL Mobiel naar onbekende begunstigten.

## **11 Telefonische betaalopdracht (spoedbetaling)**

- 1 Een betaalopdracht voor een spoedbetaling met de Eurobetaling kunt u ons ook telefonisch geven.  
U geeft toestemming voor een telefonische betaalopdracht door het daarvoor aangegeven telefoonnummer te bellen, onze aanwijzingen te volgen en telefonisch de betaalopdracht te geven. Wij kunnen maatregelen nemen om uw toestemming voor de betaalopdracht te controleren.
- 2 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij uw telefonische toestemming hebben ontvangen. Als wij de betaalopdracht ontvangen op een dag die geen werkdag is of na het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip op een werkdag, geldt de eerstvolgende werkdag als dag van ontvangst van uw betaalopdracht.



# Hoofdstuk 9

## Bankpassen, creditcards en mobiele passen

### 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u regels die gelden voor uw bankpas, creditcard of NFC-telefoon. Deze regels gelden voor elke bankpas, creditcard of NFC-telefoon en de bijbehorende pincode of mPIN. Daarnaast gelden voor creditcards nog andere regels die u vindt in hoofdstuk 10.

In andere hoofdstukken vindt u meer afspraken over passen. Bijvoorbeeld in hoofdstuk 4, waar staat hoe u veilig omgaat met bankpas, creditcard, NFC-telefoon, pincode en mPIN.

### 2 Uitleg gebruikte woorden

Wat bedoelen wij in dit hoofdstuk en in hoofdstuk 10 met de volgende woorden:

- a Pas:  
de bankpas, creditcard of de mobiele pas (in de Rabo Wallet).
- b Rabo Mobielbetalen:  
de betaaldienst waarmee u door middel van een NFC-telefoon contactloze betalingen kunt doen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen.
- c Betaalautomaat:  
een betaalautomaat waarbij u kunt betalen met uw bankpas, creditcard of NFC-telefoon. U kunt deze betaalautomaat herkennen aan het logo dat ook is afgebeeld op uw bankpas of creditcard.
- d Geldautomaat:  
een geldautomaat waarbij u contant geld kunt opnemen met uw bankpas of creditcard. U kunt deze geldautomaat herkennen aan het logo dat ook is afgebeeld op uw bankpas of creditcard.

### 3 Gebondenheid bij gebruik pas / regeling schade bij verlies of diefstal

- 1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht.
- 2 Is uw bankpas of creditcard gestolen of verloren? En vindt er een betaling met die pas zonder toestemming plaats? Dan betalen wij het bedrag van deze betalingen aan u terug. Daarop brengen wij een eigen risico van €150,- in mindering. Dit geldt voor betaalopdrachten zonder toestemming die zijn gegeven tot het moment van melding van een incident met de pas, pincode of mPIN bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. U bent niet aansprakelijk voor betaalopdrachten zonder toestemming die zijn gegeven na de melding.
- 3 Wat in lid 2 staat geldt niet:
  - als u een incident met de pas, pincode of mPIN niet meteen bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt heeft gemeld toen u van dat incident wist of toen u dat vermoedde
  - als u een betaling zonder toestemming met een pas niet meteen bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt heeft gemeld toen u die betaling zonder toestemming heeft gezien of had moeten zien in bijvoorbeeld het transactieoverzicht.
- 4 U bent in deze gevallen aansprakelijk voor alle betaalopdrachten zonder toestemming die zijn gegeven vanaf het moment dat u had moeten melden tot aan het moment van melding bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Er is dan sprake van grove nalatigheid.
- 5 Wat in lid 2 staat geldt ook niet als de betalingen konden gebeuren omdat u de veiligheidsvoorschriften van hoofdstuk 4 niet heeft nageleefd. U bent dan aansprakelijk voor alle betaalopdrachten zonder toestemming die zijn gegeven voor de melding bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Ook dan is sprake van grove nalatigheid.
- 6 U bent in ieder geval volledig aansprakelijk als een betaling zonder toestemming heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u of door frauduleus handelen van u.

### 4 Algemene bepalingen voor de bankpas en creditcard

- 1 De bankpas of creditcard staat op uw naam en is strikt persoonlijk. Wij bepalen welke gegevens op de bankpas of creditcard worden gezet.
- 2 U moet meteen na ontvangst van de bankpas of creditcard hierop uw handtekening zetten.
- 3 Na ontvangst moet u de bankpas of creditcard activeren. Bijvoorbeeld via Rabo Internetbankieren met een andere bankpas of creditcard en de Random Reader/Rabo Scanner. Of door middel van een activeringscode in een SMS-bericht naar een met u afgesproken telefoonnummer. Of door met de bankpas of creditcard naar ons toe te komen. Wij bepalen of een bankpas of creditcard nog geactiveerd moet worden en op welke manier. Wij laten u dat weten.
- 5 De bankpas en creditcard blijven ons eigendom. U mag niets aan de bankpas of creditcard veranderen en deze niet kopiëren.



- 6 Op de bankpas en creditcard staat tot wanneer deze geldig zijn. Wij mogen de geldigheidsduur langer of korter maken. Vóór de afloop van de geldigheidsduur krijgt u van ons een nieuwe bankpas of creditcard. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen.
- 7 U mag de (oude) bankpas of creditcard niet meer gebruiken:
  - a meteen nadat u van ons een vervangende bankpas of creditcard heeft gekregen
  - b na afloop van de geldigheidsduur van de bankpas of creditcard als u geen nieuwe bankpas of creditcard wilt hebben.
- 8 Heeft u van ons een vervangende bankpas of creditcard gekregen? Of is de geldigheidsduur voorbij? Vernietig dan de oude bankpas of creditcard door de chip en de magneetstrip door te knippen.
- 9 U krijgt van ons een pincode om de bankpas of creditcard te kunnen gebruiken. U kunt de pincode van een creditcard wijzigen via een geldautomaat van de Rabobank. De pincode van een bankpas kunt u niet wijzigen.

## 5 Geschiktheid mobiele telefoon voor een mobiele pas

- 1 Op onze website staat in welke gevallen u gebruik kunt maken van een mobiele pas. Bijvoorbeeld welke telefoon en welke versie van een besturingssysteem u nodig heeft. In welke gevallen u een mobiele pas kunt gebruiken, kan wijzigen.
- 2 U heeft de Rabo Wallet nodig om een mobiele pas te kunnen gebruiken. In de Rabo Wallet staan de instellingen voor de mobiele pas en kunt u deze aanpassen.

## 6 Ontvangst pincode

- 1 De bankpas of creditcard en de pincode ontvangt u in aparte enveloppen. De pincode zit in een speciale omslag en is van buitenaf niet leesbaar.
- 2 Als de omslag met de pincode geopend of beschadigd is op het moment dat u deze ontvangt, moet u dat meteen aan ons melden bij het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Wij geven u dan aanwijzingen hoe te handelen.

## 7 Instellen mPIN

De mPIN stelt u in in de Rabo Wallet. De mPIN is een beveiligingscode, net zoals de pincode.

## 8 Blokkeren bankpas of creditcard na melding incident

Wij blokkeren de bankpas of creditcard als wij een melding zoals bedoeld in artikel 2 van hoofdstuk 1 hebben gekregen. Als u de geblokkeerde bankpas of creditcard nog heeft of terugkrijgt, bepalen wij of u de bankpas of creditcard weer mag gebruiken en of wij u een vervangende bankpas of creditcard geven.

## 9 Wij mogen de pas, pincode en mPIN blokkeren

- 1 Wij mogen de pas, pincode en mPIN blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:
  - a de veiligheid van de pas
  - b het vermoeden van niet toegestaan of frauduleus gebruik van de pas
  - c het aanzienlijk toegenomen risico dat u niet in staat bent betalingsverplichtingen aan ons na te komen.
- 2 Wij laten u weten dat wij de pas geblokkeerd hebben en wat de reden daarvan is. Wij hoeven u niets te vertellen als wij daar een goede reden voor hebben. Bijvoorbeeld als dit uit veiligheidsoverwegingen niet wenselijk is, als dit niet is toegestaan of om fraude te voorkomen.

## 10 Blokkeren en deblokkeren van de mPIN

- 1 Als drie keer een verkeerde mPIN ingetoetst is, wordt de mPIN geblokkeerd. U moet dan telefonisch contact met ons opnemen op nummer 0900-0905. Wij beëindigen dan de mogelijkheid voor u om de mobiele pas te gebruiken.
- 2 Als u denkt dat iemand anders uw mPIN weet, kunt u de mPIN aanpassen in het menu van de Rabo Wallet door de daarvoor vereiste stappen te zetten.

U kunt de mPIN ook blokkeren door zelf drie keer een foute mPIN in te toetsen.

Daarna moet u meteen telefonisch contact met ons opnemen op nummer 0900-0905. Wij beëindigen dan de mogelijkheid voor u om de mobiele pas te gebruiken.
- 3 Hebben wij de mobiele pas voor u beëindigd? En wilt u opnieuw een mobiele pas gaan gebruiken? Dan kunt u zich opnieuw aanmelden. U moet dan onder meer opnieuw uw telefoon registreren.

## 11 Wanneer moet de bankpas of creditcard worden vernietigd?

- 1 U moet de bankpas of creditcard meteen vernietigen door de chip door te knippen als:
  - a de bankpas of creditcard het niet meer doet of ongeldig is gemaakt
  - b wij hierom vragen
  - c u de rekening niet meer alleen mag gebruiken
  - d de geldigheidsduur van de bankpas of creditcard voorbij is
  - e de rekening wordt opgezegd of om een andere reden eindigt
  - f uw vermogen onder bewind of onder beheer wordt gesteld
  - g op de rekening beslag wordt gelegd of verhaal wordt gezocht





- h na uw overlijden
  - i u failliet bent
  - j aan u surseance van betaling is verleend
  - k u onder curatele wordt gesteld
  - l uw faillissement of surseance van betaling is aangevraagd
  - m voor u de wettelijke schuldsanering is aangevraagd
  - n de en/of-rekening een en-rekening wordt
  - o de bevoegdheid om de bankpas of creditcard te gebruiken eindigt, bijvoorbeeld omdat een volmacht eindigt.
- In deze gevallen mag de bankpas of creditcard niet meer worden gebruikt.

- 2 Vernietigt u de bankpas of creditcard omdat deze het niet meer doet of ongeldig is gemaakt? Dan kunt u een nieuwe bankpas of creditcard aanvragen. En een nieuwe pincode als wij dat nodig vinden. Wij mogen u hiervoor kosten in rekening brengen.

## 12 U wilt tijdelijk de mobiele pas niet gebruiken

- 1 Als u de mobiele pas tijdelijk niet wilt gebruiken, moet u de daarvoor vereiste stappen zetten in de Rabo Wallet, onder 'Instellingen'. U kunt de andere mogelijkheden van de Rabo Wallet in die periode wel gebruiken. Heeft iemand anders in die periode toegang tot uw NFC-telefoon? Dan kan deze persoon ook de Rabo Wallet gebruiken. En bijvoorbeeld saldo-informatie zien, als die in de Rabo Wallet staat. Wilt u niet dat deze persoon de Rabo Wallet kan gebruiken? Dan neemt u contact met ons op. U belt daarvoor nummer 0900-0905. Wij beëindigen dan de mobiele pas voor u. Daarna kunt u de Rabo Wallet verwijderen.
- 2 Heeft u de mobiele pas via de Rabo Wallet uitgezet? En wilt u de mobiele pas weer aanzetten? Dan zet u de daarvoor vereiste stappen in de Rabo Wallet, onder 'Instellingen'.

## 13 U wilt de mobiele pas definitief opheffen

Als u de mobiele pas definitief wilt opheffen, moet u telefonisch contact met ons opnemen op nummer 0900-0905. Wij beëindigen dan de mogelijkheid voor u om te betalen met de mobiele pas. Wij doorlopen dit beëindigingsproces samen met u.

Let op: het verwijderen van de Rabo Wallet App van uw NFC-telefoon of het blokkeren van de mPIN is niet voldoende om de mobiele pas definitief op te heffen!

## ***Betalen en contant geld opnemen met een bankpas, creditcard of mobiele pas***

### 14 Betaaldiensten

Ook betalen en contant geld opnemen met een pas zijn betaaldiensten. De regels voor betaaldiensten die beschreven staan in artikel 1 tot en met 7 van hoofdstuk 7 gelden daarom ook voor betalen en contant geld opnemen met een pas.

### 15 Limieten voor betalen en contant geld opnemen met een pas

- 1 Wij stellen limieten vast voor de pas. De limieten gelden bijvoorbeeld voor het maximumbedrag waarvoor de pas mag worden gebruikt of de periode waarin dit gebruik mag plaatsvinden. U vindt de limieten op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 2 U kunt ons vragen de hoogte van een limiet (tijdelijk) te wijzigen. Wij stellen vast welke andere limieten mogelijk zijn. Ook stellen wij vast hoe u deze andere limieten met ons kunt afspreken. Bijvoorbeeld door deze in te stellen via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren.

### 16 Limieten voor betalen met de mobiele pas

- 1 Voor betalingen met een mobiele pas gelden limieten die gelijk zijn aan de standaardlimiet voor betalingen met een (normale) bankpas. Deze limieten gelden voor betalingen met en zonder mPIN samen. U vindt deze standaardlimieten op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij kunnen deze limieten wijzigen.
- 2 Deze limieten gelden naast de limieten voor opnames en betalingen die u doet met uw (normale) bankpas.
- 3 Heeft u de standaardlimiet van uw (normale) bankpas blijvend gewijzigd? Bijvoorbeeld verhoogd? Dan geldt deze wijziging ook voor de limiet van uw mobiele pas. Dit geldt niet bij een tijdelijke wijziging van de standaardlimiet van uw (normale) bankpas.

### 17 Betalen en contant geld opnemen met een bankpas buiten Europa

- 1 Buiten Europa kunt u alleen betalen bij een betaalautoomaat en geld opnemen bij een geldautoomaat als u dat met ons afgesproken heeft. Op het tarieven- en limietenoverzicht staat meer informatie hierover. Gaat u naar een land buiten Europa? Bijvoorbeeld voor vakantie? Dan kunt u met ons afspreken dat u daar kunt betalen en geld kunt opnemen met uw bankpas en pincode. U maakt zo'n afspraak per werelddeel. Tenzij wij u hebben laten weten dat u – op basis van eerdere betalingen of opnames in het buitenland met uw bankpas en pincode – dit niet met ons hoeft af te spreken.



- U kunt met ons afspreken dat u geld kunt opnemen en kunt betalen buiten Europa door dit in te stellen in Rabo Internetbankieren, Rabo Mobielbankieren of Online bankieren. Of door contact op te nemen met ons of het in artikel 1 van hoofdstuk 2 vermelde meldpunt.

## 18 Betalen en contant geld opnemen met een pas

- Er zijn verschillende soorten passen mogelijk. Niet elke pas heeft de in dit onderdeel beschreven betaalmogelijkheden. Welke betaalmogelijkheden u heeft, hangt onder meer af van uw rekening of betaalpakket. En of uw pas contactloze functionaliteit heeft.
- In dit schema leest u op welke manieren u kunt betalen en contant geld kunt opnemen met een bankpas, creditcard en mobiele pas. En in welke artikelen uit dit hoofdstuk dit nader uitgewerkt wordt.

	Bankpas	Creditcard	Mobiele pas (met Rabo Wallet)
<b>Betalen</b>			
Bij een betaalautomaat, door invoeren pas en pin	19	19	(niet mogelijk)
Bij een betaalautomaat, contactloos, met pin of mPIN	20 + 22	20 + 22	20 + 22
Bij een betaalautomaat, contactloos, zonder pin of mPIN	20 + 21	20 + 21	20 + 21
Bij een betaalautomaat, door invoeren pas, zonder pin	24	24	(niet mogelijk)
Bij een betaalautomaat, met handtekening	25	25	(niet mogelijk)
Met handtekening	(niet mogelijk)	26	(niet mogelijk)
Via internet	(niet mogelijk)*	27	(niet mogelijk)
<b>Geld opnemen</b>			
Bij een geldautomaat	28	28	(niet mogelijk)
Bij de balie van de bank	(niet mogelijk)	29	(niet mogelijk)
Bij een muntrolautomaat	30	(niet mogelijk)	(niet mogelijk)

\*Als uw bankpas daarvoor geschikt is, kunt u de bankpas wel gebruiken om een signeercodes of S-code aan te maken. Vervolgens kunt u daarmee betalen via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren. Dit wordt beschreven in artikel 4 van hoofdstuk 8.

- Het bedrag van een betaling of geldopname met een bankpas of mobiele pas in euro's of de tegenwaarde in euro's van het bedrag in een andere muntsoort, wordt voor zover mogelijk meteen van de rekening afgeboekt.
- U kunt met een creditcard betalingen doen binnen de bestedingsruimte van die creditcard. De bestedingsruimte is de bestedingslimiet minus de uitgevoerde en gereserveerde transacties. De bestedingslimiet is het maximumbedrag waarvoor u in een periode transacties met de creditcard mag doen. Als u een bedrag naar uw creditcard geboekt heeft, dan wordt de bestedingsruimte vergroot met het bedrag dat u naar uw creditcard geboekt heeft.
- Is de batterij van uw NFC-telefoon leeg? Dan kunt u niet altijd een betaling doen met een mobiele pas. Het is voor het doen van een betaling met een mobiele pas overigens niet nodig dat de telefoon verbonden is met een netwerk voor mobiele telecommunicatie of een internetnetwerk.

## 19 Betalen door het invoeren van de bankpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de betaling door het invoeren van de bankpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de betaling niet meer herroepen.

## 20 Contactloos betalen - algemeen

- Heeft uw bankpas of creditcard contactloze functionaliteit? Dan kunt u ook contactloze betalingen doen met uw bankpas of creditcard. Dit kan bij een betaalautomaat voor contactloos betalen. Of uw bankpas of creditcard contactloze functionaliteit heeft, ziet u aan het 'contactloos betalen' logo op uw bankpas of creditcard. Ook de betaalautomaten voor contactloos betalen herkent u aan het 'contactloos betalen'-logo.
- U kunt pas contactloos betalen met uw bankpas of creditcard nadat u eerst:
  - een betaling met pincode heeft gedaan
  - geld heeft opgenomen, of



- uw saldo heeft bekeken op een geldautomaat van de Rabobank.
- 4 Met een mobiele pas betaalt u altijd contactloos.
  - 5 U kunt met ons afspreken dat u niet contactloos kunt betalen met uw bankpas of creditcard.

## 21 Contactloos betalen met een pas zonder pincode of mPIN bij een betaalautomaat

- 1 U geeft toestemming voor een contactloze betaling zonder pincode of mPIN door uw pas dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden. Nadat u uw pas dichtbij de betaalautomaat gehouden heeft, kunt u de betaling niet meer herroepen.
- 2 Voor contactloze betalingen zonder pincode of mPIN geldt niet het eigen risico zoals beschreven in lid 2 van artikel 3 van dit hoofdstuk.
- 3 In Nederland en de meeste andere eurolanden gelden twee maximumbedragen:
  - een maximumbedrag per contactloze betaling zonder pincode of mPIN van €25,-
  - een maximumtotaalbedrag van €50,- voor achtereenvolgende contactloze betalingen zonder pincode of mPIN.Wordt één van de hiervoor beschreven maximumbedragen overschreden? Dan wordt de betaling alsnog een contactloze betaling met pincode of mPIN, zoals beschreven in artikel 22 en 23 van dit hoofdstuk. Of moet u alsnog betalen door uw pas in te voeren in de betaalautomaat, zoals beschreven in artikel 19 van dit hoofdstuk.
- 4 In sommige eurolanden gelden andere maximumbedragen. Deze vindt u terug op onze website.
- 5 Voor niet-eurolanden geldt het volgende voor contactloze betalingen zonder pincode of mPIN:
  - elk land heeft zijn eigen maximumbedrag
  - voor betalingen boven dit maximumbedrag heeft u altijd de pincode of mPIN nodig
  - u kunt maximaal twee achtereenvolgende contactloze betalingen uitvoeren. Voor elke derde achtereenvolgende contactloze betaling heeft u altijd de pincode of mPIN nodig.U vindt deze maximumbedragen voor de EU-landen en enkele veelbezochte landen terug op onze website.
- 6 Van achtereenvolgende contactloze betalingen is geen sprake meer als u tussendoor (indien mogelijk):
  - een betaling met pas en pincode doet door het invoeren van uw pas in de betaalautomaat
  - een contactloze betaling met pas en pincode of mPIN doet
  - met uw pas en pincode geld opneemt bij een geldautomaat
  - uw saldo bekijkt bij een geldautomaat van de Rabobank
  - voor contactloze betalingen met de mobiele pas: als u in de Rabo Wallet een instelling wijzigt waarbij u de mPIN gebruikt.
- 7 Heeft u een mobiele pas? Dan kunt u in de Rabo Wallet instellen dat u niet kunt betalen zonder mPIN.
- 8 Wij kunnen bepalen dat voor betalen met een bankpas of mobiele pas bij sommige betaalautomaten lid 3 tot en met lid 6 van dit artikel niet gelden. Bijvoorbeeld voor parkeren en tolwegen. In dat geval gelden andere maximumbedragen. Op het tarieven- en limietenoverzicht wordt uitgelegd voor welke betaalautomaten dit geldt en welke maximumbedragen gelden per betaling. Ook bij deze betalingen geldt het eigen risico zoals beschreven in lid 2 van artikel 3 van dit hoofdstuk niet.
- 9 Heeft u met ons afgesproken dat u niet kunt betalen door het invoeren van uw bankpas of creditcard in de betaalautomaat zonder uw pincode in te voeren, zoals beschreven in artikel 24 van dit hoofdstuk? Dan kunt u ook niet contactloos betalen bij de betaalautomaten die hiervoor in lid 8 beschreven worden.

## 22 Contactloos betalen met de bankpas of creditcard en pincode bij een betaalautomaat

U geeft toestemming voor een contactloze betaling met pincode door:

- uw bankpas of creditcard dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden
- uw pincode in te toetsen, en
- de bevestigingstoets in te toetsen.

Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de betaling niet meer herroepen.

## 23 Contactloos betalen met een mobiele pas en mPIN bij een betaalautomaat

- 1 U kunt een betaling doen met een mobiele pas en mPIN door:
  - de NFC-telefoon dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden
  - uw mPIN in te toetsen terwijl u uw telefoon bij u houdt, en
  - vervolgens uw NFC-telefoon nogmaals tegen de betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden.
- 2 U kunt ook een betaling doen met een mobiele pas en mPIN door:
  - de mobiele pas in de Rabo Wallet te openen in het reguliere menu van de NFC-telefoon
  - uw mPIN in te toetsen terwijl u uw telefoon bij u houdt, en
  - vervolgens uw NFC-telefoon tegen de betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden.
- 3 Door uw mPIN in te toetsen en daarna uw NFC-telefoon dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen aan te houden, geeft u toestemming voor de betaling.



## **24 Betalen met een bankpas of creditcard zonder pincode door uw bankpas of creditcard in te voeren in de betaalautomaat**

- 1 U kunt bij sommige betaalautomaten betalen met uw bankpas zonder uw pincode te gebruiken. Bijvoorbeeld bij parkeergarages en op tolwegen. U geeft dan uw toestemming voor de betaling door uw bankpas in de betaalautomaat in te voeren.
- 2 Voor deze manier van betalen geldt het volgende:
  - er gelden speciale limieten. Deze staan op het tarieven- en limietenoverzicht
  - u kunt met ons afspreken dat u niet op deze manier kunt betalen
  - het eigen risico zoals beschreven in lid 2 van artikel 3 van dit hoofdstuk geldt niet.
- 3 Betaalt u op deze manier met uw bankpas buiten Europa? Dan kunt u dat alleen doen als u in dat land ook kunt betalen met uw bankpas en pincode bij een betaalautomaat. Welke landen dit zijn, beschrijven wij in artikel 17 van dit hoofdstuk.

## **25 Betalen met een bankpas en handtekening via een betaalautomaat buiten Nederland**

- 1 In het buitenland kunt u soms bedragen in euro en in een andere muntsoort betalen met uw bankpas of mobiele pas via een betaalautomaat door uw handtekening te plaatsen. Er is dan geen pincode nodig. Dit kan alleen in landen waar u met bankpas en pincode kunt betalen bij een betaalautomaat. Welke landen dit zijn, beschrijven wij in artikel 17 van dit hoofdstuk.
- 2 U geeft toestemming voor de betaling door het plaatsen van uw handtekening op de transactiebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de betaling staan vermeld. Na de afgifte van de door u ondertekende transactiebon, kan de betaling niet meer worden herroepen.

## **26 Betalen met een creditcard en handtekening**

- 1 Op een aantal plaatsen in binnen- en buitenland kunt u bedragen in euro en in een andere muntsoort betalen met uw creditcard en handtekening. Uw pincode gebruikt u dan niet.
- 2 U geeft toestemming voor de betaling door het plaatsen van uw handtekening op de sales slip of transactiebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de betaling staan vermeld. Na de afgifte van de door u ondertekende sales slip of transactiebon, kunt u de betaling niet meer herroepen.

## **27 Betalen met een creditcard via internet**

- 1 U kunt met uw creditcard bedragen in euro en andere muntsoorten betalen via internet.
- 2 Er zijn twee manieren waarop u toestemming kunt geven voor de betaling:
  - door uw creditcardnummer, de vervaldatum en het 3-cijferige getal achterop uw creditcard op te geven op de internetsite van het bedrijf waaraan u betaalt
  - door een signeercode of S-code op de website in te toetsen en te bevestigen. De signeercode of S-code maakt u aan met een Random Reader/Rabo Scanner, uw creditcard en bijbehorende pincode. Hoofdstuk 3, 4 en 5 en artikel 4 van hoofdstuk 8 gelden ook als u op deze manier betaalt met uw creditcard. Waar in deze artikelen gesproken wordt over bankpas moet creditcard gelezen worden.

Het bedrijf waaraan u betaalt, kiest welke manier u moet gebruiken. De regels voor de creditcard en de pincode gelden ook als u deze gebruikt om te betalen met een creditcard via internet. Nadat u toestemming heeft gegeven voor de betaling, kunt u de betaling niet meer herroepen.

## ***Contant geld opnemen met een bankpas of creditcard***

### **28 Contant geld opnemen met de bankpas of creditcard bij een geldautomaat**

- 1 Met de bankpas of creditcard kunt u contant geld in euro opnemen bij een geldautomaat.
- 2 U geeft toestemming voor de opname door het invoeren van de bankpas of creditcard in de geldautomaat, het intoetsen van uw pincode en het kiezen van het bedrag. Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de opname niet meer herroepen.
- 3 Houd er rekening mee dat aan het opnemen van contant geld met een creditcard bij een geldautomaat kosten verbonden kunnen zijn.

### **29 Contant geld opnemen met de creditcard bij de balie van een bank**

- 1 Accepteert een Nederlandse of buitenlandse bank uw creditcard voor contante opnames? Dan kunt u aan de balie contant geld opnemen met uw creditcard.  
U geeft toestemming voor de opname door het plaatsen van uw handtekening op de opnamebon. Dat is de bon waarop de gegevens over de opname staan vermeld.
- 2 Houd er rekening mee dat aan het opnemen aan de balie van contant geld met een creditcard kosten verbonden kunnen zijn.



### **30 Contant geld opnemen met de bankpas bij de muntrolautomaat**

- 1 U kunt met de bankpas en pincode contant geld in munten opnemen bij de muntrolautomaat. Dit geldt als een opname via een geldautomaat. De ruimte binnen uw limiet voor opnames bij geldautomaten, wordt dus ook verminderd met de bedragen van de opnames bij muntrolautomaten.
- 2 U geeft toestemming voor de opname bij de muntrolautomaat door het invoeren van de bankpas in de muntrolautomaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets. Na het intoetsen van de bevestigingstoets, kunt u de opname niet meer herroepen.



# Hoofdstuk 10

## Bijzondere regels voor creditcards

### 1 Inleiding

Voor creditcards van de Rabobank gelden de volgende bijzondere regels, naast de andere regels die gelden voor de creditcard.

### 2 Uitleg gebruikte woorden

Wat bedoelen wij in dit hoofdstuk met de volgende woorden:

- a Creditcardtransacties:  
betalingen en opnames met de creditcard.
- b Bestedingslimiet:  
de bestedingslimiet is het maximumbedrag waarvoor u in een periode transacties met de creditcard mag doen.
- c Inningsrekening:  
de betaalrekening waarvan transacties met de creditcard worden afgeboekt.
- d Krediet:  
een doorlopend krediet dat alleen gebruikt kan worden met de creditcard.

### 3 Transactieoverzicht en betaling

- 1 Wij geven de rekeninghouder van de inningsrekening informatie over het gebruik van de creditcard. Dit noemen wij het transactieoverzicht.
- 2 Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening Rabo Internetbankieren? Dan krijgt deze van ons één keer per maand een transactieoverzicht in Rabo Internetbankieren en eventueel ook Rabo Mobielbankieren en Online bankieren als er creditcardtransacties zijn geweest. Heeft deze rekeninghouder geen Rabo Internetbankieren? Dan sturen wij deze informatie één keer per maand op papier toe als er creditcardtransacties zijn geweest. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken. Heeft u een creditcard zonder krediet? Dan moet u aan het einde van elke maand het totale bedrag van de creditcardtransacties aan ons betalen. Hoeveel u moet betalen blijkt uit het creditcardoverzicht. Wij boeken dit bedrag af van de inningsrekening.

### 4 Wat moet u doen bij creditcardtransacties zonder toestemming?

- 1 Vindt u dat wij onterecht een bedrag in rekening hebben gebracht in verband met een creditcardtransactie? Dan moet u dat meteen meedelen aan de Rabo ServiceDesk. Dit doet u door contact op te nemen met de Rabo ServiceDesk. De contactgegevens van de Rabo ServiceDesk vindt u op onze website. U moet hierbij gemotiveerd aangeven waarom u vindt dat wij het bedrag onterecht in rekening hebben gebracht. Als u dit binnen dertig dagen na de datum van het creditcardoverzicht doet, betalen wij het bedrag in eerste instantie terug.
- 2 Uit later onderzoek kan blijken dat de betaling goed gegaan is en het bedrag wel terecht in rekening is gebracht. In dat geval brengen wij het bedrag opnieuw in rekening. Wij mogen dit bedrag verhogen met rente en met de kosten die wij voor het onderzoek hebben gemaakt.
- 3 Voor alle duidelijkheid: dit recht op terugbetaling geldt niet als de betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de creditcard heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven in dit hoofdstuk uw toestemming voor de betaling heeft gegeven. Bijvoorbeeld door uw creditcard in de betaalautomaat te stoppen en uw pincode in te toetsen.

### 5 Boeken van geld naar de creditcard

- 1 Wij kunnen u de mogelijkheid bieden om geld naar de creditcard te boeken. Wij bepalen dan bij welke creditcards dit mogelijk is. Wij kunnen aanvullende afspraken met u maken over het boeken van geld naar de creditcard.
- 2 Zoals beschreven in artikel 36 van hoofdstuk 3, valt geld dat op de creditcard staat, niet onder de werking van het depositogarantiestelsel. U krijgt ook geen rente over het geld dat op de creditcard staat.
- 3 Als het mogelijk is om geld naar de creditcard te boeken, dan geldt het volgende:
  - u boekt een bedrag naar een door ons te bepalen IBAN. Wij zorgen er vervolgens voor dat dit bedrag naar de creditcard geboekt wordt
  - betalen en geld opnemen met de creditcard gaat op de manieren zoals beschreven in het hoofdstuk 9
  - betaalt u of neemt u geld op met de creditcard? Dan wordt het bedrag eerst afgeboekt van het geld op de creditcard. Daarna gaan de uitgaven ten laste van uw bestedingslimiet op uw creditcard. Let op! Het bedrag dat op de creditcard staat, kan in één keer besteed worden bij een betaalautomaat. Er kan ook geld opgenomen worden bij geldautomaten of aan de balie. De limieten die gelden staan op het tarieven- en limietenoverzicht.  
Dat betekent dat u – als u een bedrag naar de creditcard boekt – meer risico loopt als u de veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 niet naleeft.



- 4 Wij kunnen beperkingen stellen aan het bedrag dat naar de creditcard geboekt mag worden. Wij kunnen ook beperkingen stellen aan de tijd dat een bedrag op de creditcard mag staan.

## 6 Terugbetaling geld op de creditcard

- 1 Als er geld op de creditcard staat, dan kunt u ons vragen om terugbetaling daarvan. U krijgt het hele bedrag dat op de creditcard staat van ons terug. Zolang u nog een creditcard bij ons heeft, kunt u ons ook vragen om terugbetaling van een deel van het geld op de creditcard.
- 2 Op onze website beschrijven wij hoe u om terugbetaling van het geld op de creditcard kunt vragen.
- 3 U betaalt geen kosten voor het terugbetalen van het geld op de creditcard als u om terugbetaling vraagt:
  - zolang u nog een creditcard heeft. Dit kan ook een andere creditcard zijn dan de card die u had tijdens het boeken van geld naar de creditcard
  - als u korter dan een jaar nadat u geen creditcard meer bij ons heeft vraagt om terugbetaling van het geld op de creditcard.
- 4 Heeft u geen creditcard meer bij ons? En vraagt u meer dan een jaar later om terugbetaling van het geld op de creditcard? Dan kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen.

## 7 Terugboeken via de creditcard door een derde

- 1 Soms wordt via uw creditcard een bedrag teruggeboekt. Bij een terugboeking wordt het bedrag van deze terugboeking als bijboeking vermeld op uw transactieoverzicht. Als de terugboeking is bijgeboekt op uw transactieoverzicht, kan deze niet meer ongedaan worden gemaakt.
- 2 Wij kunnen niet beloven dat een bedrag waarvan een betaler zegt dat het is teruggeboekt via de creditcard ook wordt bijgeboekt op uw transactieoverzicht. Vindt er geen bijboeking plaats? Dan moet u zelf contact opnemen met de betaler. Wij zijn hiervoor dan niet aansprakelijk.
- 3 Door de terugboeking kan het zijn dat u aan het einde van een maand niets aan ons hoeft te betalen, omdat het bedrag van de terugboeking groter is dan de betalingen en de opnamen die u die maand gedaan heeft. In dat geval wordt het saldo van de terugboeking minus de betalingen en de opnamen meegenomen naar de volgende maand.
- 4 Zoals beschreven in artikel 36 van hoofdstuk 3, valt geld dat op de creditcard staat, niet onder de werking van het depositogarantiestelsel. U krijgt ook geen rente over het geld dat op de creditcard staat.
- 5 U kunt ons ook laten weten dat u wilt dat het saldo wordt bijgeboekt op de inningsrekening. Dit doet u door contact op te nemen met de Rabo ServiceDesk. Verder geldt artikel 6 hiervoor.

## Creditcard met krediet

Als wij u krediet geven dat met een creditcard gebruikt kan worden, gelden voor dat krediet de volgende regels.

## 8 Gebruik van het krediet

Met het krediet kunt u transacties tot de bestedingslimiet van de creditcard verrichten.

U kunt het krediet alleen gebruiken met de creditcard. Het bedrag van iedere betaling of opname met de creditcard brengen wij ten laste van het krediet.

## 9 Looptijd krediet

Het krediet heeft geen einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben. Er kunnen wel andere redenen zijn waarom het krediet eindigt.

## 10 Recht om het krediet terug te draaien

U mag het krediet of een verhoging van het krediet binnen veertien dagen na het afsluiten ervan terugdraaien. U moet dit aan ons meedelen. Draait u het krediet terug? Dan moet u het gebruikte krediet binnen dertig dagen aan ons terugbetalen op het IBAN dat op het transactieoverzicht staat. Draait u de verhoging terug? Dan moet u het gebruikte deel van de verhoging aan ons terugbetalen. U moet dan ook de verschuldigde debetrente betalen. U hoeft geen andere kosten te betalen. Betaalt u niet binnen dertig dagen terug? Dan brengen wij extra kosten, zoals de wettelijke rente en incassokosten, in rekening. En melden wij dit bij het BKR in Tiel.

## 11 Wat moet u betalen voor het krediet?

- 1 U moet rente betalen over het gebruikte krediet. Dit noemen wij debetrente. De debetrente is variabel. Wij stellen de hoogte van de debetrente vast. Wij mogen deze altijd wijzigen.
- 2 Wij berekenen de debetrente per dag. Wij stellen vast over welke periode wij de debetrente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Aan het einde van iedere periode brengen wij de debetrente ten laste van het krediet. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.
- 3 U hoeft geen debetrente te betalen als u het gebruikte krediet aflost binnen veertien dagen na de datum van het transactieoverzicht waarop het gebruikte krediet staat vermeld. U betaalt het gebruikte krediet terug door het gebruikte krediet over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat.



- 4 Om het krediet te kunnen gebruiken heeft u een creditcard en een inningsrekening nodig. U betaalt kosten voor deze creditcard en de inningsrekening. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.

## 12 Opbouw variabele rente

- 1 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
- 2 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen.
- 3 Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 4 Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
- 5 U mag altijd boetevrij (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

## 13 Jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet als percentage van de kredietlimiet.
- 2 De optelsom van de kredietlimiet en alle kosten die u voor uw krediet moet betalen zoals debetrente en de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden, noemen wij het 'totaal te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijkse kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag gaan wij ervan uit dat:
  - a het krediet in een door de bank vast te stellen periode is terugbetaald
  - b u het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij aanbieden
  - c de maandtermijnen elke maand gelijk zijn
  - d de debetrente en de kosten van het krediet gelijk blijven
  - e u het hele krediet in één keer opneemt
  - f u geen heropnames doet van het krediet
  - g u niet extra aflost op het krediet
  - h de maandtermijnen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn.

Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden of de debetrente, wijzigt het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag ook. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag vast.

## 14 Aflossing

U moet het krediet aflossen in termijnen. Wij spreken met u een maandtermijn af. U moet de maandtermijn uiterlijk op de laatste dag van de door ons vastgestelde periode betalen. Wij mogen de maandtermijn afschrijven van de inningsrekening. U mag altijd boetevrij extra aflossen op het gebruikte krediet. U kunt dit alleen doen door het gebruikte krediet over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat. Als u het gebruikte krediet niet helemaal aflost, moet u de afgesproken maandtermijn blijven betalen.

## 15 Wat gebeurt er als maandtermijnen niet worden betaald?

Betaalt u een maandtermijn meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen deze maandtermijn vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen. Als u niet op tijd betaalt, dan melden wij dit bij het BKR in Tiel.

## 16 Wat gebeurt er als er meer krediet gebruikt is dan de kredietlimiet?

- 1 Is er meer krediet gebruikt dan de kredietlimiet? Dan is er sprake van een overschrijding. U bent hierover 'debetrente bij overschrijding' verschuldigd. De debetrente bij overschrijding is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De debetrente bij overschrijding kan een ander tarief zijn dan de debetrente. Het bedrag van de overschrijding is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze overschrijding meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel.
- 2 Het kan gebeuren dat het krediet boven de kredietlimiet komt, doordat wij debetrente aan u in rekening brengen. Wij vragen dan het bedrag boven de kredietlimiet vóór een bepaalde dag terug te betalen. Als u dat niet doet, bent u vanaf die datum verpagingsrente hierover verschuldigd. De verpagingsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de verpagingsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel.





## 17 Beperking van het gebruik van het krediet

Wij mogen altijd bepalen dat u het krediet niet mag gebruiken. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Als wij dit doen, zullen wij u dat zo snel mogelijk laten weten.

## 18 U zegt het krediet op

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. U hoeft ons niet te zeggen wat de reden van de opzegging is. U moet het gebruikte krediet meteen en in één keer terugbetalen.
- 2 Het kan ook zijn dat u het krediet opzegt omdat u niet akkoord gaat met een wijziging van of aanvulling op de algemene voorwaarden. In dat geval hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen.

## 19 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. Het krediet eindigt dan. Wij hoeven u niet te zeggen wat de reden van de opzegging is.
- 2 De opzegtermijn van twee maanden geldt niet:
  - als wij het krediet opzeggen omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of van de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast
  - als wij vinden dat u niet voldoet aan sanctiewet of -regelgeving zoals opgelegd of vastgesteld door:
    - de Verenigde Naties
    - de Europese Unie
    - het Verenigd Koninkrijk
    - de Verenigde Staten, of
    - een andere partij die volgens de wet, verdrag of op een andere manier bevoegd is zulke regels op te stellen.Wij bepalen wat valt onder sanctiewet of -regelgeving en ook of de betreffende partij bevoegd is.
- 3 Als wij het krediet opzeggen, moet u het gebruikte krediet terugbetalen. Dit hoeft niet in één keer. U mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen. Als wij het krediet opzeggen om de redenen die hiervoor onder 2 staan, moet u het gebruikte krediet wel meteen en in één keer terugbetalen.

## 20 Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zonder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten. In deze situaties is het gebruikte krediet meteen opeisbaar:
  - a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet niet worden nagekomen
  - b u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
  - c u heeft ons bewust onjuiste informatie gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd
  - d de wettelijke schuldsaneringsregeling is op u van toepassing verklaard
  - e u wordt failliet verklaard
  - f wij hebben het krediet opgezegd omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
  - het gebruikte krediet in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet, aan ons betalen, en
  - kosten aan ons betalen.

## 21 Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen. Wij bepalen of één van deze situaties zich voordoet. Wij kunnen het krediet beëindigen zonder u dat vooraf te laten weten. Het gebruikte krediet moet terugbetaald worden. Dit hoeft niet in één keer, maar mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen. Wij kunnen het krediet beëindigen als:

- a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet wel worden nagekomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d uw faillissement is aangevraagd
- e voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- f u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
- g u doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet.



## 22 Vertragsrente

Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan kunnen wij vertragsrente in rekening brengen. Wij bepalen vanaf wanneer u vertragsrente moet betalen. De vertragsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de vertragsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente.



# Hoofdstuk 11 Krediet op de rekening

## 1 Inleiding

Dit hoofdstuk geldt voor de volgende soorten krediet:

- a Rabo Kort Roodstaan
- b Rabo Studenten Roodstaan
- c Krediet op betaalrekening
- d Rabo HypotheekKrediet
- e Rabo KeuzePlusHypotheek.

In de overeenkomst staat welk soort krediet u heeft. De algemene bepalingen gelden voor ieder krediet. De bijzondere bepalingen van dit hoofdstuk gelden voor het krediet dat daar vermeld wordt.

## Algemene bepalingen

### 2 Looptijd krediet

Het krediet heeft geen einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben. Er kunnen wel andere redenen zijn waarom het krediet eindigt.

### 3 Gebruik van het krediet

Met het krediet mag u tot de kredietlimiet rood staan op de rekening. U kunt het krediet bijvoorbeeld gebruiken om betalingen van de rekening te doen. Of om geld op te nemen van de rekening. Ook kan het krediet worden gebruikt om (debet)rente en kosten te betalen.

Betaalt u het krediet of een deel daarvan terug? Dan kunt u het krediet opnieuw gebruiken tot de kredietlimiet.

Wij mogen altijd bepalen dat u het krediet niet mag gebruiken. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Als wij dit doen, zullen wij u dat zo snel mogelijk laten weten.

### 4 Vervroegd terugbetalen van het krediet

U mag het gebruikte krediet altijd helemaal of gedeeltelijk terugbetalen. U hoeft daarvoor geen boete te betalen. U doet dit door het bedrag van het gebruikte krediet bij te boeken op de rekening.

### 5 Tot wanneer blijven de voorwaarden voor het krediet gelden?

Opschorting, beëindiging, opzegging of ontbinding van de overeenkomst ontslaat u niet van uw verplichtingen tegenover ons. Deze voorwaarden blijven gelden totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan en er geen nieuwe verplichtingen meer kunnen ontstaan.

### 6 Recht om het krediet terug te draaien

1 U mag het krediet of een verhoging van het krediet binnen veertien dagen na het afsluiten ervan terugdraaien. U moet dit schriftelijk aan ons meedelen.

2 Draait u het krediet terug? Dan moet u het gebruikte krediet binnen dertig dagen nadat u de overeenkomst heeft teruggedraaid aan ons terugbetalen. Draait u de verhoging van het krediet terug? Dan moet u het gebruikte deel van de verhoging binnen dertig dagen nadat, u de verhoging heeft teruggedraaid, aan ons terugbetalen. U moet dan ook de verschuldigde debetrente betalen. U hoeft geen extra kosten te betalen. Betaalt u niet binnen dertig dagen terug? Dan brengen wij extra kosten in rekening, zoals de wettelijke rente en incassokosten. En melden wij dit bij het BKR in Tiel.

### 7 Wat gebeurt er als er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet?

1 Is er meer krediet gebruikt dan de kredietlimiet? Dan is er sprake van een overschrijding. U bent hierover 'debetrente bij overschrijding' verschuldigd. De debetrente bij overschrijding is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De debetrente bij overschrijding kan een ander tarief zijn dan de debetrente. Het bedrag van de overschrijding is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze overschrijding meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel.

2 Het kan gebeuren dat het krediet boven de kredietlimiet komt, doordat wij debetrente aan u in rekening brengen. Wij vragen dan het bedrag boven de kredietlimiet vóór een bepaalde dag terug te betalen. Als u dat niet doet, bent u vanaf die datum hierover vertragingsrente verschuldigd. De vertragingsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de vertragingsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente. Als u niet op tijd betaalt, melden wij dit bij het BKR in Tiel.



## 8 Wat als er meer rekeninghouders zijn?

- 1 Als er meer rekeninghouders zijn, kunnen wij iedere rekeninghouder apart voor het geheel aanspreken om het gebruikte krediet, de debetrente en kosten te betalen. Ook als een andere rekeninghouder het krediet heeft gebruikt. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
- 2 Wij kunnen bepalen dat één van de rekeninghouders niet hoeft te betalen. Dit kunnen wij bepalen zonder toestemming van de andere rekeninghouders. Deze blijven hoofdelijk aansprakelijk.
- 3 Wij kunnen bepalen dat ook andere personen die wij kunnen aanspreken voor het krediet niet hoeven te betalen. Bijvoorbeeld de ex-echtgenoot of ex-partner van een rekeninghouder. Dit kunnen wij bepalen zonder uw toestemming. U blijft dan hoofdelijk aansprakelijk.
- 4 Krijgt u een vordering op een andere rekeninghouder in verband met het krediet? Dan is uw vordering achtergesteld op onze vorderingen op die andere rekeninghouder. Dat wil zeggen dat eerst onze vorderingen helemaal betaald moeten zijn. Pas daarna mag u uw vordering innen.

## 9 Sanctiewet of -regelgeving

Wij mogen het krediet zonder opzegtermijn opzeggen als wij vinden dat u of een zekerheidgever niet voldoet aan sanctiewet of -regelgeving zoals opgelegd of vastgesteld door:

- de Verenigde Naties
- de Europese Unie
- het Verenigd Koninkrijk
- de Verenigde Staten, of
- een andere partij die volgens de wet, verdrag of op een andere manier bevoegd is zulke regels op te stellen.

Wij bepalen wat valt onder sanctiewet of -regelgeving en ook of de betreffende partij bevoegd is.

U moet het gebruikte krediet dan meteen en in één keer terugbetalen.

## Bijzondere bepalingen voor Rabo Kort Roodstaan

### 10 Één keer in de drie maanden een positief saldo

U moet ervoor zorgen dat u gedurende één volledige werkdag (24 uur) per drie maanden een positief saldo op uw rekening heeft.

### 11 Hoeveel inkomen moet er minimaal op de rekening worden bijgeschreven?

Het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeschreven moet minimaal gelijk zijn aan de kredietlimiet die wij met u hebben afgesproken. Wij bepalen wat wij verstaan onder inkomen. U moet het ons laten weten als het inkomen dat op de rekening wordt bijgeschreven minder wordt dan de kredietlimiet. Is het inkomen dat maandelijks wordt bijgeschreven lager dan de kredietlimiet? Dan kunnen wij de hoogte van de kredietlimiet verlagen.

### 12 Wat moet u betalen voor uw krediet?

- 1 U moet rente betalen over het krediet dat u gebruikt. Dit noemen wij debetrente of kredietvergoeding. De debetrente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de rente wijzigt.
- 2 Wij berekenen de debetrente per dag. Wij bepalen hoe wij de debetrente berekenen. Ook stellen wij vast over welke periode wij de debetrente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.
- 3 Om het krediet te kunnen gebruiken heeft u een betaalrekening en een bankpas van ons nodig. U betaalt kosten voor het gebruik van de betaalrekening en de bankpas. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.

### 13 Opbouw variabele rente

- 1 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico- opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
- 2 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen.
- 3 Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 4 Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
- 5 U mag altijd boetevrij (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

### 14 U zegt het krediet op

U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. U hoeft ons niet te zeggen wat de reden van de opzegging is. U moet het gebruikte krediet en de debetrente meteen en in één keer terugbetalen. U doet dit door het bedrag van het gebruikte krediet bij te boeken op de rekening.



## 15 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Wij hoeven u niet te zeggen wat de reden van de opzegging is. In de volgende situaties kunnen wij het krediet in ieder geval opzeggen. Het krediet eindigt dan. Het gebruikte krediet kunnen wij dan meteen opeisen. Wij kunnen het krediet opzeggen als:
  - a u langer dan drie maanden rood staat op de rekening
  - b het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeboekt lager is dan de kredietlimiet
  - c er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet
  - d één van de rekeninghouders is overleden
  - e u niet meer in Nederland woont of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
  - f u ons bewust onjuiste informatie heeft gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd
  - g de wettelijke schuldsaneringsregeling voor u is aangevraagd
  - h uw faillissement is aangevraagd
  - i wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar vormt voor de integriteit van ons of de financiële sector
  - j u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
  - k uw vermogen of een deel daarvan onder bewind of beheer wordt gesteld
  - l u niet doet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet
  - m u ons iets heeft verteld dat niet waar is. Of u ons iets niet heeft verteld dat wel belangrijk voor ons kan zijn.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
  - het gebruikte krediet in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet, aan ons betalen, en
  - kosten aan ons betalen.

## 16 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u het gebruikte krediet meteen en in één keer terugbetalen?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zonder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten of het krediet hoeven op te zeggen. In deze situaties is het gebruikte krediet meteen en in één keer opeisbaar:
  - a het krediet is alleen aan u verstrekt en u overlijdt
  - b u wordt failliet verklaard
  - c aan u wordt surseance van betaling verleend
  - d een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
  - het gebruikte krediet in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet, aan ons betalen, en
  - kosten aan ons betalen.

## 17 Vertragsrente

Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan kunnen wij vertragsrente in rekening brengen. Wij bepalen vanaf wanneer u vertragsrente moet betalen. De vertragsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de vertragsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente.

## *Bijzondere bepalingen voor Rabo Studenten Roodstaan*

### 18 Wat moet u betalen voor uw krediet?

- 1 U moet rente betalen over het krediet dat u gebruikt. Dit noemen wij debetrente of kredietvergoeding. De debetrente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de rente wijzigt.
- 2 Wij berekenen de debetrente per dag. Wij bepalen hoe wij de debetrente berekenen. Ook stellen wij vast over welke periode wij de debetrente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.
- 3 Om het krediet te kunnen gebruiken heeft u een Rabo StudentenPakket en een bankpas van ons nodig. Er kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het gebruik van het Rabo StudentenPakket en de bankpas. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.



## 19 Opbouw variabele rente

- 1 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
- 2 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen.
- 3 Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 4 Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
- 5 U mag altijd boetevrij (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

## 20 Jaarlijks kostenpercentage en totaal te betalen bedrag

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet als percentage van de kredietlimiet.
- 2 De optelsom van de kredietlimiet en alle kosten die u voor uw Rabo Studenten Roodstaan moet betalen, zoals debetrente en de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden, noemen wij het 'totaal te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijkse kostenpercentage en het 'totaal te betalen bedrag' gaan wij ervan uit dat:
  - a u het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij studenten aanbieden
  - b het krediet in drie maanden is terugbetaald
  - c de debetrente en de kosten van het krediet gelijk blijven
  - d u het hele krediet in één keer opneemt
  - e u geen heropnames doet van het krediet
  - f u niet extra aflost op het krediet
  - g de maandtermijnen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn.Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het goedkoopste betaalpakket dat wij aanbieden of de debetrente, wijzigen ook het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag vast.

## 21 Verplichte aflossing op het krediet

Heeft u gebruik gemaakt van het krediet? Dan moet elke maand ten minste 2% van de kredietlimiet op de rekening worden bijgeboekt. Dit noemen wij de maandtermijn. De maandtermijn moet uiterlijk op de laatste dag van de maand zijn bijgeboekt. Is het gebruikte krediet op de laatste dag van de maand lager dan de maandtermijn? Dan hoeft u die maand slechts het gebruikte krediet terug te betalen.

## 22 Wat gebeurt er als een maandtermijn niet wordt betaald?

Betaalt u een maandtermijn meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen deze maandtermijn vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen. Als u niet op tijd betaalt, dan melden wij dit bij het BKR in Tiel.

## 23 Verlaging krediet bij omzetting Rabo StudentenPakket

Wordt uw Rabo StudentenPakket omgezet naar een ander betaalpakket? Dan verlagen wij de kredietlimiet binnen twee jaar naar € 0,-. Het krediet eindigt dan. Wij laten u weten door middel van een overzicht:

- wat de hoogte van de kredietlimiet is na verlaging
- wat de nieuwe maandtermijn is na verlaging.

Wij bepalen het bedrag van de verlaging en in hoeveel stappen wij de verlaging doorvoeren. De verlaging van de kredietlimiet kan betekenen dat u per maand meer moet terugbetalen dan de maandtermijn.

## 24 U zegt het krediet op

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. U hoeft ons niet te zeggen wat de reden van de opzegging is. U moet het gebruikte krediet meteen en in één keer terugbetalen.
- 2 Het kan zijn dat u het krediet opzegt, omdat u niet akkoord gaat met een wijziging van of aanvulling op de algemene voorwaarden. In dat geval hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen.



## 25 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. Het krediet eindigt dan. Wij hoeven u niet te zeggen wat de reden van de opzegging is.
- 2 De opzegtermijn van twee maanden geldt niet, als wij het krediet opzeggen omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of van de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast.
- 3 Als wij het krediet opzeggen, moet u het gebruikte krediet terugbetalen. Dit hoeft niet in één keer. U mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen. Als wij het krediet opzeggen om de reden die hiervoor onder 2 staat, moet u het gebruikte krediet wel meteen en in één keer terugbetalen.

## 26 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zonder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten. In deze situaties is het gebruikte krediet meteen opeisbaar:
  - a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet niet worden nagekomen
  - b u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
  - c u heeft ons bewust onjuiste informatie gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd
  - d de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
  - e u wordt failliet verklaard
  - f wij hebben het krediet opgezegd omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
  - het gebruikte krediet in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet aan ons betalen, en
  - kosten aan ons betalen.

## 27 Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen. Wij bepalen of één van deze situaties zich voordoet. Wij kunnen het krediet beëindigen zonder u dat vooraf te laten weten. Het gebruikte krediet moet terugbetaald worden. Dit hoeft niet in één keer, maar mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen.

- a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet wel worden nagekomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d uw faillissement is aangevraagd
- e voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- f u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
- g u doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet.

## 28 Verdragingsrente

Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan kunnen wij verdragingsrente in rekening brengen. Wij bepalen vanaf wanneer u verdragingsrente moet betalen. De verdragingsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de verdragingsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente.

## ***Bijzondere bepalingen voor het Krediet op betaalrekening***

### 29 Wat moet u betalen voor uw krediet?

- 1 U moet rente betalen over het krediet dat u gebruikt. Dit noemen wij debetrente of kredietvergoeding. De debetrente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten u weten als de rente wijzigt.
- 2 Wij berekenen de debetrente per dag. Wij bepalen hoe wij de debetrente berekenen. Ook stellen wij vast over welke periode wij de debetrente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.
- 3 Om het krediet te kunnen gebruiken heeft u een betaalrekening en een bankpas van ons nodig. U betaalt kosten voor het gebruik van de betaalrekening en de bankpas. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.



### 30 Opbouw variabele rente

- 1 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico- opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
- 2 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen.
- 3 Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 4 Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
- 5 U mag altijd boetevrij (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

### 31 Jaarlijks kostenpercentage en totaal te betalen bedrag

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet als percentage van de kredietlimiet.
- 2 De optelsom van de kredietlimiet en alle kosten die u voor uw Krediet op betaalrekening moet betalen, zoals debetrente en de kosten van het goedkoopste betaalpakkett dat wij aanbieden, noemen wij het 'totaal te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijkse kostenpercentage en het 'totaal te betalen bedrag' gaan wij ervan uit dat:
  - a u het goedkoopste betaalpakkett heeft dat wij aanbieden
  - b het krediet in drie maanden is terugbetaald
  - c de debetrente en de kosten van het krediet gelijk blijven
  - d u het hele krediet in één keer opneemt
  - e u geen heropnames doet van het krediet
  - f u niet extra aflost op het krediet
  - g de maandtermijnen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn.Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het goedkoopste betaalpakkett dat wij aanbieden of de debetrente, wijzigen ook het jaarlijkse kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totaal te betalen bedrag vast.

### 32 Verplichte aflossing op het krediet

Heeft u gebruik gemaakt van het krediet? Dan moet elke maand ten minste 2% van de kredietlimiet op de rekening worden bijgeboekt. Dit noemen wij de maandtermijn. De maandtermijn moet uiterlijk op de laatste dag van de maand zijn bijgeboekt. Is het gebruikte krediet op de laatste dag van de maand lager dan de maandtermijn? Dan hoeft u die maand slechts het gebruikte krediet terug te betalen.

### 33 Wat gebeurt er als een maandtermijn niet wordt betaald?

Betaalt u een maandtermijn meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen deze maandtermijn vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen. Als u niet op tijd betaalt, dan melden wij dit bij het BKR in Tiel.

### 34 U zegt het krediet op

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. U hoeft ons niet te zeggen wat de reden van de opzegging is. U moet het gebruikte krediet meteen en in één keer terugbetalen.
- 2 Het kan zijn dat u het krediet opzegt, omdat u niet akkoord gaat met een wijziging of aanvulling van de algemene voorwaarden. In dat geval hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen.

### 35 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. Het krediet eindigt dan. Wij hoeven u niet te zeggen wat de reden van de opzegging is.
- 2 De opzegtermijn van twee maanden geldt niet, als wij het krediet opzeggen omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of van de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast.
- 3 Als wij het krediet opzeggen, moet u het gebruikte krediet terugbetalen. Dit hoeft niet in één keer. U mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen terugbetalen. Over het gebruikte krediet dat nog niet is terugbetaald, moet u debetrente betalen. Als wij het krediet opzeggen om de reden die hiervoor onder 2 staat, moet u het gebruikte krediet wel meteen en in één keer terugbetalen.





### 36 Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zonder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten. In deze situaties is het gebruikte krediet meteen opeisbaar:
  - a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet niet worden nagekomen
  - b u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
  - c u heeft ons bewust onjuiste informatie gegeven om het krediet te krijgen en wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als u ons juist had geïnformeerd
  - d de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
  - e u wordt failliet verklaard
  - f wij hebben het krediet opgezegd omdat wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
  - het gebruikte krediet in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet aan ons betalen, en
  - kosten aan ons betalen.

### 37 Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen en mag het gebruikte krediet in maandtermijnen worden terugbetaald?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen. Wij bepalen of één van deze situaties zich voordoet. Wij kunnen het krediet beëindigen zonder u dat vooraf te laten weten. Het gebruikte krediet moet terugbetaald worden. Dit hoeft niet in één keer, maar mag ook in de met u afgesproken maandtermijnen:

- a u bent overleden en wij verwachten dat de verplichtingen uit het krediet wel worden nagekomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d uw faillissement is aangevraagd
- e voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- f u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
- g u doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet.

### 38 Vertragsrente

Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan kunnen wij vertragsrente in rekening brengen. Wij bepalen vanaf wanneer u vertragsrente moet betalen. De vertragsrente is variabel. Wij kunnen deze wijzigen. De hoogte van de vertragsrente kan hoger zijn dan de hoogte van de debetrente.

## ***Bijzondere bepalingen voor het Rabo HypotheekKrediet en de Rabo KeuzePlusHypotheek***

### 39 Wat moet u betalen voor het krediet?

- 1 U moet rente betalen over het krediet dat u hebt gebruikt. De rente is variabel. Wij kunnen de hoogte van de rente altijd wijzigen. Bovenop de rente kan een opslag van toepassing zijn. Ook deze kunnen wij altijd wijzigen. Wij berekenen de rente per dag. Wij bepalen hoe wij de rente berekenen. Ook stellen wij vast over welke periode wij de rente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Wij mogen de rente van de rekening afboeken. Wij mogen de rente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.
- 2 Om het Rabo HypotheekKrediet te gebruiken, heeft u een betaalrekening en een bankpas van ons nodig. U betaalt kosten voor het gebruik van de betaalrekening en de bankpas. Deze kosten staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.
- 3 Voor de Rabo KeuzePlusHypotheek kunt u een bankpas aanvragen. De kosten van deze bankpas staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Wij mogen deze kosten wijzigen.

### 40 Opbouw variabele rente

- 1 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag. Op onze website leest u hier meer over.
- 2 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de variabele rente wijzigt.
- 3 Wij kunnen componenten wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 4 Per krediet of kredietvorm kan er een ander variabel tarief gelden.
- 5 U mag altijd boetevrij (extra) aflossen op het gebruikte krediet.



#### 41 Wat geldt voor opslagen bovenop de variabele rente?

- 1 Er kan een opslag bovenop uw variabele rente gelden. Bijvoorbeeld omdat:
  - uw krediet of kredietvorm in een bepaalde tariefklasse valt. Voor het bepalen van de hoogte van de opslag kunnen wij tariefklassen gebruiken. In welke tariefklasse uw krediet valt, kan door ons worden bepaald door de hoogte van het krediet ten opzichte van de waarde van het onderpand
  - het onderpand een bijzonder onderpand is zoals een woonboot.Op onze website leest u meer over de actuele opslagen en de tariefklassen.
- 2 De bestaande tariefklassen en opslagen kunnen wij altijd wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe tariefklassen en opslagen toevoegen.

#### 42 Uw krediet en de belasting

- 1 Het afsluiten van een krediet kan gevolgen hebben voor de belasting die u betaalt. Wij kunnen u geen belastingadvies geven over uw krediet. Daarvoor kunt u naar een belastingadviseur gaan.
- 2 Wij zijn niet aansprakelijk voor de belastingregels die gelden voor uw krediet. Ook niet als u een belastingvoordeel misloopt. Of nadeel lijdt. U moet zelf op tijd en juist aangifte doen voor uw belasting.

#### 43 Toerekening van betalingen

Betaalt u ons een bedrag? Dan bepalen wij waarvoor wij dat bedrag gebruiken. Wij kunnen het bedrag gebruiken om:

- de rente te betalen
- een deel van het krediet terug te betalen, of
- een boete, kosten of andere bedragen te betalen.

Wij kunnen ook bepalen welk krediet eerst wordt terugbetaald. Dit kunnen wij ook bepalen als wij:

- geld ontvangen door uitwinning van de zekerheden voor uw schulden; of
- op een andere manier geld van u of van een ander voor uw schulden ontvangen.

#### 44 Wat gebeurt er als er meer krediet is gebruikt dan de kredietlimiet?

- 1 Is er meer krediet gebruikt dan de kredietlimiet? Dan is er sprake van een overstand. Deze overstand is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u deze overstand meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen. Ook moet u vertragsrente betalen over de overstand. Wij bepalen hoeveel.
- 2 Het kan gebeuren dat het krediet boven de kredietlimiet komt, doordat wij rente aan u in rekening brengen. Over deze overstand moet u rente betalen. Het rentetarief van de rente over deze overstand is variabel. Wij kunnen dit tarief wijzigen. De hoogte van het rentetarief van de rente over deze overstand kan hoger zijn dan de rente over het krediet. Wij vragen u dan het bedrag boven de kredietlimiet vóór een bepaalde dag terug te betalen. Als u dat niet doet, bent u vanaf die datum vertragsrente verschuldigd. Wij bepalen hoeveel.

#### 45 Vertragsrente

- 1 Moet u ons vertragsrente betalen? Dan bepalen wij vanaf welk moment wij de vertragsrente berekenen. Wij bepalen hoe wij de vertragsrente berekenen.
- 2 Het rentetarief van de vertragsrente is variabel. Wij kunnen dit tarief wijzigen. De hoogte van het rentetarief van de vertragsrente kan hoger zijn dan het rentetarief over het krediet. Wij mogen de vertragsrente van de rekening afboeken. Wij mogen de vertragsrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

#### 46 Terugbetalen van het krediet

U moet het gebruikte krediet terugbetalen als wij daar om vragen. Wij mogen een gehele of gedeeltelijke terugbetaling vragen. Wij mogen daarbij een eenmalige terugbetaling vragen. Of dat u telkens per periode een bedrag moet terugbetalen. Wij mogen het aantal periodes en de lengte daarvan vaststellen.

#### 47 Boete bij te late betaling

Moet u aan ons een bedrag betalen en bent u daar te laat mee? Dan kunnen wij naast de rente en de vertragsrente ook een boete bij u in rekening brengen. Wij berekenen de boete over het bedrag dat niet op tijd is betaald. Dit doen wij vanaf de dag waarop u het bedrag had moeten betalen.

De boete bedraagt:

- maximaal 1% per maand over het bedrag dat niet op tijd is betaald, vermeerderd met een rente gelijk aan de geldende rente over dat bedrag

of

- maximaal 2% per maand over het bedrag dat niet op tijd is betaald.

Wij bepalen welke boete wij in rekening brengen. Deze boete is meteen opeisbaar. U moet deze betalen naast het bedrag dat u niet op tijd heeft betaald en de vertragsrente. Bij de berekening van de boete wordt een deel van een maand voor een hele maand gerekend. De boete bedraagt minimaal € 50,-. Wij mogen dit bedrag wijzigen.



#### 48 Tussentijdse taxatie, verlaging van de kredietlimiet, eerder terugbetalen en verzekering van het krediet

- 1 Als wij dat nodig vinden, kunnen wij de marktwaarde van het onderpand laten taxeren. Wij mogen dit op elk moment doen en zo vaak als wij dat nodig vinden. De marktwaarde is de verwachte verkoopwaarde. U moet de kosten van de taxatie betalen.
- 2 Als wij vinden dat de marktwaarde te laag is in verhouding tot het krediet dat u van ons heeft, kunnen wij de kredietlimiet verlagen. Ook moet u een deel van het gebruikte krediet aan ons terugbetalen als wij daar om vragen. Wij bepalen hoeveel en wanneer.
- 3 Vinden wij dat wij niet genoeg zekerheid hebben voor het krediet? En stelt u geen aanvullende zekerheid? Dan mogen wij ons hiervoor verzekeren. U moet de kosten van deze verzekering betalen.

#### 49 Wat moet u ons nog meer laten weten?

- 1 Wij kunnen u op elk moment vragen om stukken waaruit uw inkomen en/of vermogen blijkt. Bijvoorbeeld als wij samen met u willen kijken of uw krediet nog bij u past. Wij kunnen bepalen welke stukken dat zijn. Bijvoorbeeld een loonstrook.
- 2 Verandert uw situatie of gebeurt er iets? En denkt u dat dit belangrijk voor ons kan zijn? Laat ons dit dan meteen weten.
- 3 Vragen wij u om meer informatie of bepaalde bewijsstukken? Dan moet u ons die informatie of bewijsstukken meteen geven.

#### 50 U zegt het krediet op

U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. U hoeft ons niet te zeggen wat de reden is. Door de opzegging is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen.

#### 51 Wij zeggen het krediet op

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Wij hoeven u niet te zeggen wat de reden is. Het krediet eindigt dan en het gebruikte krediet is onmiddellijk opeisbaar. Dat betekent dat u het gebruikte krediet meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen als wij daarom vragen.

#### 52 Wanneer eindigt het krediet en moet het gebruikte krediet meteen worden terugbetaald?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zonder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten. In deze situaties is het gebruikte krediet meteen opeisbaar:
  - a u of de zekerheidgever wordt failliet verklaard
  - b aan u of de zekerheidgever wordt surseance van betaling verleend
  - c een wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u of de zekerheidgever van toepassing verklaard.
- 2 In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen. Wij bepalen of één van deze situaties zich voordoet. Wij kunnen het krediet beëindigen zonder u dat vooraf te laten weten. Het gebruikte krediet kunnen wij dan ook meteen opeisen.

Dit is het geval in de volgende situaties:

  - a u of de zekerheidgever bent overleden
  - b u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
  - c het faillissement van u of de zekerheidgever wordt aangevraagd
  - d door of voor u of de zekerheidgever wordt surseance van betaling aangevraagd
  - e door of voor u of de zekerheidgever wordt een wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
  - f een schuldeisersakkoord wordt door of voor u of de zekerheidgever aangeboden
  - g op (een deel van) uw vermogen of op (een deel van) het vermogen van een zekerheidgever wordt beslag gelegd of daarop wordt verhaal gezocht
  - h u of de zekerheidgever wordt onder curatele gesteld
  - i (een deel van) uw vermogen of het vermogen van een zekerheidgever wordt onder bewind of onder beheer gesteld
  - j u verlaat het land waar u woont of wij mogen aannemen dat u dat binnen enkele maanden gaat doen
  - k er is ons onjuiste informatie gegeven door u of de zekerheidgever om het krediet te krijgen. Of informatie die belangrijk voor ons kan zijn, is niet gegeven door u of de zekerheidgever. En wij zouden u het krediet niet of op andere voorwaarden hebben gegeven als wij juist waren geïnformeerd
  - l wij vinden dat onze relatie met u of met de zekerheidgever een gevaar is of kan zijn voor de integriteit of de reputatie van de financiële sector of ons. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als onze goede naam of die van andere financiële instellingen wordt aangetast of kan worden aangetast
  - m u of de zekerheidgever doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet
  - n u of de zekerheidgever vestigt niet of niet tijdig of niet rechtsgeldig of niet volgens onze eisen de door ons verlangde zekerheid
  - o een tot zekerheid van het krediet gevestigde zekerheid gaat teniet of dreigt teniet te gaan
  - p het goed waarop zekerheid is gegeven:
    - wordt overgedragen, onteigend, gevorderd of verbeurd verklaard
    - krijgt een andere maatregel van bestuursdwang opgelegd



- raakt beschadigd of gaat voor een deel of helemaal verloren
  - wordt veel minder waard
  - wordt gebruikt voor een ander doel dan het doel op het moment waarop de zekerheid aan ons gegeven is, of
  - in geval van een woning: wordt niet meer bewoond of zal binnen een paar maanden niet meer bewoond zijn
- q een vergunning die nodig is om het goed waarop zekerheid is gegeven te bouwen, verbouwen of gebruiken, ontbreekt. Of vervalt of wordt ingetrokken. Of iemand doet dingen die niet mogen volgens zo'n vergunning
- r iemand oefent een retentierecht uit op het goed waarop zekerheid is gegeven
- s er is zekerheid gegeven op een schip en:
- een klassecertificaat dat nodig is om het schip te bouwen, verbouwen of gebruiken, ontbreekt. Of vervalt of wordt ingetrokken. Of iemand doet dingen die niet mogen volgens zo'n certificaat
  - de classificatie of nationaliteit van het schip verandert, of
  - de teboekstelling van het schip is niet juist gebeurd
- t er is zekerheid gegeven op een appartementsrecht. En de vereniging van appartementseigenaren besluit:
- de akte van splitsing of het reglement aan te passen
  - het appartementsgebouw te slopen, of
  - de splitsing op te heffen.
- Of u of de zekerheidgever mag het appartementsrecht niet meer gebruiken
- u er is zekerheid gegeven op een recht van erfpacht of opstal en:
- dat recht is geëindigd
  - er wordt verwacht dat dit recht eindigt
  - de voorwaarden van dat recht wijzigen, of
  - de zekerheidgever doet niet wat hij moet doen volgens dat recht van erfpacht of opstal
- v het krediet is bestemd voor de bouw of verbouwing van het goed waarop zekerheid is gegeven en wij vinden dat:
- de bouw of verbouwing stopt
  - de bouw of verbouwing niet in het juiste tempo gaat
  - de bouw of verbouwing niet volgens het bouwplan verloopt
  - het bouwplan wordt aangepast, of
  - het krediet voor iets anders wordt gebruikt dan de bouw of verbouwing
- w een verzekering moet aan ons worden verpand en:
- deze verzekering is niet afgesloten op het moment dat wij met u hebben afgesproken
  - deze verzekering voldoet niet aan de voorwaarden die wij aan deze verzekering stellen
  - deze verzekering is niet op tijd aan ons verpand, of
  - ons pandrecht is niet eerste in rang
- x een verzekering is aan ons verpand en:
- de premie is niet of niet op tijd betaald
  - deze verzekering eindigt
  - de verzekeringsmaatschappij past de voorwaarden aan, of
  - de noodregeling of het faillissement van de verzekeringsmaatschappij wordt uitgesproken
- y de zekerheidgever is een rechtspersoon. En deze rechtspersoon fuseert, splitst of wordt ontbonden.
- 3 Is het gebruikte krediet opeisbaar? Dan moet u meteen nadat het krediet opeisbaar is:
- het gebruikte krediet helemaal en in één keer aan ons terugbetalen
  - alle rente die u nog moet betalen over het gebruikte krediet aan ons betalen, en
  - een eventuele boete en kosten aan ons betalen.
- 4 Spreken wij hiervoor over zekerheidgever? Dan bedoelen wij u of een ander die aan ons zekerheid geeft of heeft gegeven voor uw schulden aan ons. Een zekerheid kan zijn een hypotheekrecht, een pandrecht of een borgtocht. Zijn er meer personen zekerheidgever? Dan bedoelen wij met zekerheidgever alle zekerheidgevers samen. Maar ook iedere zekerheidgever apart.

### 53 Is de rekeninghouder of de zekerheidgever een rechtspersoon?

Dan mag een wijziging van de statuten alleen als wij daar van tevoren schriftelijk toestemming voor hebben gegeven. Zijn de statuten aangepast zonder dat wij daar toestemming voor hebben gegeven? Dan kunnen wij ervoor kiezen dat voor ons de oude statuten blijven gelden. Maar wij kunnen ook het krediet onmiddellijk opeisen. U moet het gebruikte krediet dan meteen en in één keer aan ons terugbetalen.



#### **54 Wat geldt als er meer banken zijn?**

Heeft meer dan één bank het krediet aan u verstrekt? Dan mag iedere bank:

- alles wat u moet betalen van u vorderen. Wat u aan één bank betaalt, hoeft u niet meer aan de andere bank(en) te betalen, en
- alle rechten uitoefenen en verplichtingen nakomen die te maken hebben met het krediet.

De banken hebben elkaar hiervoor een volmacht gegeven. Deze volmacht kunnen ze ook aan een ander doorgeven.

De tekst van deze Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 is op 10 februari 2016 gedeponneerd ter griffie van de rechtbank Midden-Nederland te Utrecht, onder nummer 46/2016.



# Bijlage A: Tips veilig bankieren

In de 'Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank' staan diverse regels over veilig bankieren.

Deze regels zijn er omdat wij bankieren en ook Rabo Internetbankieren, Online bankieren, Rabo Mobielbankieren en de Rabo Wallet alleen veilig kunnen houden wanneer wij er ons samen, klant en bank, voor inspannen. Bij al onze veiligheidsmaatregelen gaan wij ervan uit, dat u ook de veiligheidsregels naleeft. Om mogelijke schade te voorkomen. Maar ook om te voorkomen dat u in onveilige situaties terecht komt of overlast ondervindt.

De regels zoals die in de algemene voorwaarden staan, zijn leidend. Om u van dienst te zijn hebben wij in deze bijlage een aantal punten met voorbeelden en tips verder uitgelegd.

De volgende veiligheidsregels gelden:

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim
- 2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
- 4 Controleer uw rekening
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Per regel vindt u hier een nadere toelichting. Daar waar een toelichting op meerdere punten van toepassing kan zijn, hebben wij deze opgenomen bij het eerste punt waar dit belangrijk is.

## 1 Houd uw beveiligingscodes geheim

### Iedere beveiligingscode is net zo belangrijk als uw pincode. Daarom moet u iedere beveiligingscode geheimhouden.

Iedere code die u van ons krijgt, of zelf maakt, is net zo belangrijk als uw pincode. Bijvoorbeeld de signeercode die u aanmaakt met een Rabo Scanner, de toegangscode en de mPIN. Weet een ander zo'n beveiligingscode? Dan kan daarmee fraude gepleegd worden.

Maakt u een signeercode of inlogcode aan met de Rabo Scanner? Controleer dan de informatie op het scherm van de Rabo Scanner voordat u een zo'n code aanmaakt.

### Vraagt de Rabobank me dan nooit beveiligingscodes buiten Rabo Internetbankieren?

Nee, (een medewerker van) de Rabobank zal u nooit vragen om uw beveiligingscodes te mailen, te vertellen, via SMS te verzenden of in welke vorm dan ook (bijvoorbeeld via Twitter, Facebook, Whatsapp, Snapchat) te delen met hem of haar. Wordt dit toch van u gevraagd, dan is sprake van een frauduleuze handeling.

Belt iemand die zegt van de bank te zijn u omdat:

- sprake zou zijn van een onveilige situatie?
- er een probleem met uw rekening zou zijn?
- uw rekening, bankpas, creditcard of mobiele pas of welke dienst dan ook geblokkeerd dreigt te worden?
- hij of zij een mooi aanbod voor u heeft?
- met een andere vraag of aanleiding?

En vraagt diegene u vervolgens om uw beveiligingscode af te geven? Doe dit niet.

Noteer de naam van diegene die u belt en hang op. Bel vervolgens de bank op het nummer dat u kunt vinden op de website of in de telefoongids. Bel nooit naar een nummer dat de beller aan u geeft.

Als er daadwerkelijk iets aan de hand is, dan zal de bank u dat kunnen vertellen. En zelfs als er iets aan de hand is met uw rekening, dan nog zal de bank u nooit om een beveiligingscode vragen.

Natuurlijk geldt dit ook wanneer via de mail, een (net echte) website, chat of op welke wijze dan ook naar beveiligingscodes of andere persoonlijke gegevens wordt gevraagd.

### Wat kan ik doen als ik de beveiligingscodes niet kan onthouden?

Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas, creditcard of mobiele pas. En bij voorkeur ook niet bij de apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.

Onder 'opslaan' wordt verstaan het opslaan in een mobiele telefoon, tablet, PC etc. U mag dus ook uw telefoon niet gebruiken om een beveiligingscode in op te slaan. Kunt u de code echt niet onthouden? Sla deze dan zo op dat deze niet zonder meer te herkennen is als een beveiligingscode. Het gebruik van een contactnaam als 'pincode bankpas' en dan een telefoonnummer van vier cijfers is een voorbeeld van hoe dit niet moet.



### **Waarom mogen niet overal dezelfde beveiligingscodes worden gebruikt?**

Soms kunt u zelf een beveiligingscode kiezen. Het is dan verstandig om een nieuwe unieke beveiligingscode te kiezen die u niet ook al ergens anders voor gebruikt. Weet iemand anders die beveiligingscode? Dan kan er op meer plaatsen misbruik van worden gemaakt. Ditzelfde geldt natuurlijk voor wachtwoorden, gebruikersnamen en andere gevoelige gegevens.

### **Een beveiligingscode niet ingeven op een andere website**

U mag uw beveiligingscodes alleen gebruiken op websites en in apps van ons. En bijvoorbeeld niet op een website van een andere partij. Ook niet als dat een legitieme partij is. U geeft dan immers een beveiligingscode aan een ander.

### **Als ik betaal met een bankpas, creditcard of mobiele pas en pincode of mPIN, is het dan nodig om het intoetsen van de pincode af te schermen?**

U moet uw pincode, mPIN en andere beveiligingscodes geheimhouden. Het afschermen van het toetsenbord bij het betalen met een bankpas, mobiele pas of creditcard en pincode of mPIN, is een goed voorbeeld van één van de maatregelen die u moet nemen om ervoor te zorgen dat uw pincode en mPIN geheim blijven.

Dit geldt ook als u op andere plekken een beveiligingscode intoetst. Bijvoorbeeld bij het gebruik van Online bankieren. En voor de codes die u gebruikt om het toestel zelf te beveiligen.

Soms komt iemand heel dicht bij u staan als u de pincode of mPIN aan het intoetsen bent. Of er wordt een opstootje veroorzaakt. Of er is iets anders vreemds aan de hand. Pas ook goed op met spiegels die op veel plekken boven de kassa hangen. Deze zijn bedoeld om te kijken of er nog iets in uw winkelwagentje ligt, maar kunnen ook gebruikt worden om uw pincode of mPIN af te kijken. Zorg ervoor dat u uw pincode of mPIN goed afschermt met uw lichaam of met uw hand. Of breek de transactie af en kom later terug.

## **2 Zorg ervoor dat uw bankpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden**

Heeft iemand een bankpas, creditcard of mobiele pas van u gebruikt om een betaalopdracht te geven? Dan geldt deze betaalopdracht als een betaalopdracht van u. Zelfs als u niet zelf diegene bent die de bankpas, creditcard of mobiele pas gebruikt heeft.

Bankpassen, creditcards en mobiele passen zijn strikt persoonlijk. Anderen mogen hier geen gebruik van maken. Deze gevolgen komen daarom ook voor uw rekening. Hoe zorgvuldiger u met deze zaken en codes omgaat, des te minder kans dat een dergelijke situatie ontstaat.

### **En hoe belangrijk is het zorgvuldig bewaren van uw bankpas, creditcard en mobiele pas?**

Uw bankpas, creditcard of mobiele pas is een deel van de sleutel waarmee u bij uw geld kunt. U moet er op basis van de voorwaarden voor zorgen dat een ander uw bankpas, creditcard of mobiele pas niet kan gebruiken. Wanneer u deze kwijt bent kunt u zelf niet bij uw geld. Daarnaast loopt u het risico dat een ander deze 'sleutel' misbruikt, waardoor u mogelijk schade ondervindt. Dit misbruik bestaat mogelijk niet alleen uit het doen van een opname bij een geldautomaat of een betaling bij een betaalautomaat. De ander kan met bankpas en pincode ook toegang krijgen tot uw Rabo Internetbankieren. Ondervindt u geen schade, dan is er op z'n minst sprake van overlast omdat er van alles geregeld moet worden om ervoor te zorgen dat er geen schade meer kan ontstaan.

Op [www.rabobank.nl/veiligheid](http://www.rabobank.nl/veiligheid) staat meer informatie over veilig omgaan met uw bankpas. Hier worden actuele voorbeelden en waarschuwingen gegeven.

### **Het gebruiken en bewaren van uw bankpas**

Gebruikt u de bankpas? Bijvoorbeeld in de supermarkt? Verlies deze dan niet uit het oog. Als u uw bankpas zelf in bezit heeft en er goed op let, kan niemand er misbruik van maken.

Houd uw bankpas zoveel mogelijk bij u. Bij voorkeur in een portemonnee of kaarthouder. Bijvoorbeeld in een dichte binnenzak van uw jas of in een goed afgesloten handtas die u in het zicht voor u draagt. Uit een rugzak, het mandje van een rollator of in een tas in een winkelwagen is uw bankpas snel ongemerkt weg te nemen.

Laat uw bankpas niet achter in bijvoorbeeld een auto, boot of tent. Ook het achterlaten van de bankpas in de kleedruimte als u aan het sporten bent of op uw werkplek is niet veilig.

Zorg dat u uw bankpas in bijvoorbeeld een hotel of vakantiewoning alleen achterlaat in een degelijke en goed afgesloten kluis waar alleen u toegang toe heeft. Als die niet beschikbaar is, houd de bankpas dan bij u of verstop deze op een plek die niet voor de hand ligt.

Dit zijn slechts voorbeelden van wat we bedoelen met 'veilig bewaren'. De algemene tip is om gewoon voorzichtig te zijn met waar u uw bankpas bewaart om problemen door misbruik te voorkomen.



Alles wat geldt voor het bewaren van de bankpas, geldt ook voor het bewaren van uw creditcard en de NFC-telefoon.

### **Stuur uw bankpas niet op**

Kwaadwillenden kunnen soms vragen om de bankpas of creditcard per post op te sturen. De bank zal hier niet om vragen. Doe dit daarom niet! Als u toch een keer een pas of creditcard naar ons toe wilt sturen, maak deze dan onbruikbaar. Dat doet u door deze door te knippen en dan zowel de magneetstrip als de chip hierbij te beschadigen.

### **Voorbeelden van babbeltrucs**

Babbeltrucs komen overal en in alle vormen voor. Daarmee proberen criminelen u uw bankpas én pincode te ontfutselen. Wij geven u voorbeelden van deze babbeltrucs en tips om deze vorm van criminaliteit te voorkomen. Uiteraard zijn er tal van varianten mogelijk.

### **De tientjestruc**

U staat bij de geldautomaat. Nadat u uw pincode heeft ingetoetst, wijst een vaak goedgeklede man of vrouw u erop dat er een bankbiljet is gevallen. Als u bukt om het biljet op te rapen, verwisselt een handlanger uw bankpas met een andere bankpas die er precies hetzelfde uitziet. Eerder hebben ze al uw pincode afgekeken, waardoor ze nu zowel de beschikking hebben over uw pas als uw pincode.

Dit kunt u doen: ga niet in op de hulp van anderen. Vraag vriendelijk een ogenblik geduld en rond altijd eerst uw transactie af. Controleer ook altijd na een transactie of u uw eigen bankpas terugkrijgt.

### **De muntentruc**

U heeft zojuist uw boodschappen betaald met uw bankpas. Bij het wegzetten van het winkelwagentje vraagt iemand of u kunt wisselen. Als u uw portemonnee opent, gooit de crimineel een muntstuk op de grond. U denkt dat er een muntje uit uw portemonnee valt en u bukt om het op te rapen. Op dat moment vist de crimineel uw bankpas uit uw portemonnee. Tijdens de betaling aan de kassa in de supermarkt heeft de crimineel gezien welke pincode u intoetste. Hij heeft nu dus uw bankpas én uw pincode.

Dit kunt u doen: let altijd goed op als u uw pincode intoetst, ook in de supermarkt. Bent u opeens uw bankpas kwijt, neem dan onmiddellijk contact op met uw bank.

### **Rekeningen van anderen in Rabo Internetbankieren**

Wanneer er rekeningen van anderen (bijvoorbeeld kinderen, ouders) toegankelijk zijn via Rabo Internetbankieren van u, dan kan daar ook fraude mee plaatsvinden als u de veiligheidsregels niet goed naleeft.

## **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**

Wanneer wij spreken over het veilig houden van uw apparatuur, dan doelen wij op zaken als:

- het up-to-date houden van alle software op de door u gebruikte apparaten. Dat geldt zowel voor besturingssystemen als voor toepassingen als browsers etc.
- het niet gebruiken van 'jailbroken' of 'rooted' smartphones en tablets
- het verwijderen van software die u niet meer gebruikt
- installeren van firewall-software. Niet alleen op uw apparatuur maar ook in de gebruikte netwerkkapparatuur zoals bijvoorbeeld uw internetmodem/router
- installeren van antivirus, anti-malware en antispam-software op uw apparatuur
- het verwijderen van alle data en toepassingen van een apparaat dat u weggeeft, verkoopt of weggooit
- afnemen van een antispam-dienst bij uw internetprovider zodat u minder dubieuze mails ontvangt
- het instellen van een zo zwaar mogelijk beveiligde verbinding wanneer u een draadloos netwerk gebruikt
- het instellen van een automatische vergrendeling op uw apparatuur zodat deze na enige tijd van ongebruikt zijn alleen met een code te ontgrendelen is
- het controleren van de verbinding met de Rabobank door op het 'slotje' in de browser te klikken en te kijken of u echt verbinding heeft met een site van de Rabobank.

Veel kwaadaardige software komt binnen via linkjes in vreemde e-mails. Of doordat sites worden bezocht die geïnfecteerd zijn met één of andere besmetting. Een aantal van de hiervoor vermelde technische hulpmiddelen beperkt het risico.

Alertheid, oplettendheid en voorzichtigheid bij het gebruik van apparatuur zijn nodig. Er wordt geprobeerd om u te misleiden: er wordt bijvoorbeeld gezegd dat u iets gratis krijgt of 'u bent een winnaar', terwijl dat alleen maar gedaan wordt om u te verleiden om ergens op een link te klikken of iets anders te doen wat de veiligheid van uw computer in het geding brengt. Klinkt een aanbod te mooi om waar te zijn? Dan is dat bijna altijd ook zo!

U bent zelf verantwoordelijk voor de inrichting van uw apparatuur. Denk echter bij elke keuze die u maakt ook altijd aan de veiligheid. Dit is belangrijk als u deze apparatuur ook gebruikt voor uw bankzaken.





Voor de bescherming van de door u gebruikte apparaten, zijn oplossingen beschikbaar van veel verschillende leveranciers. Welke beveiligingsoplossing voor u passend is, hangt af van uw apparatuur en de zaken waarvoor u deze gebruikt. Wij kunnen daarover helaas geen advies geven.

Een leverancier van hard- en software kan u mogelijk verder op weg helpen. Daarnaast is veel informatie beschikbaar op het internet. Bijvoorbeeld op de websites van computerclubs en computerbladen. Ook internetproviders, diverse consumentenorganisaties en leveranciers van software geven op hun websites doorgaans goede informatie over de beveiliging van apparatuur.

Wij begrijpen dat het erg lastig is om goede oplossingen voor de beveiliging van dit soort apparatuur te vinden en te gebruiken en vinden het vooral belangrijk dat u zo voorzichtig bent als redelijkerwijs mogelijk is. Geen enkele oplossing is waterdicht maar alle kleine beetjes helpen!

## **4 Controleer uw rekening**

De bank verstrekt u rekeninginformatie. Bijvoorbeeld via rekeningafschriften en/of via Rabo Internetbankieren, Online bankieren en Rabo Mobielbankieren. Zo kunt u zien wat er de afgelopen tijd met uw rekening is gebeurd. Bijvoorbeeld of er een betaling heeft plaatsgevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Als er een betaling zonder toestemming heeft plaatsgevonden, dan is het belangrijk dat snel gehandeld wordt. Geldstromen gaan namelijk snel de wereld over. Als het langer duurt voordat er een blokkade wordt aangebracht, kan de crimineel langer zijn gang gaan.

Hoe eerder wij weten dat er misschien iets aan de hand is, des te sneller kunnen er bijvoorbeeld blokkades worden aangebracht. Eventueel kunnen wij dan verdere schade voorkomen of beperken.

Wanneer u door omstandigheden rekeningen niet kunt controleren, dan moet u dit doen zodra u hier redelijkerwijs wel weer toe in staat bent.

## **5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op**

### **Snel contact opnemen bij incidenten**

Er staat in de voorwaarden dat u meteen contact moet opnemen als u denkt dat er iets met uw rekening, bankpas of creditcard aan de hand is. Of als er zich een andere vreemde situatie voordoet. Dat geldt ongeacht de dag of het tijdstip waarop u dit constateert. Dit is belangrijk omdat wij dan meteen blokkades kunnen aanbrengen. Daardoor is de kans op transacties zonder uw toestemming het kleinst. Het is bijvoorbeeld handig om de telefoonnummers die u in dergelijke gevallen moet bellen op te slaan in uw mobiele telefoon. Aarzel vooral niet om te bellen, wij zijn graag bereid om u te woord te staan.

Kunt u door omstandigheden niet meteen contact opnemen? Doe dit dan zo spoedig mogelijk als u daartoe in de gelegenheid bent.

### **Nieuwe vormen van fraude**

Helaas zijn criminelen zeer creatief. Op [www.rabobank.nl/veiligheid](http://www.rabobank.nl/veiligheid) vindt u enkele voorbeelden van fraude. In de praktijk komen er echter allerlei varianten voor.

Met name bij het ontfoetselen van beveiligingscodes wordt er handig ingespeeld op uw specifieke situatie. Uw beveiligingscodes worden telefonisch of via e-mail ontfoetseld.

De criminelen zullen altijd nieuwe manieren bedenken om fraude te plegen. Daarom is het belangrijk dat u ook alert bent op gevallen die lijken op de gevallen die wij beschrijven.

Wat altijd blijft gelden: vertrouwt u de situatie niet? Hang op, klik weg en bel met uw bank.

### **Word geen geldezels**

Soms worden onze klanten benaderd met het verzoek 'even geld te ontvangen' voor iemand anders. Bijvoorbeeld onder het mom van een goed doel. Of onder het mom van 'even snel geld verdienen zonder al te veel werk'. De verhalen zijn meeslepend, overtuigend en aantrekkelijk. Het lijkt daarom een goed idee om hieraan mee te doen.

Wanneer u hierop ingaat, gebeurt er echter iets anders: uw rekening wordt dan namelijk gebruikt om crimineel geld weg te sluisen.

U mag uw rekening alleen privé voor uzelf gebruiken. U mag daarom niet aan zo'n verzoek meewerken. Ook werkt u mee aan een strafbaar feit, waarvoor u vervolgd kunt worden. Bovendien worden dergelijke zaken geregistreerd in fraudesystemen van banken. Als u geregistreerd staat, wordt het moeilijker om uw bankzaken te doen.



### Wie geven wij waarschuwingen, aanwijzingen en informatie als er meer rekeninghouders zijn?

Bij een rekening met meer rekeninghouders, hoeven wij maar één rekeninghouder te informeren. Waarschuwingen, instructies en andere informatie die wij aan één van u geven, moet u aan elkaar doorgeven.

