



**Rabobank**

# Algemene voorwaarden betalen en online diensten

*Per 1 april 2019*

# Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019

## ***Inhoudsopgave***

Hoofdstuk 1	Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en mogelijkheden met uw betaalpakket en online diensten van Rabobank
Hoofdstuk 2	Uitleg gebruikte woorden
Hoofdstuk 3	Algemeen
Hoofdstuk 4	Veiligheid
Hoofdstuk 5	Algemene regels voor online diensten
Hoofdstuk 6	Regels voor Rabo Online Bankieren, iDIN, Rabo Toegang Derden, Rabo Wallet en enkele andere online diensten
Hoofdstuk 7	De betaalrekening
Hoofdstuk 8	Algemene regels voor betaaldiensten
Hoofdstuk 9	Regels voor overboeken, incasso en geld ontvangen
Hoofdstuk 10	Regels voor betaalpassen, creditcards en Rabo Mobielbetalen
Hoofdstuk 11	Krediet op de rekening
Hoofdstuk 12	Krediet op de creditcard

## ***Bijlage***

- A Wat kunt u doen bij incidenten?
- B Tips veilig bankieren

# Hoofdstuk 1 Meldpunten bij verlies, diefstal en andere incidenten en mogelijkheden met uw betaalpakket en online diensten van Rabobank

## 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.

Ook staat in dit hoofdstuk een overzicht van de mogelijkheden die Rabobank biedt met haar particuliere betaalpakketten.

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

1 Bij een incident moet u contact opnemen met het relevante meldpunt. Als u contact opgenomen heeft met een meldpunt, geeft het meldpunt u aanwijzingen.

2 Er zijn twee telefonische meldpunten:

- Interhelp
- Uw eigen Rabobank.

3 U belt Interhelp voor incidenten met uw betaalpas, creditcard en pincode.

Interhelp is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar op de volgende nummers:

Vanuit Nederland:	088 - 722 6767
Vanuit het buitenland:	(0031) 88 - 722 6767

4 Voor alle andere zaken belt u uw Rabobank op maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.30 uur (niet bereikbaar op zon- en feestdagen). Het nummer vindt u onder andere op onze website. U belt het nummer van uw eigen Rabobank onder meer bij incidenten rond Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet en de Rabofoon.

5 Voor zaken rond creditcards die geen incident zijn, belt u ons op telefoonnummer 088 – 722 6777.

6 In het schema in bijlage A leest u wat u verder nog kunt doen bij een incident.

## 3 Inleiding

Bij de afspraken die u met ons maakt over betalen en online diensten, horen deze 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 voorwaarden een versie op papier geven.

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

## 4 Overzicht van de mogelijkheden met een betaalrekening en online diensten

Hieronder treft u een overzicht aan van een groot deel van de mogelijkheden die er zijn met een betaalrekening en de daarbij horende online diensten. Ook staat er hoe u die mogelijkheden kunt gebruiken. Sommige diensten kunt u automatisch gebruiken, andere diensten moet u aanzetten. Voor veel diensten heeft u een betaalrekening bij ons en/of Rabo Online Bankieren nodig.

	Betaalrekening	Rabo Online Bankieren	Rabo Wallet	Rabofoon	Via papier	Telefonisch/ via kantoor	Betaalpas	Creditcard	Rabo Mobielbetalen (in Rabo Wallet)	Vindplaats (hoofdstuk / artikel)
<b>Betalen van uw Rabobank-rekening</b>										
met Acceptgiro	✓	✓		✓	✓					9/10
bij een betaalautomaat, door invoeren pas en pin	✓						✓	✓		10/21
bij een betaalautomaat, contactloos	✓						✓	✓	✓	10/22-25
bij een betaalautomaat door invoeren pas, zonder pincode	✓						✓	✓		10/26

	Betaalrekening	Rabo Online Bankieren	Rabo Wallet	Rabofoon	Via papier	Telefonisch/ via kantoor	Betaalpas	Creditcard	Rabo Mobielbetalen (in Rabo Wallet)	Vindplaats (hoofdstuk / artikel)
met een creditcard via internet	✓							✓		10/30
met Eurobetaling	✓	✓		✓	✓					9/9
met iDEAL	✓	✓								9/13
met Payconiq		✓	✓							9/14
met periodieke overboeking	✓	✓			✓					9/12
met Wereldbetaling	✓	✓			✓					9/15
met spoedbetaling	✓	✓			✓					9/11
met een ander middel gekoppeld aan betaalpas of creditcard	✓						✓	✓		10/16
in het openbaar vervoer	✓						✓	✓	✓	10/28
via een betaalininitiatie-dienstverlener	✓	✓								6/7
via Rabobank	✓	✓								6/10
<b>Andere diensten</b>										
iDIN	✓									6/4-6
Rabo Toegang Derden	✓	✓								6/12-14
Incasso's terugboeken	✓	✓			✓	✓				9/37
Incasso's weigeren	✓	✓			✓	✓				9/31-32
Incassoblokkades en goedkeuringslijsten voor incasso beheren	✓	✓				✓				9/33-36
Digitale incassomachtiging geven	✓	✓								9/26
Klantenkaarten & andere Rabo Wallet-diensten	✓		✓							6/15-16
Informatie over rekening elders via Rabobank	✓	✓								6/11
Informatie over rekening bij Rabobank via een rekeninginformatie-dienstverlener	✓	✓								6/8
Informatie over beschikbaarheid saldo aan kaartuitgever3	✓	✓								6/9
Volmacht afgeven	✓									7/11-12
bij een geldautomaat	✓						✓	✓		10/31
bij de balie van een bank (indien aangeboden)	✓						✓	✓		10/32
bij een muntrolautomaat	✓						✓			10/33
door overboeking	✓									9/48
door een betaalverzoek te doen	✓	✓								9/49
door retourpinnen	✓						✓		✓	10/34
door contant storten via de afstortautomaat	✓						✓			9/47
terug op de creditcard								✓		10/11
<b>Krediet</b>										
Rabo Kort Roodstaan	✓									11/8-17

	Betaalrekening	Rabo Online Bankieren	Rabo Wallet	Rabofoon	Via papier	Telefonisch/ via kantoor	Betaalpas	Creditcard	Rabo Mobielbetalen (in Rabo Wallet)	Vindplaats (hoofdstuk / artikel)
Rabo Studenten Roodstaan	✓									11/18-30
Krediet op betaalrekening	✓									11/31-42
Rabo Hypotheekkrediet	✓									11/43-60
Rabo KeuzePlusHypotheek	✓									11/43-60
Op de creditcard <sup>1</sup>	✓							✓		12/1-16

<sup>1</sup> Alleen voor klanten die al een krediet op de creditcard hebben. Een nieuw krediet op de creditcard is niet mogelijk.

## 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.

- U: de rekeninghouder of degene die gebruik kan maken van één of meer online diensten. U kunt samen met één of meer anderen een rekening hebben. In dat geval bedoelen we met 'u' zowel alle rekeninghouders samen en ook iedere rekeninghouder apart. Gebruiken wij 'je', bijvoorbeeld in onze online diensten? Dan bedoelen we daarmee ook u.
- Wij: de Coöperatieve Rabobank U.A.
- Rekening: de betaalrekening die u bij ons aanhoudt.
- 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 zelfstandig betaalopdrachten geven, dus zonder medewerking van de andere rekeninghouder(s).
- En-rekening: een rekening met meer rekeninghouders. De rekeninghouders mogen uitsluitend samen betaalopdrachten geven.
- Incident: een gebeurtenis waardoor u weet of vermoedt dat iemand anders uw rekening, een betaalinstrument, online dienst, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht kan gebruiken. Bijvoorbeeld uw betaalpas, creditcard, NFC-telefoon, toestel, Rabo Online Bankieren, Rabo Wallet, iDIN, iDIN Ondertekenen, Rabo Toegang Derden, Rabofoon, pincode, mPIN, 5-cijferige code, inlogcode/I-code, signeercodes/S-code of de Rabo Assistent. Of als er zich een andere vreemde of ongebruikelijke situatie voordoet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.
- 1 Aanwijzing: een door ons aan u persoonlijk gegeven instructie in het kader van onze dienstverlening. Wij kunnen u bijvoorbeeld aanwijzingen geven als u ons laat weten dat uw betaalpas of creditcard gestolen is.
- 2 Activeringscode: een code die u van ons krijgt om een betaalinstrument of andere beveiligingscode te activeren en te kunnen gaan gebruiken. Dit is een beveiligingscode.
- 3 Andere betaaldienstverlener: een betaalinitiatiedienstverlener, rekeninginformatiedienstverlener of kaartuitgever die een dienst verricht met betrekking tot uw rekening bij ons.
- 4 App: een hulpmiddel van de Rabobank dat u kunt gebruiken op een apparaat. Bijvoorbeeld op een daarvoor geschikte mobiele telefoon of tablet-PC.
- 5 Apparaat: een apparaat dat gebruikt wordt voor een online dienst.
- 6 Begunstigde: de houder van de rekening aan wie een bedrag wordt betaald. Deze begunstigde noemen wij soms ook 'ontvanger'.
- 7 Bestedingslimiet: het maximumbedrag waarvoor u in een periode transacties met de creditcard mag doen.
- 8 Betaalautomaat: een betaalautomaat waarbij u kunt betalen met uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon. U kunt deze betaalautomaat herkennen aan het logo dat ook is afgebeeld op uw betaalpas of creditcard.
- 9 Betaalinitiatiedienstverlener: een betaaldienstverlener die de mogelijkheid biedt via hem een betaalopdracht te geven ten laste van uw rekening bij ons.
- 10 Betaalinstrumenten: zaken waarover u met ons heeft afgesproken dat u die kunt gebruiken om bij ons uw bankzaken te doen en online diensten te gebruiken. Voorbeelden van betaalinstrumenten zijn uw betaalpas en creditcard.
- 11 Betaalopdracht: iedere opdracht die wordt gegeven voor een betaling ten laste van uw rekening.
- 12 Betaalpakket: het pakket aan diensten waar uw betaalrekening soms verplicht onderdeel van uitmaakt. Dit is afhankelijk van de betaalrekening die u heeft.
- 13 Betaalpas: een betaalpas die wij u hebben gegeven. Een betaalpas is een betaalinstrument.
- 14 Betaling: iedere betalingstransactie die voortvloeit uit de in deze voorwaarden beschreven betaaldiensten.

- 15 Beveiligingscode:  
een code die wij u hebben gegeven of die u bij ons of voor onze betaalinstrumenten heeft aangemaakt en die u geheim moet houden. Beveiligingscodes zijn bijvoorbeeld de pincode, mPIN, 5-cijferige code, inlogcode/I-code, signeercode/S-code en de activeringscode.
- 16 Creditcard:  
een creditcard die wij u hebben gegeven. Een creditcard is een betaalinstrument.
- 17 Creditcardtransacties:  
betalingen en opnames met de creditcard.
- 18 Externe rekening  
een rekening bij een andere bank die u kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren
- 19 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.
- 20 Geldautomaat:  
een geldautomaat waarbij u contant geld kunt opnemen met uw betaalpas of creditcard. U kunt deze geldautomaat herkennen aan het logo dat ook is afgebeeld op uw betaalpas of creditcard.
- 21 Gezicht:  
het gezicht dat u via de gezichtsherkenning van uw toestel kunt gebruiken bij onze online diensten als uw toestel hiervoor geschikt is en u dit met ons afgesproken heeft.
- 22 Gezichtsherkenning:  
de gezichtsherkenningsfunctionaliteit van uw toestel.
- 23 Hulpmiddel:  
een apparaat of programma dat wij u geven voor het gebruik van online diensten of betaaldiensten. Bijvoorbeeld de Rabo Scanner.
- 24 IBAN:  
'International Bank Account Number'. Dit is de internationale schrijfwijze van een bankrekeningnummer.
- 25 I-code:  
de code die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Random Reader. Dit is een beveiligingscode.
- 26 Inlogcode:  
de code die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner. Dit is een beveiligingscode.
- 27 Inningsrekening:  
de betaalrekening waarvan creditcardtransacties worden afgeboekt.
- 28 Instant payment:  
een Eurobetaling die u geeft via een online dienst en die binnen seconden verwerkt is, waardoor de begunstigde het geld snel ontvangt. Voor een instant payment is onder andere nodig dat de bank van de begunstigde hieraan meedoet.
- 29 Kaartuitgever:  
een betaaldienstverlener die op kaarten gebaseerde betaalinstrumenten uitgeeft. Bijvoorbeeld een winkelketen die een eigen merk creditcard uitgeeft.
- 30 Kanaal:  
de manier waarop u ons een betaalopdracht geeft, bijvoorbeeld schriftelijk of via een online dienst.
- 31 Kosten:  
alles wat wij in rekening brengen in verband met onze dienstverlening.
- 32 Krediet op de creditcard:  
een doorlopend krediet dat alleen gebruikt kan worden met de creditcard.
- 33 mPIN:  
een persoonlijke, geheime code van vier cijfers die u zelf aanmaakt in de Rabo Wallet en die u gebruikt voor betalingen met Rabo Mobielbetalen. Dit is een beveiligingscode.
- 34 NFC-telefoon:  
een mobiele telefoon die geschikt is voor Rabo Mobielbetalen en waarvan u met ons heeft afgesproken dat u die daarvoor wilt gebruiken.
- 35 Online dienst:  
Rabo Online Bankieren, Rabo Wallet, iDIN, Rabo Toegang Derden en andere door ons aangewezen online diensten.
- 36 Ontvanger:  
de partij die gegevens over u ontvangt via iDIN, nadat u daar akkoord voor heeft gegeven aan ons. Dit kan bijvoorbeeld een overheidsinstantie of een internetwinkel zijn.
- 37 Pas:  
de betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen (in de Rabo Wallet).

- 38 Pincode:  
een persoonlijke, geheime code van vier cijfers die u van ons krijgt of zelf aanmaakt en die bij een betaalpas of creditcard hoort. Dit is een beveiligingscode.
- 39 Rabo Mobielbetalen:  
een online dienst op een NFC-telefoon waarmee u contactloze betalingen kunt doen bij een betaalautomaat voor contactloos betalen. Rabo Mobielbetalen zit in de Rabo Wallet.
- 40 Rabo Scanner:  
een hulpmiddel waarmee u met een betaalpas of creditcard en pincode een inlogcode en signeercodes kunt aanmaken.
- 41 Rabo Wallet:  
de Rabo Wallet-app waarmee u gebruik kunt maken van Rabo Mobielbetalen en extra diensten als uw telefoon daarvoor geschikt is. De Rabo Wallet is een online dienst.
- 42 Random Reader:  
een hulpmiddel waarmee u met een betaalpas of creditcard en pincode een I-code en S code kunt aanmaken.
- 43 Rekeninginformatiedienstverlener:  
een betaaldienstverlener die informatie over uw rekening kan verzamelen.
- 44 Rood staan:  
u heeft een schuld op de rekening.
- 45 S-code:  
de code die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Random Reader. Dit is een beveiligingscode.
- 46 SEPA-landen:  
de op het tarieven- en limietenoverzicht beschreven landen.
- 47 Signeercodes:  
de code die wordt aangemaakt met een betaalpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner. Dit is een beveiligingscode.
- 48 Tarieven- en limietenoverzicht:  
een door ons opgesteld overzicht van kosten, limieten, wisselkoersen en andere informatie voor het particulier betalingsverkeer.
- 49 Toestel:  
een apparaat dat u bij ons heeft geregistreerd om daarmee gebruik te kunnen maken van een online dienst.
- 50 Unieke identicator:  
gegevens van de rekening van de begunstigde in de betaalopdracht. Op basis hiervan voeren wij de betaalopdracht uit.
- 51 Vingerafdruk:  
de vingerafdruk die via de vingerafdrukscanner van uw toestel gebruikt kan worden als uw toestel hiervoor geschikt is en u dit met ons afgesproken heeft.
- 52 Voorschriften:  
de gebruiksregels van ons die gelden voor onze dienstverlening. Wij kunnen u bijvoorbeeld voorschriften geven voor het gebruik van geldautomaten of Rabo Online Bankieren.
- 53 Website:  
[www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl) en alle pagina's en links die daarbij horen.
- 54 Werkdag:  
een dag waarop wij betaalopdrachten uitvoeren. De werkdagen kunnen per betaaldienst verschillen.
- 55 5-cijferige code:  
een persoonlijke, geheime code van vijf cijfers die u zelf aanmaakt voor een online dienst en Rabofoon. Dit is een beveiligingscode. Wordt nog ergens gesproken over 'toegangscode'? Dan bedoelen we daarmee ook de 5-cijferige code.



## Hoofdstuk 3 Algemeen

### 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u algemene afspraken die gelden tussen u en ons. Bijvoorbeeld afspraken over informatie en communicatie en over kosten die wij in rekening brengen.

### Informatie en communicatie

#### 2 Informatie

- 1 Wij informeren u 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 betaalpassen en creditcards
  - andere door ons te bepalen (bank)diensten, zoals bijvoorbeeld informatie over het gebruik van het betaalverzoek en online diensten zoals iDIN.
- 2 Wij kunnen dit op papier of via een online dienst doen. Als wij dit met u hebben afgesproken, krijgt u deze informatie één keer per maand op papier.
- 3 Wij informeren u via online diensten zoals Rabo Online Bankieren over de bij- en afboekingen van de rekening. Wij kunnen onze online diensten ook gebruiken om andere informatie aan u te verstrekken of ter beschikking te stellen.
- 4 De informatie die beschikbaar is via online diensten, zoals Rabo Online Bankieren, is ook in te zien door andere personen die om welke reden dan ook toegang hebben tot uw rekening via een online dienst. Bijvoorbeeld door een gevolmachtigde.
- 5 Maakt u ook gebruik van een andere betaaldienstverlener? En krijgt u via die andere betaaldienstverlener ook informatie? Bijvoorbeeld over bedragen die bij- en afgeboekt worden van de rekening? Dan is de informatie die wij u hebben verstrekt of ter beschikking hebben gesteld, leidend.

#### 3 Informatie zo spoedig mogelijk controleren

- 1 Als wij u informatie verstrekken, controleer deze dan zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Denk bij informatie bijvoorbeeld aan een papieren rekeningafschrift, een e-mailbericht of een SMS-bericht.
- 2 Wij informeren u via online diensten als u hiervan gebruik kunt maken. Bijvoorbeeld het transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren. Controleer zo spoedig mogelijk, maar ten minste één keer per twee weken de informatie in Rabo Online Bankieren 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 betaalpassen en creditcards
  - het gebruik van andere (bank)diensten, zoals bijvoorbeeld informatie over het gebruik van online diensten zoals iDIN
  - berichten die u van ons krijgt, onder het kopje 'berichten' in Rabo Online Bankieren.
- 3 Ontstaat er schade voor ons, omdat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw informatie te controleren? Dan kunnen wij u vragen aan te tonen dat het controleren van informatie in alle redelijkheid niet mogelijk was.
- 4 Ook als u gebruik maakt van een andere betaaldienstverlener, controleert u onze informatie.

#### 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? Bijvoorbeeld een betaling zonder toestemming of onbevoegd gebruik van iDIN? Of merkt u bijvoorbeeld dat uw toestel geregistreerd is, terwijl u dat niet gedaan heeft? 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 verstrekt 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 betaalpas of Rabo Online Bankieren? Laat ons dat dan zo snel mogelijk telefonisch weten. In artikel 2 van hoofdstuk 1 staat met wie u contact op moet nemen. Ook als sprake is van een incident waar een andere betaaldienstverlener bij betrokken is, laat u ons weten dat er sprake is van een incident. 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 Online Bankieren. Wij hoeven dit dan niet meer op een andere manier te doen.

## 7 Identificatie en cliëntenonderzoek

- 1 Als wij daarom vragen, identificeert u zich met een geldig identiteitsbewijs. Wij bepalen hoe u zich kunt identificeren. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen bij het cliëntenonderzoek dat in lid 2 van dit artikel beschreven staat.
- 2 Volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme moeten wij cliëntenonderzoek doen. 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 zijn over de transacties die u doet, de herkomst van uw vermogen of de contanten die u stort.
- 3 U moet ons ook informatie geven zodat wij aan onze verplichtingen uit hoofde van andere wetgeving, bijvoorbeeld sanctiewetgeving en fiscale wetgeving, kunnen voldoen.
- 4 Deze informatieverplichtingen gelden 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 betaalpassen en creditcards
  - gebruik van hulpmiddelen die wij u geven
  - beveiligingscodes
  - het gebruik van een vingerafdruk of gezicht.
- 2 U moet deze aanwijzingen en voorschriften opvolgen. Aanwijzingen en voorschriften kunnen gewijzigd worden.
- 3 Maakt u ook gebruik van een andere betaaldienstverlener? En krijgt u van die andere betaaldienstverlener gebruiksregels die ook gelden voor uw betaalrekening bij ons? Dan zijn onze aanwijzingen en voorschriften leidend als er verschillen zijn.

## 9 Zorgvuldig 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, betaalpas 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 van een Nederlandse notaris kunnen wij genoegen nemen met andere stukken die wij acceptabel vinden. Bijvoorbeeld een Europese verklaring van erfrecht.
- 3 Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening. Of over het gebruik van online diensten door u.
- 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 bijvoorbeeld failliet bent, in de wettelijke schuldsanering zit, surseance van betaling is verleend, of als er beslag is gelegd op uw rekeningen bij ons, kunnen wij bepalen dat u daardoor diensten van ons niet meer kunt gebruiken.

- 2 Bijzondere regels over beperkingen in enkele gevallen staan hierna in artikel 8 van hoofdstuk 5 en artikel 10 van hoofdstuk 7.

## **Gebruik, gebondenheid en aansprakelijkheid**

### **12 Niet toegestaan gebruik van de 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 met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht 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 met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.
- 2 Als een elektronische handtekening gezet wordt heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de signeercode, S-code, 5-cijferige code, uw vingerafdruk of uw gezicht.
- 3 U bent niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht vanaf het moment dat u een incident met dat middel heeft gemeld via het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.
- 4 Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts)handelingen te verrichten. Ook aan rechtshandelingen die u op deze manier verricht, bent u gebonden. Dit geldt ook als een ander deze nieuwe manier namens u gebruikt. Als u met deze nieuwe manier een elektronische handtekening kunt zetten, dan heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. Ook lid 3 van dit artikel geldt: als u een incident met deze nieuwe manier heeft gemeld via artikel 2 van hoofdstuk 1, bent u niet gebonden aan (rechts)handelingen die na de melding zijn verricht. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.

### **14 Gebondenheid bij vertegenwoordiger**

- 1 Het kan zijn dat een vertegenwoordiger namens u zaken doet. Bijvoorbeeld via een online dienst van ons, denk aan een bewindvoerder of gevolmachtigde die een overeenkomst sluit namens u.
- 2 De regels die voor u gelden, gelden ook voor iedere vertegenwoordiger. Dit geldt ook voor de aanwijzingen en voorschriften. Ook kunnen wij regels, aanwijzingen en voorschriften geven die speciaal voor de vertegenwoordiger gelden. Zorg er dus voor dat de vertegenwoordiger deze regels, voorschriften en aanwijzingen kent en zich eraan houdt. Dat geldt ook voor de wijzigingen daarvan.
- 3 Het handelen van de vertegenwoordiger wordt aan u toegerekend. Wij beschouwen dit als uw eigen handelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij het gebruik van een online dienst door de vertegenwoordiger als uw gebruik beschouwen. U bent hier op dezelfde manier aan gebonden en voor aansprakelijk als voor uw eigen handelen.

### **15 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 betaalpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.

### **16 Bewijs**

Alle door ons en in opdracht van ons bewaarde gegevens, bijvoorbeeld over de uitvoering of het gebruik van de overeenkomst, de rekening, uw betaalpas, uw creditcard, Rabo Mobielbetalen, uw toestel, een beveiligingscode, uw vingerafdruk of gezicht, leveren tegenover u volledig bewijs op. Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts)handelingen te verrichten. Ook de in dit kader bewaarde gegevens 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.

## 17 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. Of als u voor een bepaalde datum belastingaangifte moet doen en hiervoor iDIN wilt gebruiken.  
Neem zo nodig maatregelen om de gevolgen van het niet beschikbaar zijn van onze diensten te voorkomen of te beperken. Bijvoorbeeld door eerder of op een andere manier te betalen of door eerder of op een andere manier in te loggen bij de belastingdienst.
- 2 Als een dienst niet beschikbaar is, geldt artikel 19 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 bij een storing in de apparatuur, programmatuur of infrastructuur.

## 18 Terugbetaling bij betalingen zonder toestemming

- 1 U geeft uw toestemming voor betaalopdrachten. Hierna, in de hoofdstukken 9 en 10, leggen wij uit hoe u ons toestemming voor betaalopdrachten kunt geven.
- 2 Heeft er een betaling zonder toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u recht op terugbetaling als:
  - u ons tijdig en op de afgesproken manier heeft laten weten dat het een betaling was zonder uw toestemming of dat er een incident was of u één van deze zaken vermoedde
  - u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 heeft nageleefd, bijvoorbeeld over het veilig omgaan met uw 5-cijferige code en signeercode
- 3 U bent in ieder geval volledig aansprakelijk als een betaling zonder toestemming heeft kunnen plaatsvinden door het opzettelijk, met grove schuld of met grove nalatigheid niet naleven van de veiligheidsregels door u of door frauduleus handelen van u. U heeft dan geen recht op terugbetaling.
- 4 Onderzocht wordt voor wiens rekening en risico de betaling zonder toestemming komt. Blijkt dat u dat bent? Dan heeft u geen recht op terugbetaling en betaalt u het eventueel ontvangen bedrag weer aan ons terug. Wij mogen dit bedrag van uw rekening afboeken.
- 5 In artikel 2 van hoofdstuk 10 staat wat geldt bij betalingen zonder toestemming na verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de betaalpas, creditcard of NFC-telefoon.
- 6 Als wij onderzoek doen naar een betaling zonder toestemming, moet u hieraan meewerken. Bijvoorbeeld door ons informatie te geven, aangifte te doen bij de politie of informatie op te vragen bij een betaalinitiatiedienstverlener, als deze betrokken is. Wij kunnen u hiervoor aanwijzingen geven.

## 19 Aansprakelijkheid en schade

- 1 De regels voor betalingen zonder toestemming staan in artikel 18 van dit hoofdstuk. Daarin leest u wanneer u recht op terugbetaling heeft. In dit artikel wordt beschreven welke afspraken gelden voor andere gevallen. Bijvoorbeeld als onze systemen niet beschikbaar zijn. Uitgangspunt daarbij is, dat wij alleen aansprakelijk zijn 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 voorwaarden kunnen ook afspraken over aansprakelijkheid en schade opgenomen zijn. Voor zover deze afspraken afwijken van dit artikel gaan die afspraken voor.

## Wijzigen en beëindigen

### 20 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.

## 21 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.

## 22 Uw betaalpakket opzeggen of stoppen met alle 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 u 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 deze 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 7 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. Behalve als wij volgens de wet de overeenkomst onmiddellijk mogen opzeggen.
- 5 Wij kunnen de overeenkomst altijd ontbinden als de wet ons dat toestaat.

## 23 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 voorwaarden blijven gelden totdat u aan al uw verplichtingen heeft voldaan en er geen nieuwe verplichtingen meer kunnen ontstaan.

## Kosten

### 24 Tarieven- en limietenoverzicht

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

- informatie over de hierna in artikel 25 beschreven kosten
- limieten die gelden bij het geven van een betaalopdracht
- limieten die gelden voor betaalpassen 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.

Naast het tarieven- en limietenoverzicht is er ook nog het "informatiedocument betreffende de vergoedingen". Dit is een document dat wij moeten maken volgens een vast sjabloon. Slechts een deel van de diensten die u kunt gebruiken in het kader van uw betaalpakket wordt hierop vermeld. Dit informatiedocument is dus niet volledig. Voor een volledig overzicht raadpleegt u het tarieven- en limietenoverzicht.

### 25 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 betaalpassen, creditcards en Rabo Mobielbetalen
  - i hulpmiddelen.
- 3 U vindt de kosten die wij in rekening kunnen brengen op het tarieven- en limietenoverzicht.

## 26 Wij kunnen kosten, limieten en wisselkoersen wijzigen

- 1 Hiervoor in artikel 25 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
  - als 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 In artikel 6 van hoofdstuk 8 staat meer over wisselkoersen.
- 4 Op het tarieven- en limietenoverzicht staan ook limieten. Wij laten het u weten als wij deze limieten wijzigen. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, hoort u dat van ons.
- 5 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.

## Overige bepalingen

### 27 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.

### 28 Vasthouden gegevens door Rabobank

- 1 Wij kunnen onder andere om beveiligingsredenen en als input voor modellen aanvullende (historische) gegevens verzamelen en vasthouden over uw betalingsverkeer en online diensten. 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. Hieronder valt ook de manier waarop u apparaten gebruikt.
- 2 Deze gegevens worden gebruikt voor het verbeteren van de veiligheid van het bankieren, om analyses te kunnen maken aan de hand van modellen voor onszelf en voor toezichthouders, het gebruik van internet en om de dienstverlening aan u zo goed mogelijk in te richten.
- 3 Uw gegevens kunnen ook bewaard worden ten behoeve van een IBAN Naam Check door organisaties en bedrijven. Denk bijvoorbeeld aan een overheidsinstantie, die door gebruik te maken van de IBAN Naam Check kan bevorderen dat een bedrag bij de juiste persoon terecht komt. Deze organisatie en bedrijven krijgen niet uw gegevens, maar een melding waaruit blijkt of de naam van de rekeninghouder en het IBAN volgens onze administratie afwijkt.
- 4 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.

- 5 Wij kunnen bijvoorbeeld om beveiligingsredenen openbare bronnen raadplegen zoals openbare registers, kranten en het internet. Denk bijvoorbeeld aan informatie op Facebook, LinkedIn of informatie die wij vinden via zoekmachines. Wij kunnen deze informatie ook opslaan.

## 29 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 uw eigen Rabobank?

[Maak uw klacht dan kenbaar via \[www.rabobank.nl/klachtenservice\]\(http://www.rabobank.nl/klachtenservice\). Hier staat ook informatie over de klachtenprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden.](http://www.rabobank.nl/klachtenservice)

Of stuur een brief naar:

Rabobank Klachtenservice, Antwoordnummer 750, 3500 ZJ Utrecht.

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). U kunt uw klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

Gaat uw klacht over een door de Rabobank geplaatste BKR-registratie? En bent u niet tevreden over de afhandeling van deze klacht door Rabobank Klachtenservice? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Geschillencommissie BKR, De Lairesestraat 155 (1), 1075 HK Amsterdam.

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

Soms bieden toezichthouders ook een mogelijkheid om bij hen signalen kenbaar te maken. Raadpleeg hiervoor de website van de betreffende toezichthouder. Wie onze toezichthouders zijn, staat in artikel 34 van dit hoofdstuk.

## 30 De taal die van toepassing is

De overeenkomst, de voorwaarden en andere informatie zijn in het Nederlands. Wij kunnen ervoor kiezen om naast het Nederlands ook delen van informatie te verstrekken in een andere taal. Bijvoorbeeld in het Engels. Als wij dat doen, verstrekken wij deze informatie bij wijze van service. Bij een verschil tussen de Engelse en Nederlandse taalversie gaat de Nederlandse versie voor.

## 31 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.

## 32 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.

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

- 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 kunnen we voor alle vorderingen en rechten doen en ook voor een deel daarvan.

Is er sprake van fusie, splitsing, contractovername of overdracht? Dan wordt met 'wij' en 'ons' in de overeenkomst en deze voorwaarden ook bedoeld onze rechtsopvolgers.

### 34 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 onder meer aanbieder van betaaldiensten en 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).
  - Autoriteit Consument en Markt, Muzenstraat 41, 2511 WB Den Haag  
Informatie vindt u op [www.acm.nl](http://www.acm.nl).
  - Autoriteit Persoonsgegevens, Bezuidenhoutseweg 30, 2594 AV Den Haag  
Informatie vindt u op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### 35 Het depositogarantiestelsel

- 1 Het tegoed op de rekening valt onder de dekking van het depositogarantiestelsel. Als er een bedrag op de creditcard staat, zoals beschreven in artikel 10 en 12 van hoofdstuk 10, dan valt dit bedrag niet onder de dekking van het depositogarantiestelsel.
- 2 Het depositogarantiestelsel vergoedt een maximumbedrag van € 100.000,- per rekeninghouder, ongeacht het aantal rekeningen dat de rekeninghouder bij de Rabobank heeft.
- 3 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.

### 36 Bureau Kredietregistratie

- 1 Wij zijn aangesloten bij het BKR. Wij mogen informatie over u opvragen bij het BKR. Soms moeten wij deze informatie opvragen. Bijvoorbeeld wanneer u ons om krediet vraagt.
- 2 Wij moeten ook bepaalde zaken melden bij het BKR. Bijvoorbeeld hoeveel krediet wij u geven. Of als u niet op tijd betaalt.
- 3 Moeten wij een BKR-melding doen omdat u ons niet op tijd betaalt? Dan kan dit negatieve gevolgen voor u hebben. Bijvoorbeeld als u opnieuw geld wilt lenen of een huis wilt kopen.

### 37 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 Online Bankieren, Rabofoon, betalen bij betaalautomaten in winkels en geld opnemen bij de geldautomaat. Dit geldt ook voor het gebruik van online diensten, zoals iDIN. 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. Wij zijn echter niet altijd dat bedrag, 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 een ander uw betaalpas, creditcard en NFC-telefoon nooit gebruikt
- 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 betaalpas, 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 Online Bankieren, de Rabo Wallet en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/l-code en signeercode/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code en de driecijferige code achterop uw creditcard (de CVC-code).
- 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 betaalpas, 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 geboortetejaar, 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 Online Bankieren, 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.
- Zorg er ook voor dat iemand anders geen vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren of de Rabo Wallet (in de toekomst).

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

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas, creditcard of NFC-telefoon daarna terugkrijgt.
- Berg de betaalpas, 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 betaalpas, 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 een 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 op betalingen 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, 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 op met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt:
  - u heeft uw betaalpas, 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 weet of vermoedt dat iemand een vingerafdruk of gezicht toegevoegd heeft voor Rabo Online Bankieren
  - 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.

Wij kunnen nieuwe manieren met u afspreken om (rechts)handelingen te verrichten. Ook voor deze nieuwe manieren gelden de veiligheidsregels uit dit hoofdstuk.

## Hoofdstuk 5 Algemene regels voor online diensten

### Algemeen

#### 1 Inleiding

Dit hoofdstuk geldt als u gebruik kunt maken van één of meer online diensten, zoals Rabo Online Bankieren en iDIN. In dit hoofdstuk staan de algemene regels voor online diensten. In het volgende hoofdstuk gaan we in op enkele specifieke online diensten.

De regels in dit hoofdstuk gelden ook voor Rabofoon, tenzij anders vermeld wordt.

#### 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 Termen 'Rabo Internetbankieren', 'Online bankieren' en 'elektronische dienst'

- 1 Wordt in een overeenkomst tussen u en ons gesproken over 'Rabo Internetbankieren' of 'Online bankieren', dan leest u in de plaats daarvan 'Rabo Online Bankieren'.  
Rabo Internetbankieren is de oude online omgeving van Rabobank, die inmiddels volledig is vervangen door Rabo Online Bankieren.  
Online bankieren is de oude naam van Rabo Online Bankieren.
- 2 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 geen verschil.

#### 4 Wijzigen en beëindigen van online diensten

Op onze website beschrijven wij de gebruiksmogelijkheden van een online dienst.

Wij hebben altijd het recht de gebruiksmogelijkheden van online diensten te wijzigen of te beëindigen. 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, 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 Rabo Online Bankieren. Deze omschrijving is alleen zichtbaar voor u. Wij houden bij onze dienstverlening geen rekening met deze omschrijving.

#### 6 Gebruik van online diensten bij derden

Soms kan een online dienst ook gebruikt worden om overeenkomsten te sluiten of andere rechtshandelingen te verrichten met derden. U kunt bijvoorbeeld verzekeringen aanvragen bij een verzekeraar via Rabo Online Bankieren. Of via iDIN uw gegevens aan een derde geven.

#### 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.
- 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 Geen toegang meer tot online diensten in bijzondere situaties

- 1 Wij kunnen bepalen dat u tijdelijk of blijvend één of meer online diensten niet (meer) mag gebruiken. Dit kunnen wij onder meer doen als:
  - u minderjarig bent
  - u overleden bent
  - u vermist bent of het vermoeden bestaat dat u overleden bent
  - u onder curatele bent gesteld
  - uw vermogen onder bewind of beheer is gesteld

- u failliet bent
- uw faillissement is aangevraagd
- de wettelijke schuldsaneringsregeling op u van toepassing is verklaard
- voor u de wettelijke schuldsaneringsregeling is aangevraagd.

In plaats van bepalen dat u één of meer online diensten niet (meer) mag gebruiken, kunnen wij ook bepalen dat u een online dienst alleen (nog) samen met iemand anders mag gebruiken. Bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger.

- 2 In de hiervoor genoemde situaties kunnen wij ook bepalen dat u bepaalde mogelijkheden van een online dienst niet (meer) mag gebruiken.

## 9 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. Dit geldt ook als u die van anderen gebruikt. Wij zijn niet verantwoordelijk als er onderbrekingen of storingen zijn.

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.

## 10 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 of software. 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 19 van hoofdstuk 3 staat.
- 3 Wij kunnen een app, een bepaalde versie van een app, het gebruik van de app op een bepaald type apparaat of een bepaalde versie van software 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.

## 11 Toestelregistratie

- 1 Sommige online diensten of functionaliteiten van online diensten van Rabobank gebruikt u door een apparaat te registreren. Dit noemen wij de 'toestelregistratie'.
- 2 Wilt u uw toestelregistraties opheffen? Dan kunt u dit doen via Rabo Online Bankieren. Daarbij heft u de registratie van al uw toestellen op.
- 3 Wilt u de toestelregistratie van één toestel opheffen? Dan kunt u dit doen door:
  - de toestelregistratie van één toestel op te heffen via Rabo Online Bankieren
  - de app te verwijderen van dat toestel (als u gebruik maakt van een online dienst door middel van een app)
  - door de cookies te verwijderen van dat toestel (als u de online dienst gebruikt via de browser en daarvoor het toestel geregistreerd heeft).

Gebruikt u de Rabo Wallet? Dan kunt u de laatste toestelregistratie daarvoor verwijderen in de Rabo Wallet of in Rabo Online Bankieren.

## Rechtshandelingen via online diensten

### 12 Rechtshandelingen via Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet

- 1 Via Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet kunt u (rechts)handelingen verrichten. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten of wijzigen van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
- 2 Hoe u kunt inloggen en ondertekenen hangt onder meer af van:
  - de (rechts)handeling die u wilt verrichten
  - of u wel of niet een geregistreerd toestel gebruikt
  - als u betaalt: het bedrag, de muntsoort en de rekening van de begunstigde.
 Deze zaken bepalen ook of u om een extra verificatie wordt gevraagd. In de hoofdstukken 9 en 10 beschrijven wij hoe u betaalopdrachten kunt geven.
- 3 In de toekomst zullen wij nieuwe manieren voor het verrichten van rechtshandelingen toevoegen. Zo nodig maken wij hierover dan nieuwe afspraken met u.

### 13 Inloggen bij Rabo Online Bankieren

- 1 U kunt nu op deze manieren inloggen als u Rabo Online Bankieren gebruikt op een geregistreerd toestel of met een geregistreeerde browser:
  - met de 5-cijferige code

- met uw vingerafdruk
- met uw gezicht.

U kunt alleen inloggen met een vingerafdruk of uw gezicht als u de Rabo Online Bankieren app gebruikt, uw toestel daarvoor geschikt is en u deze manier van inloggen met ons afgesproken heeft.

- 2 Gebruikt u Rabo Online Bankieren via de browser? En heeft u die niet geregistreerd? Dan kunt u op deze manieren inloggen:
  - met de inlogcode, aangemaakt met de betaalpas en de Rabo Scanner.
  - met de I-code, aangemaakt met de betaalpas en de Random Reader
  - met een QR-code die u scant met uw geregistreerde toestel.

#### 14 Ondertekenen in Rabo Online Bankieren

- 1 U kunt nu op deze manieren ondertekenen als u Rabo Online Bankieren gebruikt op een geregistreerd toestel of met een geregistreerde browser:
  - met de 5-cijferige code, soms voorafgegaan door het scannen van een QR-code met uw geregistreerde toestel
  - met een vingerafdruk, door gebruik te maken van de vingerafdrukscanner van uw toestel. U kunt alleen inloggen met uw vingerafdruk als u Rabo Online Bankieren gebruikt via de app, uw toestel daarvoor geschikt is en u deze manier van ondertekenen met ons afgesproken heeft
  - met uw gezicht. U kunt alleen inloggen met uw gezicht als u Rabo Online Bankieren gebruikt via de app, uw toestel daarvoor geschikt is en u deze manier van ondertekenen met ons afgesproken heeft

Als u op deze manier ondertekent, kunnen wij vragen om een extra verificatie.
- 2 Gebruikt u Rabo Online Bankieren via de browser? En heeft u die niet geregistreerd? Dan kunt u op deze manieren ondertekenen:
  - met de signeercode, aangemaakt met de betaalpas of creditcard en de Rabo Scanner.
  - met de S-code, aangemaakt met de betaalpas en de Random Reader.
  - met een bevestigingstoets.
- 3 In de Rabo Wallet kunt u de 5-cijferige code en de vingerafdruk in de toekomst gebruiken om te ondertekenen. Dit werkt dan net als bij Rabo Online Bankieren. Soms kunt ook tekenen met een bevestigingstoets.

#### 15 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 betaalpas 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? Of begrijpt u niet wat er op de Rabo Scanner wordt gemeld? Zet de signeercode dan niet en neem contact op met het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt voor incidenten met internet- en mobielbankieren.
- 4 Met de Random Reader maakt u een I-code en een S-code aan door uw betaalpas 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 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.
- 6 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.
- 7 Wilt u een extra Rabo Scanner? Dan betaalt u 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.
- 8 Wij kunnen beperkingen stellen aan het aantal keren dat wij een nieuwe Rabo Scanner of Random Reader verstrekken.
- 9 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.
- 10 De Rabo Scanner werkt op batterijen. Deze batterijen doet u in de Rabo Scanner. Ook vervangt u deze als ze leeg zijn. De kosten van deze batterijen betaalt u zelf.

## 16 De 5-cijferige code voor online diensten en Rabofoon

- 1 Er is één 5-cijferige code. Deze kan gebruikt worden voor een deel van onze online diensten en voor de Rabofoon. De 5-cijferige code is een beveiligingscode.
- 2 U kunt de 5-cijferige code zelf aanmaken in Rabo Online Bankieren of in de Rabo Wallet.
- 3 U kunt de 5-cijferige code ook aanmaken met behulp van een activeringscode die u bij ons kunt aanvragen en via Rabofoon. Deze activeringscode ontvangt u per post. Ook deze activeringscode is een beveiligingscode.
- 4 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.

## 17 Blokkeren of wijzigen van de 5-cijferige code

- 1 Weet of vermoedt u dat de 5-cijferige code bij een andere persoon bekend is? Of vermoedt u dat de 5-cijferige code onrechtmatig wordt gebruikt? Dan moet u de 5-cijferige code meteen blokkeren door driemaal een verkeerde code in te toetsen in Rabo Online Bankieren, de Rabo Wallet of bij Rabofoon. U kunt ook een nieuwe 5-cijferige code aanmaken. Op die manier kan die ander de oude 5-cijferige code ook niet meer gebruiken.
- 2 Is uw 5-cijferige code geblokkeerd? Dan kunt u een nieuwe 5-cijferige code aanmaken. Ook kunt u bij ons een nieuwe activeringscode aanvragen.
- 3 U kunt uw 5-cijferige code wijzigen in Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet. U kunt hem ook wijzigen via Rabofoon. De wijziging wordt meteen verwerkt. U kunt uw nieuwe 5-cijferige code meteen gebruiken.

## 18 Uw vingerafdruk gebruiken bij inloggen en ondertekenen

- 1 Bij online diensten die dit ondersteunen kunt u instellen dat u de vingerafdrukscanner van uw toestel wilt gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld in de Rabo Online Bankieren app.
- 2 Bij het instellen van de vingerafdrukscanner kunt u het volgende kiezen:
  - met uw vingerafdruk inloggen
  - met uw vingerafdruk inloggen en ondertekenen.U kunt dan inloggen met uw vingerafdruk en in bepaalde gevallen ook met uw vingerafdruk een elektronische handtekening zetten. Wij bepalen of u met uw vingerafdruk kunt ondertekenen. U gebruikt dan uw vingerafdruk in plaats van de 5-cijferige code (in Rabo Online Bankieren) of de mPIN (in de toekomst bij de Rabo Wallet).
- 3 U mag de vingerafdrukscanner niet gebruiken voor uw bankzaken als er vingerafdrukken van anderen dan uzelf op uw toestel zijn geregistreerd. U moet dit zelf controleren voordat u het gebruik van de vingerafdrukscanner instelt. U bent hiervoor verantwoordelijk.

## 19 Uw gezicht gebruiken bij inloggen en ondertekenen

- 1 Bij online diensten die dit ondersteunen, kunt u instellen dat u de gezichtsherkenning van uw toestel kunt gebruiken. Voor Rabo Online Bankieren kunt u alleen gezichtsherkenning gebruiken via de Rabo Online Bankieren app.
- 2 Bij het instellen van gezichtsherkenning kunt u het volgende kiezen:
  - met uw gezicht inloggen
  - met uw gezicht inloggen en ondertekenenU kunt dan inloggen met uw gezicht en in bepaalde gevallen ook met uw gezicht een elektronische handtekening zetten. Wij bepalen of u met uw gezicht kunt ondertekenen. U gebruikt dan uw gezicht in plaats van de 5-cijferige code in Rabo Online Bankieren. U houdt uw gezicht voor de camera van uw toestel op de wijze zoals uw toestel aangeeft.
- 3 Zorg ervoor dat de gezichtsherkenning van het toestel niet gebruikt kan worden door anderen voor bankzaken. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk:
  - u mag de gezichtsherkenning niet gebruiken voor uw bankzaken als er gezichten van anderen dan uzelf op uw toestel zijn geregistreerd. Controleer dit voordat u het gebruik van de gezichtsherkenning instelt
  - er bestaat een kleine kans dat personen met een zeer sterk gelijkend gezicht, ook gebruik kunnen maken van gezichtsherkenning op uw toestel. Ondanks dat alleen uw gezicht daarop geregistreerd is. Deze kans is bijvoorbeeld groter bij een tweelingzus of -broer.
  - bij kinderen tot ongeveer 13 jaar zijn de gezichtskenmerken mogelijk nog niet voldoende ontwikkeld. Hierdoor kunnen ook andere kinderen mogelijk gebruik maken van de gezichtsherkenning op het toestel.

## 20 Blokkeren van beveiligingscodes e.d. voor online diensten door ons

- 1 Wij mogen het gebruik van een beveiligingscode, vingerafdruk, gezicht of een betaalinstrument van u blokkeren voor het gebruik van online diensten. U kunt dan één of meer online diensten niet gebruiken.
- 2 Wij mogen dit doen als wij dit nodig vinden. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid, niet toegestaan gebruik, fraude of een vermoeden daarvan. Ook kunnen wij dit doen als wij verwachten dat u uw betalingsverplichtingen niet zult nakomen.

- 3 Als wij een beveiligingscode, vingerafdruk, gezicht of een 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.
- 4 Als een beveiligingscode, vingerafdruk, gezicht 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 dit te deblokken, en zo ja, hoe dat in zijn werk gaat.
- 5 Wij kunnen er ook voor kiezen om (alleen) een online dienst te blokkeren. U kunt dan geen gebruik meer maken van de online dienst.

## **21 Blokkeren na drie keer een foute beveiligingscode**

Als drie keer achter elkaar een foute beveiligingscode, zoals bijvoorbeeld de 5-cijferige code, 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, de Rabo Scanner, de Random Reader of het toestel. Of via spraak, als u Rabofoon gebruikt.

# Hoofdstuk 6 Regels voor Rabo Online Bankieren, iDIN, Rabo Toegang Derden, de Rabo Wallet en enkele andere online diensten

## 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u nadere regels voor enkele online diensten. Deze regels gelden naast de algemene regels voor online diensten uit het vorige hoofdstuk.

## Rabo Online Bankieren

### 2 Algemene bepalingen Rabo Online Bankieren

- 1 Als u online wilt bankieren bij Rabobank kunt u dat doen via de browser van uw computer of via onze Rabo Online Bankieren app.
- 2 Als u online wilt bankieren bij Rabobank, kunnen wij vragen dat u minimaal één rekening of lening bij ons heeft. Deze rekening hoeft geen betaalrekening te zijn.

### 3 Analyses en voorspellingen in Rabo Online Bankieren

Om u meer inzicht te geven in uw geldzaken, bieden wij u in Rabo Online Bankieren analyses en voorspellingen aan. Hiervoor werken wij met modellen en aannames. Beschouw de analyses en voorspellingen daarom niet als een financieel advies. Wees u ervan bewust dat voorspellingen niet altijd uitkomen.

## iDIN

### 4 Algemene bepalingen over iDIN

- 1 Met iDIN kunt u ons gegevens over uzelf laten doorgeven aan een ontvanger. De ontvanger kan deze vervolgens gebruiken om u te laten inloggen, u te identificeren of om uw leeftijd te verifiëren. iDIN is niet geschikt voor andere doelen, tenzij wij anders met u afspreken. Vanaf een door ons te bepalen moment kunt u iDIN bijvoorbeeld ook gebruiken om overeenkomsten bij een ontvanger te ondertekenen. Dit noemen wij iDIN Ondertekenen. iDIN Ondertekenen is niet geschikt voor andere doelen, tenzij wij dat met u afgesproken hebben.
- 2 Wij geven de gegevens door zoals die in onze administratie opgenomen zijn. De ontvanger krijgt alleen die gegevens waarvoor u akkoord heeft gegeven. Welke gegevens wij doorgeven ziet u op de iDIN-schermen. Behalve een eventuele herkenningscode.
- 3 Als u iDIN gebruikt bij een bepaalde ontvanger, kan een herkenningscode aangemaakt worden (het zogenaamde Bancair Identificatie Nummer, of het BIN). Dit gebeurt op verzoek van de ontvanger. Hiermee kan de ontvanger u de volgende keer herkennen.
- 4 Via Rabo Online Bankieren geven wij u informatie over uw gebruik van iDIN en iDIN Ondertekenen.
- 5 Is er een incident of een incident geweest met iDIN? En heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 gehouden? Dan zullen wij dat ook melden aan de ontvanger.

### 5 De ontvanger bij iDIN

- 1 Wij zijn niet verantwoordelijk voor wat de ontvanger met uw gegevens doet. Kies de ontvanger zorgvuldig. Het is de verantwoordelijkheid van de ontvanger zich aan de relevante wet- en regelgeving te houden, zoals bijvoorbeeld de wetgeving over bescherming van persoonsgegevens. Vindt u dat de ontvanger niet goed omgaat met uw gegevens? Dan moet u zelf contact opnemen met de ontvanger.
- 2 Wij zijn niet verantwoordelijk voor de keuzes die de ontvanger maakt op basis van de gegevens die hij van u krijgt via iDIN. Bijvoorbeeld als er een verschil is tussen de adresgegevens die wij doorgeven aan de ontvanger en de adresgegevens die al bij de ontvanger bekend zijn. En de ontvanger daardoor de bestelde goederen bijvoorbeeld niet aan u wil leveren.
- 3 Heeft een ontvanger via iDIN bepaalde gegevens van u gekregen? En wijzigt u daarna deze gegevens bij de bank? Bijvoorbeeld omdat u verhuist? Dan worden deze nieuwe gegevens niet doorgegeven aan de ontvanger. U maakt uw nieuwe gegevens zo nodig zelf bekend bij de ontvanger op de manier die de ontvanger voorschrijft.
- 4 Gegevens die wij aan de ontvanger hebben doorgegeven, kunnen wij niet meer terughalen. Ook niet als u met iDIN stopt.
- 5 De ontvanger krijgt géén toegang tot uw Rabo Online Bankieren.

### 6 iDIN Ondertekenen

- 1 Zodra wij u de mogelijkheid bieden om iDIN Ondertekenen te gebruiken, geldt in ieder geval ook het volgende.
- 2 U ontvangt van of via ons niet de overeenkomst die u bij de ontvanger heeft getekend met iDIN Ondertekenen. Wilt u een exemplaar van die overeenkomst ontvangen, dan moet u dit bij de ontvanger opvragen.
- 3 Bent u het niet eens met de inhoud van de overeenkomst die u getekend heeft met iDIN Ondertekenen? Of krijgt u bijvoorbeeld geen exemplaar van de overeenkomst die u bij de ontvanger met iDIN Ondertekenen heeft



getekend? Dan kunnen wij u hier niet bij helpen. Wij kunnen u dan enkel doorgeven wie de ontvanger is (of de derde die de ontvanger heeft ingeschakeld) van de iDIN Ondertekenen gegevens.

- 4 Is er een incident of een incident geweest met iDIN Ondertekenen en het hulpmiddel en/of de beveiligingscode die u hierbij heeft gebruikt? En heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 gehouden? Dan zullen wij dat ook melden aan de ontvanger.
- 5 Wanneer u iDIN Ondertekenen gaat gebruiken, kunnen wij aanvullende afspraken met u maken over het gebruik van iDIN ondertekenen.

## **Inschakelen van een andere betaaldienstverlener**

### **7 Betaalopdrachten via een betaalinitiatiedienstverlener**

- 1 Vanaf een door ons te bepalen moment kunt u een betaalinitiatiedienstverlener inschakelen. U kunt dit doen als u uw rekening kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren. U kunt dan betaalopdrachten geven ten laste van uw rekening via zo'n betaalinitiatiedienstverlener.
- 2 De betaalinitiatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld of u alleen betaalopdrachten kunt geven via een app of ook via een website. Kies een betaalinitiatiedienstverlener zorgvuldig.
- 3 Meestal wordt u bij het geven van een betaalopdracht via een betaalinitiatiedienstverlener doorgeleid naar de Rabobank-omgeving. Dan geldt het volgende. U geeft een betaalopdracht op dezelfde manier als u een betaalopdracht geeft zonder een betaalinitiatiedienstverlener in te schakelen. In de hoofdstukken 9 en 10 staat hoe u een betaalopdracht kunt geven.  
Er is één uitzondering: als u een betaalinitiatiedienstverlener inschakelt, en doorgeleid wordt naar Rabo Online Bankieren in de browser-omgeving, dan kunt u niet tekenen met de 5-cijferige code. U tekent dan met de signeercode van de Rabo Scanner, de S-code van de Random Reader of een nieuwe manier die wij aanbieden.
- 4 Betaalopdrachten gegeven via een betaalinitiatiedienstverlener worden verder op dezelfde manier uitgevoerd als betaalopdrachten die u rechtstreeks aan ons geeft, tenzij wij anders met u afgesproken hebben. Heeft u via een betaalinitiatiedienstverlener een betaalopdracht gegeven voor een geagendeerde of periodieke overboeking? En wilt u die betaalopdracht later wijzigen of intrekken? Dan kunt dat bij ons doen.

### **8 Rekeninginformatie via een rekeninginformatiedienstverlener**

- 1 Vanaf een door ons te bepalen moment kunt u een rekeninginformatiedienstverlener inschakelen. U kunt dit doen als u uw rekening kunt gebruiken via Rabo Online Bankieren. U kunt dan rekeninginformatie raadplegen via zo'n rekeninginformatiedienstverlener.
- 2 Als wij niet kunnen vaststellen dat een rekeninginformatiedienstverlener bevoegd is rekeninginformatie aan ons te vragen, zullen wij die informatie niet verstrekken. Bijvoorbeeld omdat wij niet kunnen vaststellen dat de rekeninginformatiedienstverlener bevoegd is als zodanig op te treden.
- 3 De rekeninginformatiedienstverlener is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld voor de wijze waarop hij informatie aan u toont. Ook is de rekeninginformatiedienstverlener er zelf voor verantwoordelijk dat hij aan de regels over de bescherming van persoonsgegevens voldoet. Kies een rekeninginformatiedienstverlener zorgvuldig.

### **9 Bevestiging of een bedrag voor een betaling beschikbaar is aan een kaartuitgever**

- 1 In de toekomst kan een kaartuitgever ons vragen om een bevestiging of het bedrag dat nodig is voor een specifieke betaling met een op kaarten gebaseerd betaalinstrument, beschikbaar is op de rekening. Een op kaarten gebaseerd betaalinstrument kan bijvoorbeeld een creditcard zijn, maar ook een app op een mobiele telefoon met betaalfunctionaliteit die gekoppeld is aan een betaalpas.
- 2 Wij zullen deze vraag met 'ja' of 'nee' beantwoorden. Verder verbinden wij geen gevolgen aan het beantwoorden van deze vraag: wij brengen bijvoorbeeld geen reservering op uw rekening aan voor het bedrag van de betaling.
- 3 Als wij niet kunnen vaststellen dat de kaartuitgever bevoegd is deze vraag aan ons te stellen, zullen wij deze vraag niet beantwoorden. Bijvoorbeeld omdat wij niet kunnen vaststellen dat de kaartuitgever bevoegd is als zodanig op te treden.
- 4 Wij geven u geen periodieke informatie over deze bevestigingen.
- 5 De kaartuitgever is verantwoordelijk voor de diensten die hij aanbiedt. Bijvoorbeeld voor de gevolgen die hij verbindt aan ons antwoord op de vraag of een bedrag voor een betaling beschikbaar is. Ook is de kaartuitgever er zelf voor verantwoordelijk dat hij aan de relevante wet- en regelgeving voldoet. Kies een kaartuitgever zorgvuldig.

## **Externe rekeningen inzien en gebruiken**

### **10 Betaalopdrachten ten laste van een externe rekening**

- 1 Vanaf een door ons te bepalen moment, kunt u een betaalopdracht in euro geven ten laste van een externe rekening. Op die manier kunt u bijvoorbeeld vanuit één app betaalopdrachten geven voor rekeningen bij meer banken. Wij treden dan op als betaalinitiatiedienstverlener.

- 2 Wij maken aanvullende afspraken met u als u gebruik wilt maken van de mogelijkheid om betaalopdrachten te geven ten laste van een externe rekening.

## 11 Rekeninginformatie over een externe rekening

- 1 Vanaf een door ons te bepalen moment, kunt u ook rekeninginformatie inzien van een externe rekening. Op die manier heeft u op één plaats rekeninginformatie over rekeningen bij meer banken. Wij treden dan op als rekeninginformatiedienstverlener. Hiervoor geeft u ons toestemming. Wij laten u weten hoe u deze toestemming geeft en weer kunt intrekken.
- 2 Wij maken aanvullende afspraken met u als u gebruik wilt maken van de mogelijkheid om rekeninginformatie in te zien van een externe rekening.

## Rabo Toegang Derden

### 12 Algemene bepalingen Rabo Toegang Derden

- 1 U kunt een andere dienstverlener toegang geven tot gegevens van u bij ons om zaken met hem te doen. De andere dienstverlener krijgt alleen toegang als u akkoord heeft gegeven. Wij bepalen tot welke soort gegevens en voor hoe lang toegang gevraagd kan worden. Voor welke gegevens u akkoord geeft, ziet u op de schermen waarin u dat doet.
- 2 De andere dienstverlener krijgt geen toegang tot uw Rabo Online Bankieren. Ook krijgt de andere dienstverlener geen toegang tot andere gegevens dan waarvoor u akkoord heeft gegeven. Om toegang te geven aan een andere dienstverlener gebruikt u de methoden die u ook gebruikt voor Rabo Online Bankieren. Denk bijvoorbeeld aan uw bankpas, pincode en Rabo Scanner of uw geregistreerde toestel en 5-cijferige code.
- 3 Heeft u een andere dienstverlener toegang gegeven? En is vervolgens gedurende een bepaalde periode geen gebruik gemaakt van deze toegang? Dan kunnen wij u vragen om de toegang voor die andere dienstverlener te vernieuwen. Deze periode kan per dienstverlener anders zijn. Ook om andere redenen kunnen wij u vragen om de toegang te vernieuwen. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van misbruik.
- 4 Sommige andere dienstverleners kunnen ons een vergoeding betalen om zaken met u te kunnen doen met behulp van deze faciliteit. Met deze vergoeding zijn wij – en blijven wij – in staat gegevens te verwerken en u deze faciliteit te bieden.  
Hiermee kan een andere dienstverlener zijn dienstverlening aantrekkelijker maken voor u. U bepaalt zelf of u zaken wilt doen met een andere dienstverlener via deze faciliteit.

### 13 Digitale sleutel voor de andere dienstverlener als u daarmee zaken doet

Doet u zaken met een andere dienstverlener door deze toegang te geven via ons? Dan krijgt deze een digitale sleutel. Hiermee heeft die andere dienstverlener toegang, totdat u de toegang beëindigt of totdat de periode waarvoor u toegang heeft gegeven, eindigt. De digitale sleutel ziet u niet op de schermen waar u toegang geeft.

### 14 Niet verantwoordelijk voor de andere dienstverlener

- 1 De andere dienstverlener heeft een digitale sleutel waarmee hij toegang kan krijgen tot uw gegevens. U moet zelf bepalen of u denkt dat de andere dienstverlener voldoende zorgvuldig hiermee om zal gaan.
- 2 Wij zijn niet verantwoordelijk voor wat de andere dienstverlener doet met uw gegevens. Kies de andere dienstverlener daarom zorgvuldig.  
Het is de verantwoordelijkheid van de andere dienstverlener zich aan de relevante wet- en regelgeving te houden, zoals bijvoorbeeld de wetgeving over bescherming van persoonsgegevens.
- 3 Vindt u dat de andere dienstverlener niet goed omgaat met de gegeven toegang, dan moet u zelf contact opnemen met de andere dienstverlener. Ook moet u zelf de toegang tot uw gegevens voor deze andere dienstverlener beëindigen.
- 4 Wij zijn niet verantwoordelijk voor de keuzes die een andere dienstverlener maakt. Bijvoorbeeld als u een webwinkel toegang heeft gegeven tot saldo-informatie en deze vervolgens niet aan u wil leveren, omdat hij het saldo op uw betaalrekening te laag vindt.
- 5 Wilt u dat een andere dienstverlener geen toegang meer heeft? Dan kunt u de toegang voor die dienstverlener beëindigen.  
Als gegevens eenmaal verstrekt zijn aan een andere dienstverlener, kunnen ze door ons niet meer teruggehaald worden. Ook andere handelingen die zijn verricht, kunnen niet teruggedraaid worden. Neem contact op met de andere dienstverlener om de mogelijkheden te bespreken.
- 6 Heeft u meer toepassingen van dezelfde andere dienstverlener toegang gegeven? Bijvoorbeeld verschillende websites of apps? En wilt u dat geen enkele toepassing van die andere dienstverlener nog toegang heeft? Beëindig dan voor iedere toepassing apart de toegang tot uw gegevens.

## Rabo Wallet

### 15 Algemene bepalingen voor de Rabo Wallet

- 1 Om de Rabo Wallet te kunnen gebruiken heeft u een rekening en Rabo Online Bankieren nodig.
- 2 Eindigt uw betaalrekening? Of heeft u geen Rabo Online Bankieren 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 diensten gelden.
- 3 Het saldo van uw rekening kunt u raadplegen in de Rabo Wallet. Dit kan ook geraadpleegd worden als u Rabo Mobielbetalen niet kunt gebruiken bij een blokkade.
- 4 Om te kunnen stoppen met de Rabo Wallet, verwijdert u de registratie van uw toestel voor de Rabo Wallet. Vervolgens verwijdert u de Rabo Wallet van uw telefoon. Hoe u de toestelregistratie verwijdert, staat in artikel 11 van hoofdstuk 5.

### 16 Extra diensten in de Rabo Wallet

- 1 In de Rabo Wallet kunt u ook extra diensten gebruiken. Informatie over deze extra diensten vindt u in of via de Rabo Wallet.
- 2 Voor deze extra diensten van ons kunnen andere of extra voorwaarden gelden. Ook kan het zijn dat wij aparte afspraken met u willen maken over deze extra diensten.
- 3 Wij kunnen u ook de mogelijkheid bieden via de Rabo Wallet extra diensten 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 diensten.  
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 extra diensten. Wij laten u dit vooraf weten.

## Overige

### 17 Rabofoon

- 1 Rabofoon kunt u gebruiken als wij dat met u hebben afgesproken. U kunt ook door een 5-cijferige code aan te vragen met ons afspreken dat u Rabofoon kunt gebruiken.
- 2 Rabofoon kunt u via een daarvoor geschikte vaste of mobiele telefoon gebruiken.

### 18 Meldingen via pushberichten

- 1 U kunt in Rabo Online Bankieren instellen dat u meldingen via pushberichten van ons krijgt. Als u instelt dat u pushberichten van ons krijgt, moet u zelf zorgen dat uw toestel zo ingesteld is dat u deze ook daadwerkelijk ziet.
- 2 Wij versturen deze meldingen via push zonder verdere codes en andere veiligheidsmaatregelen. U bent zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van de inhoud van de melding.
- 3 Bij diefstal of vermissing van de apparaten waarmee u de meldingen via push kunt ontvangen, kunt u de meldingen stopzetten via Rabo Online Bankieren. Ditzelfde geldt ook iemand anders toegang heeft gekregen tot uw toestel.
- 4 Wij zijn niet aansprakelijk als u een melding via push niet of niet tijdig ontvangt. Bijvoorbeeld door storing aan apparaten of verbindingen. Verder geldt artikel 19 van hoofdstuk 3.

### 19 Rabo Assistent

- 1 Heeft u een toestel waarop u gebruik kunt maken van Google Assistant? Of heeft u een Google Home? Dan kunt u hierbinnen ook de Rabo Assistent gebruiken. Om de Rabo Assistent te kunnen gebruiken heeft u een rekening en Rabo Online Bankieren nodig. Hiervoor moet u uw rekening(en) koppelen aan Google Assistant.
- 2 Met de Rabo Assistent kunt u bijvoorbeeld het saldo opvragen van de gekoppelde rekening(en), uw bankpas blokkeren of vervangen en budgetten instellen. Wilt u weten wat u nog meer met de Rabo Assistent kunt doen? Vraag het dan aan de Rabo Assistent of kijk op onze website. Let op: Maakt u gebruik van de Rabo Assistent via een Google Home? Dan kunt u mogelijk niet alle functionaliteiten van de Rabo Assistent gebruiken die u wel op uw toestel kunt gebruiken.
- 3 Om te kunnen stoppen met de Rabo Assistent, verwijdert u de koppeling(en) tussen uw rekening(en) en de Google Assistant. U kunt dit doen via Rabo Online Bankieren.
- 4 Rabobank is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens binnen de Google Assistant. Google slaat de gegevens niet op, maar kan deze alleen in beeld brengen en uitspreken via de Google Assistant. Google heeft geen toegang tot de gekoppelde betaalrekening(en).

## Hoofdstuk 7 De 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:

- a het tegoed of het krediet op de rekening gebruikt wordt voor betaaldiensten. Deze staan in hoofdstuk 9 en hoofdstuk 10. De algemene regels voor betaaldiensten staan in hoofdstuk 8.
- b u geld aan ons moet betalen
- c er op grond van een uitdrukkelijke wettelijke bepaling geldt, dat geld 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

- 1 U mag niet rood staan op de rekening als u geen krediet heeft.
- 2 Gebeurt dat toch, bijvoorbeeld doordat wij de kosten van het betaalpakket afboeken van de rekening? Dan noemen wij dat een ongeoorloofde roodstand, en soms nog overschrijding. U betaalt dan een variabele rente. Deze rente noemen wij 'debetrente bij overschrijding'. Wij kunnen deze rente altijd wijzigen.
- 3 Deze variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventueel individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag.
- 4 Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen. Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.
- 5 Bij een ongeoorloofde roodstand 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 meerdere rekeninghouders heeft, 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:

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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'.
- 4 Als u ons informeert of mededelingen doet, dan mogen wij er van uit gaan dat u dit mede namens de andere rekeninghouder doet.

### 7 En/of-rekening

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

- 1 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 aan ons toegang geven tot het inzien van een rekening, bijvoorbeeld voor de beoordeling van een kredietaanvraag die de rekeninghouder alleen of samen met een of meer anderen doet
  - het opzeggen van een krediet op de rekening.

- 2 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.
- 3 De medewerking van de andere rekeninghouder(s) is niet nodig. Alle rekeninghouders zijn gebonden aan deze (rechts)handelingen.
- 4 De medewerking van alle rekeninghouders is nodig om de rekeninghouders te wijzigen.
- 5 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.
- 6 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.
- 7 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.
- 8 Krijgen wij geld van u of van een andere rekeninghouder? Dan mogen wij dat van de rekening afboeken. Ook als u daardoor ongeoorloofd rood komt te staan en daarover rente aan ons moet betalen.

## 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 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 door deze persoon een volmacht te geven. 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 betaalpassen 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
  - 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 onderdelen 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.
- 3 Wilt u niet langer online bankieren? Dan kan dat tot gevolg hebben dat uw betaalpakket niet meer geschikt is en u een ander pakket moet kiezen.

## 15 Regels van overheden en toezichhoudende instanties

Gebruik van de rekening moet voldoen aan regels die de overheid of een toezichhoudende instantie vaststelt. En aan voorschriften die wij 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 toezichhoudende instantie in Nederland of in het buitenland.

## 16 Het einde van de rekening

- 1 In artikel 22 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 zes 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.

## **17 Verstrekking 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 Wij, maar ook andere banken, kunnen in het kader van de uitvoering van de betaalopdracht naam-, adres en woonplaatsgegevens (NAW-gegevens) van betaler of begunstigde meeleveren. Wij doen dit om aan wettelijke verplichtingen te kunnen voldoen.
- 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 8 Algemene regels voor betaaldiensten

### 1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke algemene regels gelden voor betaaldiensten.

### 2 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 een betaalopdracht geeft via een partij die handelt als betaalinitiatiedienstverlener, maar waarvan wij niet kunnen vaststellen dat deze inderdaad bevoegd is om op te treden als betaalinitiatiedienstverlener
- k u de rekening niet of niet meer alleen mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere rekeninghouder, bewindvoerder of curator nodig is
- l de betaalopdracht is gegeven in een muntsoort die niet gangbaar is of plotseling niet gangbaar wordt
- m de bank waar de begunstigde een rekening heeft geen onderdeel is van ons netwerk voor het betalingsverkeer
- n wij hiervoor een andere volgens ons gegronde reden hebben.

### 3 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 aanvullende bevestiging wel van ons 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.

### 4 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 18 van hoofdstuk 3 staat wat geldt bij een betaling zonder toestemming.
- 3 Is uw betaalopdracht niet of onjuist uitgevoerd? Dan boeken wij het bedrag van de betaling terug op uw rekening. Wij kunnen er 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 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 19 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 kunnen wij bij u in rekening brengen als dit wettelijk toegelaten is. Wij zullen u dit vooraf laten weten.

### 5 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 betaalpas. Ook als u betaalt bij een onbemand tankstation wordt eerst een bedrag op uw rekening gereserveerd.



## **6 Betalen en ontvangen in vreemde valuta (dus andere muntsoorten dan euro)**

- 1 U kunt geld betalen, opnemen en ontvangen in vreemde valuta. Wij bepalen in welke vreemde valuta u kunt betalen, opnemen en ontvangen. Bij het betalen, opnemen en ontvangen van vreemde valuta gebruiken wij een wisselkoers om het bedrag om te rekenen in euro. De manier waarop wij de wisselkoers vaststellen, vindt u op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 2 Boekt u een bedrag over naar een buitenlandse rekening in een andere muntsoort dan de muntsoort van de betaling? Dan zet de buitenlandse bank dit bedrag om naar die muntsoort. Dit heet muntsoortconversie. Die bank bepaalt bij deze omzetting de wisselkoers. Wij hebben hierop geen invloed.
- 3 Met bepaalde banken hebben wij afspraken gemaakt, zodat de wisselkoers gunstiger is. Het bedrag komt dan al in de muntsoort van de buitenlandse rekening binnen bij de bank van de begunstigde, en niet in de muntsoort van de betaalopdracht. Op onze website staat voor welke betalingen wij deze afspraken hebben gemaakt. Wilt u dit niet? Neem dan contact met ons op.

## Hoofdstuk 9 Regels voor overboeken, incasso en geld ontvangen

### 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u regels voor overboekingen. Er staat onder meer welke soorten overboekingen er zijn en op welke manieren u ons overboekingsopdrachten kunt geven.

Ook de regels voor incasso, contant geld en het ontvangen van geld op de rekening staan in dit hoofdstuk.

### 2 Overboeken van de rekening algemeen

- 1 U kunt geld overboeken van uw rekening naar een rekening van een begunstigde door ons een betaalopdracht voor een overboeking te geven. De rekening van de begunstigde 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.

### 3 Op basis van welke gegevens voeren wij uw betaalopdracht voor een overboeking uit?

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 Als u ons een betaalopdracht geeft via een online dienst, kunnen wij een IBAN Naam Check doen. Daarmee laten wij zien of de naam zoals die door u ingevuld is, hoort bij de naam zoals die bij ons bekend is.  
U besluit zelf wat u met de door u ingevulde betaalopdracht doet nadat wij een IBAN Naam Check hebben gedaan.  
U kunt de opdracht:
  - toch geven zoals ingevoerd (wij voeren de opdracht - net als altijd - uit op basis van het IBAN)
  - aanpassen of
  - niet geven.De IBAN Naam Check wordt meestal niet uitgevoerd:
  - bij overboekingen naar buitenlandse rekeningen
  - bij overboekingen in een vreemde valuta.
- 5 Gebruikt u het adresboek in Rabo Online Bankieren om het IBAN van de begunstigde in te voeren? Controleer dan daarna of dat IBAN inderdaad het juiste IBAN van de begunstigde is.
- 6 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.

### 4 Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking

- 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 hierna per kanaal beschreven.  
Geeft u de betaalopdracht via een betaaliniciatiedienstverlener? Dan geldt als het moment van ontvangst het laatste van de volgende twee momenten:
  - het moment waarop wij de betaalopdracht ontvangen van de betaaliniciatiedienstverlener of
  - het moment waarop u toestemming geeft voor de betaalopdracht in onze online omgeving.
- 2 Is de uitvoering van een betaalopdracht geagendeerd op een toekomstige datum? Dan kunt u deze intrekken via Rabo Online Bankieren 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. Deze toekomstige datum noemen wij hierna de 'uitvoerdatum'.
- 3 Een betaalopdracht tot periodieke overboeking kunt u alleen voor alle toekomstige overboekingen samen intrekken. U kunt dit doen via Rabo Online Bankieren 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 onze 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 Nieuwe opdracht namens u na weigering

- 1 Als wij de uitvoering van een betaalopdracht voor een overboeking hebben geweigerd omdat er onvoldoende geld op de rekening staat of omdat er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening, dan mogen wij tot en met drie werkdagen na de weigeringsdatum één of meer keren controleren of die reden voor weigering nog steeds bestaat.
- 2 Als wij vinden dat er geen reden voor weigering meer is, kunnen 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.
- 3 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 namens u een nieuwe opdracht geven als de reden voor weigering niet meer bestaat.

## 6 Werkdagen

- 1 Instant payments worden elke dag van de week verwerkt, inclusief feestdagen.
- 2 Voor andere overboekingen dan instant payments binnen Nederland, gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen.
- 3 Voor overboekingen in euro binnen Nederland via een online dienst naar rekeningen in euro die bij een Rabobank in Nederland worden aangehouden gelden als werkdagen maandag tot en met zondag.
- 4 Voor andere overboekingen dan instant payments naar buitenlandse rekeningen gelden als werkdagen maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen en de dagen waarop de bank van de begunstigde of andere banken die betrokken zijn bij de overboeking gesloten zijn voor de uitvoering van de overboeking.
- 5 Op onze website staat een overzicht van de feestdagen.
- 6 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 overboeking en hoe u de betaalopdracht voor de overboeking geeft.
- 7 U vindt de tijdstippen waarop een werkdag eindigt op het tarieven- en limietenoverzicht.

## 7 Uitvoerdatum

- 1 Geeft u geen uitvoerdatum aan in de betaalopdracht voor een overboeking? 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 voor die soort overboeking? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als datum van ontvangst. Voor instant payments gelden alle dagen als werkdag.  
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. Geeft u bijvoorbeeld een betaalopdracht om iedere 31e van de maand een bedrag over te boeken? Dan wordt deze betaalopdracht in juni op 30 juni uitgevoerd, als dit een werkdag is. Is dit geen werkdag? Dan wordt de betaalopdracht op de eerste werkdag daarna uitgevoerd. Dit is dan in de volgende maand.

## 8 Maximale uitvoeringstermijnen

- 1 Voor instant payments zorgen wij ervoor dat het bedrag van de overboeking binnen seconden, maar in ieder geval dezelfde werkdag is bijgeboekt op de rekening van de bank van de begunstigde.
- 2 Bij Eurobetalingen zorgen wij 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.
- 3 Lid 2 geldt ook voor overboekingen met één valutawissel tussen de euro en een andere muntsoort van een EU-lidstaat als de valutawissel in die lidstaat wordt uitgevoerd. De in lid 2 genoemde termijnen gelden niet voor andere overboekingen. Voor andere overboekingen is de maximale uitvoeringstermijn langer dan de hiervoor beschreven maximale uitvoeringstermijnen.
- 4 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

### 9 Eurobetaling

- 1 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.
- 2 In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat hoe u een betaalopdracht voor een Eurobetaling kunt geven. Daarbij maken wij onderscheid tussen instant payments en gewone Eurobetalingen. Geeft u een betaalopdracht voor een Eurobetaling via Rabo Online Bankieren? En kan deze niet als instant payment verwerkt worden? Dan laten we dat zien op het scherm.
- 3 Soms kunt u de gegevens van de Eurobetaling automatisch laten invullen, bijvoorbeeld door een QR-code te scannen. Doet u dit? Controleer dan goed of dit de betaalopdracht is die u wilt geven.
- 4 Boekt u een bedrag over met een instant payment? Dan kan het zijn dat u een melding krijgt dat de begunstigde is overgestapt naar een andere bank en een nieuw IBAN heeft. Soms tonen wij ook het nieuwe IBAN. Als u dat wilt, kunt u de betaalopdracht aanpassen. Overleg zo nodig eerst met de begunstigde voordat u de betaalopdracht aanpast. Wij voeren de betaalopdracht dan – net als altijd – uit op basis van IBAN.
- 5 Als u een bedrag overboekt heeft met een instant payment, kunt u een melding krijgen over de ontvangst van het bedrag door de begunstigde. Hiermee bedoelen wij dan dat het geld is ontvangen op het in de betaalopdracht vermelde IBAN. Wij voeren betaalopdrachten voor overboekingen immers uit op basis van het IBAN.
- 6 Er kan een maximaal bedrag gelden voor overboekingen met instant payments. Als zo'n maximum bedrag geldt, staat dat op het tarieven- en limietenoverzicht.

### 10 Acceptgiro

Hiermee geeft u ons een betaalopdracht om een bedrag in euro over te boeken naar een IBAN. Dit is een Eurobetaling. U moet controleren of de gegevens die zijn voorgedrukt op de Acceptgiro juist zijn. In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een 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 betaalopdracht via de online dienst.

### 11 Spoedoverboeking uitgaand in euro (spoedbetaling)

- 1 Als dat mogelijk is, kunt u ons een betaalopdracht geven voor een spoedbetaling. Dit is een Eurobetaling die met spoed wordt uitgevoerd. U kunt geen betaalopdracht voor een spoedbetaling geven als ook de mogelijkheid van een instant payment beschikbaar is.
- 2 In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een spoedbetaling kunt geven.  
Ontvangen wij de betaalopdracht voor een spoedbetaling 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 kunnen wij u (extra) kosten in rekening brengen.
- 4 Als u een betaalopdracht voor een spoedbetaling wilt geven, neem dan vooraf contact op met een Rabobankkantoor of die opdracht daar mogelijk is of als instant payment kan worden uitgevoerd.

### 12 Periodieke overboeking

- 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. Artikel 7 is ook van toepassing op periodieke overboekingen.
- 2 U kunt de betaalopdracht ook geven voor een onbepaald aantal overboekingen. In dat geval wordt periodiek een bedrag overgeboekt met een Eurobetaling totdat u de betaalopdracht intrekt.
- 3 In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een periodieke overboeking kunt geven.

### 13 Overboekingen met iDEAL

- 1 Een overboeking met iDEAL kan op verschillende manieren opgestart worden. Bijvoorbeeld door op een link op een website te klikken of door een iDEAL QR-code te scannen. Het scannen van een speciale iDEAL QR-code kan bijvoorbeeld in de Rabo Online Bankieren app en in de Rabo Wallet.
- 2 Het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens worden meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag van de betaalopdracht zelf in. Controleer of het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft de unieke identifier van de begunstigde niet te controleren bij een iDEAL-overboeking.
- 3 U kunt een betaalopdracht voor een iDEAL-overboeking geven via Rabo Online Bankieren. Een iDEAL-overboeking is - zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht - definitief. U kunt deze dan niet meer intrekken.

## 14 Overboekingen met Payconiq

- 1 Een overboeking met Payconiq kan op verschillende manieren opgestart worden. Bijvoorbeeld door een QR-code te scannen op een website, een factuur, in een winkel of door te kiezen voor betalen met Payconiq in een webwinkel.
- 2 Het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens worden meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag van de betaalopdracht zelf in. Controleer of het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft de unieke identificator van de begunstigde niet te controleren bij een vooringevulde Payconiq-overboeking.
- 3 U kunt een betaalopdracht voor een Payconiq-overboeking geven via Rabo Online Bankieren of de Rabo Wallet. Zo'n overboeking is - zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht - definitief. U kunt deze dan niet meer intrekken.
- 4 U kunt Payconiq International S.A. ook als betaaldienstverlener inschakelen. U weet door de online omgeving die u gebruikt of u betaalt met Payconiq bij Rabobank of bij Payconiq International S.A. En daarmee welke afspraken gelden.

## 15 Overboeking uitgaand in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro (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 vreemde valuta over te boekenDe gangbare muntsoorten vindt u op onze website onder 'wisselkoers 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 De kosten die u ons betaalt voor een Wereldbetaling zijn afhankelijk van de kostenoptie, speciale instructies als bedoeld in lid 5 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.
- 4 Als de door u in de betaalopdracht opgegeven muntsoort niet de muntsoort is van de rekening van de begunstigde, wordt de Wereldbetaling mogelijk uitgevoerd in een andere muntsoort dan u aan ons hebt opgegeven. Meer hierover leest u in artikel 6 van hoofdstuk 8.
- 5 Soms kunt u ons speciale instructies opgeven in de betaalopdracht voor een Wereldbetaling. Wij bepalen welke speciale instructies mogelijk zijn. Als wij die speciale instructies accepteren, zullen wij ons inspannen om ze uit te voeren. Maar wij zijn niet aansprakelijk als dat niet lukt.
- 6 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 identificatiefactor
Euro	Land buiten de SEPA-landen	- IBAN (verplicht voor de landen genoemd op onze website), en anders - IBAN of rekeningnummer + BIC* of rekeningnummer + naam/adres/woonplaatsgegevens van de bank van de begunstigde
Andere muntsoort	Wereldwijd	- IBAN (verplicht voor de landen genoemd op onze website), en anders - IBAN of rekeningnummer + BIC* of rekeningnummer + naam/adres/woonplaatsgegevens van de bank van de begunstigde

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

- 7 De regels die gelden voor het gebruik van een IBAN als unieke identificator zoals beschreven in artikel 3 van dit hoofdstuk, gelden ook voor de unieke identificator bij een Wereldbetaling.
- 8 U kunt ons een betaalopdracht geven om periodiek een bepaald bedrag over te boeken met de Wereldbetaling. Wij bepalen de periodes die mogelijk zijn.
- 9 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.

## Het geven van een betaalopdracht voor een overboeking

### 16 Algemeen

Betaalopdrachten voor overboekingen kunt u ons op verschillende manieren en via verschillende kanalen geven. In dit deel beschrijven wij deze. In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat een samenvatting.

## 17 Betaalopdrachten voor overboekingen via online diensten

- 1 Om een betaalopdracht via een online dienst te kunnen geven, moet u die online dienst kunnen gebruiken.
- 2 In Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet gebruikt u de signeercode of S-code om een betaalopdracht te geven als wij daarom vragen. Anders gebruikt u de 5-cijferige code, uw vingerafdruk (in de toekomst ook bij de Rabo Wallet), uw gezicht of de bevestigingstoets. Gebruikt u de 5-cijferige code, uw vingerafdruk, uw gezicht of de bevestigingstoets? Dan kunnen wij vragen om een extra verificatie. Het moment van ontvangst van de extra verificatie geldt dan als moment van ontvangst van de betaalopdracht. Wij spreken met u af hoe wij deze extra verificatie vragen.
- 3 In de Rabo Wallet kunt u betalen met een bevestigingstoets aan sommige begunstigen. Welke dit zijn, wordt uitgelegd op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 4 U kunt overboeken zonder signeercode/S-code als u een geregistreerd toestel gebruikt en binnen de daarvoor geldende limiet voor die bijzondere rekeningen blijft. Welke bijzondere rekeningen er zijn, hoe u daarnaartoe kunt overboeken en welke limieten dan gelden, staat op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 5 Wij kunnen wijzigen op welke manier wij uw instemming met een betaalopdracht vragen.
- 6 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij dat via de online dienst aan u laten weten.

## 18 Het geven van een betaalopdracht met de signeercode of S-code

- 1 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 bevestigingstoets.
- 2 Als u een betaalopdracht tekent met de signeercode, 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.

## 19 Het geven van een betaalopdracht met de 5-cijferige code, uw vingerafdruk, uw gezicht of de bevestigingstoets

U geeft toestemming voor een betaling door de betaalopdracht te ondertekenen.

U doet dit door:

- de 5-cijferige code in te toetsen
- u legt uw vinger op de vingerafdrukscanner
- u houdt uw gezicht voor de camera van uw toestel
- u toetst de bevestigingstoets in.

Vragen wij om een extra verificatie? Dan geeft u toestemming door de extra verificatie te doen. Wij spreken met u af hoe wij deze extra verificatie vragen.

## 20 Betaalopdrachten met Rabofoon

- 1 Als u Rabofoon kunt gebruiken, kunt u daarmee ook betaalopdrachten geven.
- 2 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.
- 3 Voor overboekingen met Rabofoon moet het IBAN als unieke identicator 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.

## 21 Limieten betaalopdrachten via online diensten en Rabofoon

- 1 Voor betaalopdrachten met een signeercode/S-code geldt een standaardlimiet per signeercode/S-code, behalve als wij een andere limiet met u afgesproken hebben. U vindt de standaardlimiet op het tarieven- en limietenoverzicht.
- 2 De limieten die gelden voor betaalopdrachten zonder signeercode/S-code zijn ook te vinden op het tarieven- en limietenoverzicht. Deze betaalopdrachten ondertekent u met de 5-cijferige code, uw vingerafdruk, uw gezicht of de bevestigingstoets, eventueel aangevuld met een extra verificatie.

## 22 Schriftelijke betaalopdrachten

- 1 U kunt ons schriftelijk een betaalopdracht geven. U maakt daarvoor gebruik van een overschrijvingsformulier of een Acceptgiro. Overschrijvingsformulieren krijgt u van ons als u daarom vraagt. Een Acceptgiro krijgt u van de begunstigde van de betaalopdracht.
- 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 overschrijvingsformulier moet u altijd het juiste IBAN en het bedrag van de betaalopdracht invullen. Ook moet u de naam van de begunstigde invullen. Zoals staat in artikel 3 van dit hoofdstuk voeren wij uw betaalopdracht uit op basis van de door u ingevulde unieke identicator. Een Acceptgiro moet u controleren. Zo nodig vult u het bedrag en uw IBAN in.

- 4 U geeft toestemming voor een schriftelijke betaalopdracht door het overschrijvingsformulier of de Acceptgiro te ondertekenen. U stuurt een overschrijvingsformulier of Acceptgiro na ondertekening naar ons op. Wij laten u weten naar welk postadres u deze kunt sturen. Wij hebben een overschrijvingsformulier of Acceptgiro ontvangen zodra deze op het juiste postadres is afgeleverd.
- 5 Zijn aan het versturen van het overschrijvingsformulier of de Acceptgiro kosten verbonden? Bijvoorbeeld voor een postzegel? Dan betaalt u deze kosten.

### 23 Telefonische betaalopdracht (spoedbetaling)

- 1 Een betaalopdracht voor een spoedbetaling 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. Vinden wij dat wij uw toestemming niet afdoende kunnen controleren? Dan mogen wij uw betaalopdracht weigeren.
- 2 Wij hebben de betaalopdracht ontvangen zodra wij uw telefonische toestemming hebben ontvangen.

### Incasso van de rekening

#### 24 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 Online Bankieren.
- e Incassant ID: de 'Incassant Identificatiecode'. Deze kunt u vinden op uw rekeningafschrift en in het transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren. Het Incassant ID staat in de transactiedetails
- f machtigingskenmerk: het kenmerk van een specifieke incassomachtiging, bestaande uit cijfers en/of letters.

#### 25 Incassomachtiging

- 1 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.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 U geeft toestemming voor incassobetalingen door het geven van een incassomachtiging aan de incassant en u geeft daarmee ook toestemming aan de bank.

#### 26 Het geven van een digitale incassomachtiging

- 1 U geeft de digitale incassomachtiging altijd elektronisch. U kunt de digitale incassomachtiging geven via Rabo 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. In de toekomst kunt u mogelijk ook een digitale incassomachtiging geven op een andere manier.
- 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 Online Bankieren 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 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 Online Bankieren.

## 27 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 70 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.

## 28 Incassobetaling bij ongeoorloofde roodstand

- 1 Als u of wij tegen een incassobetaling geen maatregelen hebben genomen, dan voeren wij deze uit. Ook als er onvoldoende geld op de rekening staat of er onvoldoende ruimte is in het krediet op de rekening en er door de incassobetaling een ongeoorloofde roodstand ontstaat. In die gevallen controleren wij tot en met vijf werkdagen of u nog steeds ongeoorloofd roodstaat.
- 2 Als er na de hierboven genoemde termijn nog steeds sprake is van een ongeoorloofde roodstand, dan kunnen wij de uitgevoerde incassobetaling terugboeken naar uw rekening. Zie ook artikel 40 van dit hoofdstuk.
- 3 Als er binnen de hierboven genoemde termijn geen sprake meer is van een ongeoorloofde roodstand, dan betaalt u rente over de periode tussen de dag dat de incassobetaling is afgeboekt van de rekening en de datum waarop er geen sprake meer is van een ongeoorloofde roodstand. Deze rente is variabel en opgebouwd op de manier zoals beschreven in artikel 5 van hoofdstuk 7.

## 29 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
30	Intrekken incassomachtiging	Incassant	Vooraf
31	Weigeren incassobetaling	Bank (online en kantoor)	Vooraf
33 en 34	Incassoblokkade of beperking aanbrengen	Bank (online en kantoor)	Vooraf
35 en 36	Incassanten goedkeuren	Bank (online en kantoor)	Vooraf
37	Incassobetaling terugboeken	Bank (online en kantoor)	Achteraf
38	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 39, 40 en 41 van dit hoofdstuk.

### Maatregelen door u vooraf

#### 30 Intrekken incassomachtiging bij de incassant

- 1 U kunt een incassomachtiging intrekken bij de incassant. De incassant bepaalt hoe u dit moet doen. Dit geldt ook voor de digitale incassomachtiging. Nadat u de incassomachtiging heeft ingetrokken, mag de incassant geen betaalopdrachten voor incassobetalingen meer geven.
- 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 37 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 38 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 33 en 34 van dit hoofdstuk) of één van de andere maatregelen te treffen.

### 31 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.

### 32 Hoe weigert u een incassobetaling?

U kunt een incassobetaling weigeren via Rabo Online Bankieren en via ons kantoor.

- a Via Rabo Online Bankieren: u doet dit door de daarvoor vereiste stappen te zetten in Rabo Online Bankieren. U kunt dit doorgaans vanaf de werkdag voorafgaand aan de dag van afschrijving doen.
- b Via ons kantoor: uw schriftelijke mededeling om de incassobetaling te weigeren moet uiterlijk door ons zijn ontvangen voor het op het tarieven- en limietenoverzicht vermelde tijdstip 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.

### 33 Incassoblokkades en incassobeperkingen

- 1 U kunt verschillende soorten incassoblokkades en incassobeperkingen met ons afspreken. In Rabo Online Bankieren kunt u de afgesproken incassoblokkades en -beperkingen raadplegen
- 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 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 (behalve Nederland)
  - 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.

### 34 Incassoblokkades of -beperkingen afspreken en verwijderen

- 1 U kunt op de volgende manieren een incassoblokkade of incassobeperking met ons afspreken:
  - kunt u Rabo Online Bankieren gebruiken voor de rekening? Dan stelt u de incassoblokkade of incassobeperking in via Rabo Online Bankieren
  - kunt u geen Rabo Online Bankieren 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 Online Bankieren? En wordt deze ook aan u bevestigd door middel van Rabo Online Bankieren? 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 en beëindigen. Dit kan op dezelfde manieren als het afspreken van zo'n blokkade of beperking. Deze manieren worden hiervoor in lid 1 van dit artikel beschreven.
- 5 U ontvangt, als u de incassoblokkade of -beperking via Rabo Online Bankieren 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 één dag voor de uitvoerdatum. Heeft u de incassoblokkade of incassobeperking niet ingesteld via Rabo Online Bankieren? Dan ontvangt u deze informatie niet.

### 35 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 Rabo Online Bankieren 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 25 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 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 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.

### 36 Hoe keurt u een incassant goed?

- 1 U kunt op de volgende manieren een goedkeuring met ons afspreken:
  - kunt u Rabo Online Bankieren gebruiken voor de rekening? Dan moet u het goedkeuren van incassanten instellen via Rabo Online Bankieren
  - kunt u Rabo Online Bankieren niet gebruiken voor de rekening? Dan moet u het goedkeuren van een incassant op een door ons voorgeschreven manier met ons afspreken. Bijvoorbeeld via telefoon, chat of kantoor.
- 2 Stelt u de goedkeuring in via Rabo Online Bankieren? 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.
- 5 Heeft u het goedkeuren van één of meer incassanten ingesteld via Rabo Online Bankieren? En wil een niet goedgekeurde incassant een incasso doen? Dan ontvangt u 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 Online Bankieren 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 door u achteraf

#### 37 Terugboeken incassobetaling op uw verzoek

- 1 U kunt ons vragen een uitgevoerde Euro-incassobetaling terug te boeken. Uw verzoek om terugboeking moet uiterlijk binnen 56 kalenderdagen door ons zijn ontvangen. De terugboekingstermijn start na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.
- 2 Uw verzoek tot terugboeken kunt u via Rabo 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.

### **38 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 Vindt u 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 melding binnen de terugboekingsstermijn, zoals beschreven in artikel 37 van dit hoofdstuk? Dan behandelen wij uw mededeling als een verzoek tot terugboeken. Daarna behandelen wij uw mededeling als een melding onterechte incasso.
- 5 Als uw melding volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen, onderzoeken wij of er sprake is van een onterechte incasso. Daarom kunnen wij onder andere de incassomachtiging opvragen bij de incassant. 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, 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 19 van hoofdstuk 3.

### **Maatregelen door de bank**

#### **39 Weigeren incassobetaling door de 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 33 en 34 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 2 van hoofdstuk 8.
- 2 Als wij een incassobetaling weigeren, wordt het bedrag niet van de rekening afgeboekt.

#### **40 Terugboeken incassobetaling door de 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 2 van hoofdstuk 8.
- 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 is vijf werkdagen. De terugboekingsstermijn voor ons start na de dag waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt.

#### **41 Aanbrengen algehele incassoblokkade door de 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 2 van hoofdstuk 8. Wij laten het u weten als wij zelf een algehele incassoblokkade aanbrengen.

#### **42 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.

#### **43 Overgang van oude incassovormen naar Euro-incasso**

- 1 Een incassant aan wie u voor 1 augustus 2014 een Doorlopende Machtiging Algemeen heeft gegeven voor incassobetalingen via Nederlandse incasso, kan ook gaan incasseren via Euro-incasso.
- 2 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.
- 3 De eerder door u afgegeven machtiging voor een Nederlandse incasso of kansspelincasso gelden dan ook als incassomachtiging voor Euro-incasso.

## Contant geld

### 44 Opname van contant geld via één van onze kantoren

- 1 Wij kunnen u soms 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 betaalpas 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.
- 3 U kunt geld bestellen door in Rabo Online Bankieren 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 De in dit artikel opgenomen mogelijkheden om contant geld op te nemen zullen op termijn gaan veranderen. Wij laten u weten wat verandert.

### 45 Opname van contant geld bij een geldautomaat zonder pas

In bepaalde situaties kan straks de mogelijkheid bestaan om contant geld op te nemen bij een geldautomaat. Bijvoorbeeld als u uw betaalpas of creditcard niet meer kunt gebruiken. Wij leggen u dan uit hoe dit werkt. En maken zo nodig nieuwe of aanvullende afspraken met u hierover.

### 46 Noodgeld in het buitenland

- 1 Als u in het buitenland uw betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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.  
Meer informatie over 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

### 47 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 betaalpas 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. Deze kosten kunnen achteraf van de rekening afgeboekt worden of in mindering gebracht worden op het gestorte bedrag.
- 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 (DNB)? 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 DNB? Dan mogen wij deze bijboeking weer ongedaan maken. Pas als DNB 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 DNB.
- 6 Wij bepalen welke biljetten u kunt storten door middel van de afstortautomaat.
- 7 Het afstorten van geld via automaten zal op termijn veranderen. Wij laten u weten wat er verandert.

## Geld ontvangen op de rekening

### 48 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 feestdagen.

- 2 Is het geld overgeboekt met een instant payment? Dan vindt bijboeking plaats op elke dag van de week, inclusief feestdagen.
- 3 Is het overgeboekte geld afkomstig van een rekening die in Nederland bij Rabobank wordt aangehouden? Dan vindt bijboeking plaats op elke dag van de week, exclusief feestdagen.
- 4 Maakt u gebruik van de overstapservice met uw betaalrekening bij Rabobank als nieuwe rekening? Dan kunnen wij een melding tonen aan een betaler die ook een rekening heeft bij Rabobank. Deze melding vertelt dat u overgestapt bent, een rekening bij Rabobank heeft en wat het IBAN van die rekening is. De betaler kan er dan voor kiezen de betaalopdracht aan te passen. Wij voeren die betaling uit op basis van het IBAN. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de keuze die de betaler hierbij maakt. Dus ook niet of hij wel of niet eerst de betaalopdracht aanpast.

#### **49 Geld ontvangen op de rekening door een betaalverzoek te doen**

- 1 Via Rabo Online Bankieren en de Rabo Wallet kunt u een betaalverzoek maken. Hiermee kunt u een ander op een eenvoudige manier vragen een bedrag aan u te betalen. Bijvoorbeeld omdat u eerder een gezamenlijk cadeau heeft betaald. Het betaalverzoek deelt u via andere elektronische communicatiekanalen, zoals SMS of een online berichtendienst.  
In de toekomst kunt u mogelijk ook op andere manieren een betaalverzoek maken. Wij zullen u daarover informeren.
- 2 De persoon die het betaalverzoek van u ontvangt, kan daarmee betalen met iDEAL of Payconiq. Deelt u het betaalverzoek met iemand die iDEAL of Payconiq niet kan gebruiken? Bijvoorbeeld omdat zijn bank dit niet aanbiedt? Dan kan diegene het betaalverzoek niet gebruiken.
- 3 Als met een betaalverzoek betaald is, boeken wij het bedrag bij tijdens verwerkingsuren op de volgende werkdagen: maandag tot en met zondag. Het geld wordt via een tussenrekening bijgeboekt op uw rekening.
- 4 Als wij dat ondersteunen, kunt u ook via Rabo Toegang Derden andere partijen betaalverzoeken laten maken.

#### **50 Cheques**

U kunt geld ontvangen op de rekening door middel van cheques. Als u een cheque bij ons aanbiedt, en wij ermee akkoord gaan die cheque voor u af te handelen, zullen wij daarover aanvullende afspraken met u maken.

## Hoofdstuk 10 Regels voor betaalpassen, creditcards en Rabo Mobielbetalen

### 1 Inleiding

In dit hoofdstuk vindt u regels die gelden voor uw betaalpas, creditcard of NFC-telefoon. Deze pas hebben wij u aangeboden.

In andere hoofdstukken vindt u meer afspraken over passen. Bijvoorbeeld in hoofdstuk 4, waar staat hoe u veilig omgaat met betaalpas, creditcard, NFC-telefoon, pincode en mPIN. En in hoofdstuk 8, waar algemene regels over betaaldiensten staan. Deze gelden ook voor betalen en geld opnemen met een pas.

### 2 Gebondenheid bij gebruik pas/regeling schade bij betaling met pas zonder toestemming

- 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 betaalpas, creditcard of NFC-telefoon gestolen of verloren? Of is één van deze passen op een andere manier onrechtmatig gebruikt? En heeft er vervolgens een betaling zonder toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u recht op terugbetaling als:
  - u ons tijdig en op de afgesproken manier heeft laten weten dat het een betaling was zonder uw toestemming, dat er een incident was of dat u één van deze zaken vermoedde en
  - u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 heeft nageleefd. Bijvoorbeeld over het veilig omgaan met uw pas en pincode.U bent niet aansprakelijk voor betaalopdrachten die zonder uw toestemming zijn gegeven na de melding.
- 3 U bent in ieder geval volledig aansprakelijk als een betaling zonder toestemming heeft kunnen plaatsvinden door het opzettelijk, met grove schuld of met grove nalatigheid niet naleven van de veiligheidsregels door u of door frauduleus handelen van u. U heeft dan geen recht op terugbetaling.
- 4 Onderzocht wordt voor wiens rekening en risico de betaling zonder toestemming komt. Blijkt dat u dat bent? Dan heeft u geen recht op terugbetaling. Heeft u al een bedrag van ons ontvangen? Dan betaalt u dit ontvangen bedrag weer aan ons terug. Wij mogen dit bedrag van uw rekening afboeken.
- 5 Als wij onderzoek doen naar een betaling zonder toestemming, moet u hieraan meewerken. Bijvoorbeeld door ons informatie te geven of aangifte te doen bij de politie. Wij kunnen u hiervoor aanwijzingen geven.

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

- 1 Bij creditcardtransacties zonder toestemming geldt wat hiervoor in artikel 2 van dit hoofdstuk staat. Wel geldt soms een ander meldpunt. Dat wordt hierna beschreven.
- 2 Vindt u dat wij onterecht een bedrag in rekening hebben gebracht in verband met een creditcardtransactie? Dan moet u dat meteen aan ons laten weten. Dit doet u door contact op te nemen met ons via telefoonnummer 088 – 7226 777. U moet hierbij gemotiveerd aangeven waarom u vindt dat wij het bedrag onterecht in rekening hebben gebracht.
- 3 Blijkt uit later onderzoek dat de betaling goed gegaan is en het bedrag wel terecht bij u 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.
- 4 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 te betalen met uw creditcard, Rabo Scanner en CVC-code.

### 4 Algemene bepalingen voor passen

- 1 De pas staat op uw naam en is strikt persoonlijk. Wij bepalen welke gegevens op de pas worden gezet.
- 2 Als wij daarom vragen, moet u meteen na ontvangst van de betaalpas of creditcard hierop uw handtekening zetten.
- 3 Na ontvangst moet u de betaalpas of creditcard activeren. Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Wij bepalen of een betaalpas of creditcard nog geactiveerd moet worden en op welke manier. Wij laten u dat weten.
- 4 De betaalpas en creditcard blijven ons eigendom. U mag niets aan een pas veranderen en deze niet kopiëren.
- 5 Op de betaalpas 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 betaalpas of creditcard. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen.
- 6 U mag de (oude) betaalpas of creditcard niet meer gebruiken:
  - a meteen nadat u van ons een vervangende betaalpas of creditcard heeft gekregen
  - b na afloop van de geldigheidsduur van de betaalpas of creditcard als u geen nieuwe betaalpas of creditcard wilt hebben.

- 7 Heeft u van ons een vervangende betaalpas of creditcard gekregen? Of is de geldigheidsduur voorbij? Vernietig dan de oude betaalpas of creditcard door de chip en de magneetstrip door te knippen. Let op: stuur de oude betaalpas of creditcard nooit terug naar ons.
- 8 U krijgt van ons een pincode om de betaalpas of creditcard te kunnen gebruiken. Voor Rabo Mobielbetalen maakt u een mPIN aan.
- 9 Uw pas kan - naast het gebruik als betaalinstrument - soms ook voor andere doeleinden gebruikt worden. Bijvoorbeeld om uw fiets te stallen bij een bewaakte fietsenstalling. Wij bepalen voor welke andere doelen uw pas gebruikt mag worden.

## 5 Ontvangst pincode en instellen mPIN

- 1 De betaalpas 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.
- 3 U kunt de pincode van een creditcard wijzigen via een daarvoor geschikte geldautomaat. In de toekomst kan ook de pincode van een betaalpas gewijzigd worden. Wij laten u dit weten.
- 4 De mPIN stelt u in in de Rabo Wallet. De mPIN is een beveiligingscode, net zoals de pincode. U kunt de mPIN ook wijzigen. Hiervoor heeft u een Rabo Scanner nodig.

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

- 1 Wij mogen de pas, pincode en Rabo Mobielbetalen 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 blokkeren de pas als wij een melding zoals bedoeld in artikel 2 van hoofdstuk 1 hebben gekregen.
- 3 Wij laten u weten dat wij de betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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.
- 4 Als u de geblokkeerde betaalpas of creditcard nog heeft of terugvindt, kunt u deze vaak weer deblokkeren. Wij bepalen of dit mogelijk is. In andere gevallen geven wij u een vervangende betaalpas of creditcard.

## 7 Wanneer moet de betaalpas of creditcard worden vernietigd?

- 1 U moet de betaalpas of creditcard meteen vernietigen door de chip en de magneetstrip door te knippen als:
  - a de betaalpas of creditcard het niet meer doet of ongeldig is gemaakt
  - b wij hierom vragen
  - c u de rekening niet meer (alleen) mag gebruiken. Bijvoorbeeld omdat u failliet bent. Of omdat de bevoegdheid om de betaalpas of creditcard te gebruiken eindigt, bijvoorbeeld omdat een volmacht eindigt. In deze gevallen mag de betaalpas of creditcard niet meer worden gebruikt.
- 2 Vernietigt u de betaalpas of creditcard omdat deze het niet meer doet of ongeldig is gemaakt? Dan kunt u een nieuwe betaalpas of creditcard aanvragen. U krijgt een nieuwe pincode als wij dat nodig vinden.

## Bijzondere regels voor de creditcard

### 8 Transactieoverzicht bij de creditcard

- 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 Online Bankieren? Dan krijgt deze van ons één keer per maand een transactieoverzicht in Rabo Online Bankieren als er creditcardtransacties zijn geweest. Dit overzicht noemen wij ook wel 'rekeningoverzicht'.
- 3 Heeft de rekeninghouder van de inningsrekening geen Rabo Online Bankieren? Dan sturen wij deze informatie één keer per maand op papier toe als er creditcardtransacties zijn geweest. Tenzij wij iets anders hebben afgesproken.

### 9 Creditcardtransacties afgeboekt van de inningsrekening

- 1 Heeft u een creditcard zonder krediet? Dan moet u elke maand het totale bedrag van de creditcardtransacties in één keer aan ons betalen. Wij boeken dit bedrag af van de inningsrekening. Dit mogen wij ook als het tegoed of de kredietruimte op de inningsrekening onvoldoende is.
- 2 Hoe het totale bedrag van de creditcardtransacties opgebouwd is, blijkt uit het transactieoverzicht dat u rond de datum van de afboeking van ons krijgt.

- 3 Als het tegoed of de kredietruimte op de inningsrekening onvoldoende is, mogen wij het bedrag dat u moet betalen ook administreren als een achterstand op uw creditcard zonder krediet. Wij kunnen u vragen dit bedrag direct aan ons terug te betalen. U moet over dit bedrag rente betalen. Dit noemen wij debetrente creditcard zonder krediet. Deze rente is variabel. Wij kunnen de hoogte van deze debetrente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de debetrente wijzigt.  
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. Daarnaast bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente bij u in rekening brengen. Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.
- 4 De variabele rente is opgebouwd uit de volgende componenten: een basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, eventueel individuele risico-opslagen, doorlopende kosten (bijvoorbeeld administratie- en beheerkosten) en een winstopslag. Wij kunnen de hoogte van ieder van de verschillende componenten altijd wijzigen. Daardoor kan de variabele rente altijd wijzigen. Wij kunnen componenten waaruit de variabele rente bestaat, wijzigen, verwijderen en toevoegen als de wet ons dat toestaat.

## 10 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 hierover aanvullende afspraken met u maken. Als u dit doet, wordt de bestedingslimiet op de creditcard groter.
- 2 Zoals beschreven in artikel 35 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 dit hoofdstuk
  - 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 de 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 soms aan een 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.
- 5 Wij kunnen de manier waarop u geld boekt naar de creditcard wijzigen. Op onze website vertellen wij hoe u geld naar de creditcard kunt boeken.

## 11 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 In de volgende gevallen betaalt u geen kosten voor het terugbetalen van het geld op de creditcard:
  - u heeft nog een creditcard bij ons. Dit kan ook een andere creditcard zijn dan de card die u had tijdens het boeken van het geld naar de creditcard
  - u vraagt om terugbetaling binnen een jaar nadat u geen creditcard meer bij ons heeft.
- 4 Heeft u al meer dan een jaar geen creditcard meer bij ons? En vraagt u om terugbetaling van het geld op de creditcard? Dan kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen.

## 12 Terugboeken op de creditcard door een derde

- 1 Soms wordt via uw creditcard een bedrag teruggeboekt. Bij een terugboeking wordt dit bedrag als bijboeking vermeld op uw transactieoverzicht.
- 2 Wij kunnen niet beloven dat een bedrag waarvan een betaler zegt dat het is teruggeboekt via de creditcard ook daadwerkelijk 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 het bedrag van de betalingen en de opnamen die u die maand gedaan heeft. In dat geval wordt het positief saldo van de terugboeking minus de betalingen en de opnamen meegenomen naar de volgende maand.



- 4 Zoals beschreven in artikel 35 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 ons. Daarbij geldt artikel 11 van dit hoofdstuk.

## **Bijzondere regels voor Rabo Mobielbetalen**

### **13 Geschiktheid mobiele telefoon voor Rabo Mobielbetalen en batterij voor betalingen**

- 1 Uw telefoon moet beschikken over een NFC-chip om gebruik te kunnen maken van Rabo Mobielbetalen. Op onze website staat in welke gevallen u geen gebruik kunt maken van Rabo Mobielbetalen. En welke versie van een besturingssysteem u nodig heeft. De gevallen waarin u Rabo Mobielbetalen kunt gebruiken, kunnen wijzigen.
- 2 U heeft de Rabo Wallet nodig om Rabo Mobielbetalen te kunnen gebruiken. In de Rabo Wallet staan de instellingen voor Rabo Mobielbetalen en kunt u deze aanpassen.
- 3 Is de batterij van uw NFC-telefoon leeg? Dan kunt u geen betaling doen met Rabo Mobielbetalen, omdat uw scherm daarvoor aan moet staan. Het is voor het doen van een betaling met Rabo Mobielbetalen overigens niet nodig dat de telefoon verbonden is met een netwerk voor mobiele telecommunicatie of een internetnetwerk. Voor updates is het wel nodig om regelmatig verbinding te hebben met het internet.

### **14 Blokkeren van de mPIN en beëindigen van Rabo Mobielbetalen**

- 1 Als drie keer een verkeerde mPIN ingetoetst is, wordt Rabo Mobielbetalen geblokkeerd. U kunt uw mPIN wijzigen, zodat u weer mobiel kunt betalen. Voor het wijzigen van een mPIN heeft u de Rabo Scanner nodig.
- 2 Als u denkt dat iemand anders uw mPIN weet, kunt u zelf de mPIN aanpassen via het menu van de Rabo Wallet.
- 3 Hebben wij Rabo Mobielbetalen voor u geblokkeerd of beëindigd? En wilt u opnieuw Rabo Mobielbetalen gaan gebruiken? Dan kunt u zich opnieuw aanmelden. U moet dan onder meer opnieuw uw telefoon registreren.

### **15 Rabo Mobielbetalen tijdelijk niet gebruiken of stopzetten**

- 1 Als u Rabo Mobielbetalen tijdelijk niet wilt gebruiken dan kunt u de NFC-chip uitzetten. U kunt de andere mogelijkheden van de Rabo Wallet in die periode wel gebruiken.
- 2 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. Ook kan diegene de NFC-chip weer aanzetten. Wilt u dit niet? Stop dan met Rabo Mobielbetalen.
- 3 Als u wilt stoppen met Rabo Mobielbetalen, dan verwijdert u de Rabo Wallet van uw telefoon. Hoe u dit doet, staat beschreven in artikel 14 van hoofdstuk 6.

## **Ander voorwerp als pas gebruiken**

### **16 Gebruik ander voorwerp als pas**

- 1 Als wij in de toekomst die mogelijkheid bieden, kunt u ook met ons afspreken dat u een ander voorwerp kunt gebruiken om te betalen bij betaalautomaten. Denk bijvoorbeeld aan uw stappenteller. Een voorwerp moet in ieder geval een NFC-chip hebben om als pas gebruikt te kunnen worden. Alle regels die gelden voor de pas, gelden ook voor het andere voorwerp dat u als pas gebruikt (voor zover mogelijk).
- 2 Op onze website vindt u in de toekomst voor welke voorwerpen u deze afspraken met ons kunt maken.
- 3 Als u voor een voorwerp met ons afgesproken heeft dat u dit als pas kunt gebruiken, dan kunt u daarmee contactloos betalen. De limieten die gelden voor deze betalingen staan op het tarieven- en limietenoverzicht. Als u voor zo'n voorwerp met ons afspreekt dat het als pas gebruikt kan worden, kunnen wij ook aanvullende afspraken met u maken. Bijvoorbeeld hoe u toestemming geeft voor betalingen en wat u moet doen bij verlies of diefstal van het voorwerp.

## **Betalen en opname van contant geld met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen**

### **17 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 Online Bankieren.
- 3 Wij mogen de limiet van uw creditcard verlagen. Wij mogen dit bijvoorbeeld doen als blijkt dat er een ongeoorloofde roodstand ontstaat op de inningsrekening door afboeking van het bedrag van de creditcarduitgaven of wij het bedrag van de creditcarduitgaven niet van de inningsrekening kunnen afboeken. Of als uw inkomen dat op de inningsrekening binnenkomt, daalt.

## 18 Limieten voor betalen met Rabo Mobielbetalen

- 1 Voor betalingen met Rabo Mobielbetalen gelden limieten die gelijk zijn aan de standaardlimiet voor betalingen met een betaalpas. 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 betaalpas. In de toekomst kunnen we deze limieten voor opnames en betalingen samenvoegen met die van de betaalpas. Er is dan sprake van één gezamenlijke limiet.
- 3 Heeft u de standaardlimiet van uw betaalpas blijvend gewijzigd? Bijvoorbeeld verhoogd? Dan geldt deze wijziging ook voor de limiet van Rabo Mobielbetalen. Dit geldt niet bij een tijdelijke wijziging van de standaardlimiet van uw betaalpas.

## 19 Uw betaalpas aanzetten voor betalen en geld opnemen buiten Europa

- 1 Buiten Europa kunt u alleen betalen bij een betaalautomaat en geld opnemen bij een geldautomaat 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 betaalpas en pincode. U maakt zo'n afspraak per werelddeel.
- 2 U kunt met ons afspreken dat u geld kunt opnemen en kunt betalen buiten Europa door dit in te stellen in Rabo Online Bankieren. Of door contact met ons op te nemen.

## 20 Betalen en opname van contant geld met een pas

- 1 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 de contactloze functionaliteit heeft.
- 2 In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 leest u op welke manieren u kunt betalen en contant geld kunt opnemen met een betaalpas, creditcard en Rabo Mobielbetalen. En waar u meer leest over deze mogelijkheden.
- 3 Het bedrag van een betaling of geldopname met een betaalpas of Rabo Mobielbetalen 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.
- 4 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.

## 21 Betalen door het invoeren van de betaalpas of creditcard in de betaalautomaat en het intoetsen van de pincode

U geeft toestemming voor de betaling door het invoeren van de betaalpas 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.

## 22 Contactloos betalen - algemeen

- 1 Heeft uw betaalpas of creditcard de contactloze functionaliteit? Dan kunt u ook contactloze betalingen doen met uw betaalpas of creditcard. Dit kan bij een betaalautomaat voor contactloos betalen. Of uw betaalpas of creditcard de contactloze functionaliteit heeft, ziet u aan het 'contactloos betalen' logo op uw betaalpas of creditcard. Ook de betaalautomaten voor contactloos betalen herkent u aan het 'contactloos betalen'-logo.
- 2 U kunt pas contactloos betalen met uw betaalpas of creditcard nadat u eerst:
  - een betaling met pincode heeft gedaan
  - geld heeft opgenomen, of
  - uw saldo heeft bekeken op een geldautomaat (dit geldt voor de betaalpas).
- 3 Met Rabo Mobielbetalen betaalt u altijd contactloos.
- 4 U kunt met ons afspreken dat u niet contactloos kunt betalen met uw betaalpas.

## 23 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 betaalpas, creditcard of NFC-telefoon dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden. Nadat u dit gedaan heeft, kunt u de betaling niet meer herroepen.
- 2 In Nederland en de meeste andere eurolanden gelden twee maximumbedragen:
  - een maximumbedrag per contactloze betaling zonder pincode of mPIN
  - een maximumtotaalbedrag voor achtereenvolgende contactloze betalingen zonder pincode of mPIN.Hoe hoog deze maximumbedragen zijn en of u met ons een ander maximumbedrag kunt afspreken, staat op het tarieven- en limietenoverzicht. Wordt één van de hiervoor beschreven maximumbedragen overschreden? Dan wordt de betaling alsnog een contactloze betaling met pincode of mPIN, zoals beschreven in artikel 24 en 25 van dit hoofdstuk. Of moet u alsnog betalen door uw pas in te voeren in de betaalautomaat, zoals beschreven in artikel 21 van dit hoofdstuk.

- 4 In sommige eurolanden en niet eurolanden gelden andere maximumbedragen. Deze vindt u terug op onze website. Ook kan het zijn dat er een maximum aantal contactloze betalingen kan plaatsvinden voordat weer een pincode of mPIN ingetoetst moet worden. Betaalt u een bedrag in een andere muntsoort dan euro met Rabo Mobielbetalen? Dan toetst u altijd uw mPIN in.
- 5 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 (dit geldt voor de betaalpas).In de toekomst kunnen wij nog een andere manier met u afspreken om de reeks contactloze betalingen te onderbreken.
- 6 Heeft u Rabo Mobielbetalen? Dan kunt u in de Rabo Wallet instellen dat u niet kunt betalen zonder mPIN.
- 7 Wij kunnen bepalen dat voor betalen met een pas bij sommige betaalautomaten de afspraken uit dit artikel over maximumbedragen die contactloos betaald kunnen worden, niet gelden. Bijvoorbeeld bij parkeergarages en op 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.
- 8 Heeft u met ons afgesproken dat u niet kunt betalen door het invoeren van uw betaalpas of creditcard in de betaalautomaat zonder uw pincode in te voeren, zoals beschreven in artikel 26 van dit hoofdstuk? Dan kunt u ook niet contactloos betalen bij de betaalautomaten die hiervoor in lid 7 beschreven zijn.
- 9 Wij kunnen de limieten voor contactloos betalen wijzigen. Als wij dit doen, laten wij u dit weten.

#### **24 Contactloos betalen met de betaalpas of creditcard en pincode bij een betaalautomaat**

U geeft toestemming voor een contactloze betaling met pincode door:

- uw betaalpas 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.

#### **25 Contactloos betalen met Rabo Mobielbetalen en mPIN bij een betaalautomaat**

- 1 U kunt een betaling doen met Rabo Mobielbetalen 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 Rabo Mobielbetalen en mPIN door:
  - Rabo Mobielbetalen 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. Als u dit gedaan heeft, kun u de betaling niet meer herroepen.

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

- 1 U kunt bij sommige betaalautomaten betalen met uw betaalpas zonder uw pincode te gebruiken. Bijvoorbeeld bij parkeergarages en op tolwegen. U geeft dan uw toestemming voor de betaling door uw betaalpas 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
- 3 Betaalt u op deze manier met uw betaalpas buiten Europa? Dan kunt u dat alleen doen als u in dat land ook kunt betalen met uw betaalpas en pincode bij een betaalautomaat.

#### **27 Betalen met een betaalpas en handtekening via een betaalautomaat buiten Nederland**

- 1 In het buitenland kunt u soms bedragen betalen met uw betaalpas of Rabo Mobielbetalen via een betaalautomaat door uw handtekening te plaatsen. Er is dan geen pincode nodig.
- 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.

#### **28 Betalen met een pas in het openbaar vervoer**

- 1 Soms kunt u met een pas reizen in het openbaar vervoer, bijvoorbeeld met uw betaalpas. Dit kan alleen als u ook contactloos kunt betalen met die pas. Er gelden geen limieten voor contactloos betalen in het openbaar vervoer en er zal ook nooit om uw pincode gevraagd worden.

- 2 U kunt betalen met uw pas in het openbaar vervoer, door in- en uit te checken met uw pas bij daarvoor geschikte poortjes of paaltjes. Deze zijn te herkennen aan het "contactloos betalen"-logo. Door in- en uit te checken met uw pas geeft u uw toestemming voor de opgetelde betaling aan het einde van de dag en/of om een bedrag te reserveren op uw rekening.
- 3 Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u gemaakt heeft bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeboekt. Deze betaling is op dezelfde manier zichtbaar in uw transactieinformatie als een betaling bij betaallautomaten.

### **29 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.

### **30 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 (de CVC-code) op te geven op de internetsite van het bedrijf waaraan u betaalt
  - door uw creditcardnummer, de vervaldatum en het 3-cijferige getal achterop uw creditcard (de CVC-code) op te geven op de internetsite van het bedrijf waaraan u betaalt en daarbij een signeercode of S-code op de website in te toetsen en te bevestigen. Ook de CVC-code is een beveiligingscode.De signeercode of S-code maakt u aan met een Random Reader/Rabo Scanner, uw creditcard en bijbehorende pincode. Hoofdstuk 3, 4, 5 en artikel 18 van hoofdstuk 9 gelden ook als u op deze manier betaalt met uw creditcard. Waar in deze artikelen gesproken wordt over betaalpas 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.
- 3 In de toekomst kan wijzigen hoe u met een creditcard betaalt via internet. Wij laten u dit weten.

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

### **31 Contant geld opnemen met de betaalpas of creditcard bij een geldautomaat**

- 1 Met de betaalpas of creditcard kunt u contant geld in euro opnemen bij een geldautomaat.
- 2 U geeft toestemming voor de opname door het invoeren van de betaalpas 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 zijn.

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

- 1 Accepteert een andere 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 zijn.

### **33 Opname van contant geld met de betaalpas bij de muntrolautomaat**

- 1 U kunt met de betaalpas en pincode contant geld in munten opnemen bij een 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 betaalpas 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.

## **Retourpinnen**

### **34 Retourpinnen met de betaalpas**

- 1 U mag uw betaalpas gebruiken voor retourpinnen bij daarvoor geschikte betaallautomaten. Met retourpinnen kan een betaler, bijvoorbeeld een bedrijf, u een eerder met een betaalpas of creditcard betaald bedrag terugbetalen

op de rekening die aan uw betaalpas 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 betaalpas. Zie hiervoor artikel 19 van dit hoofdstuk.
- 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 feestdagen. Het bijboeken van het bedrag van de retourpintransactie vindt op zijn vroegst de volgende werkdag plaats.

# Hoofdstuk 11 Krediet op de rekening

## 1 Inleiding

Dit hoofdstuk geldt voor de volgende soorten krediet:

- Rabo Kort Roodstaan
- Rabo Studenten Roodstaan
- Krediet op betaalrekening
- Rabo HypotheekKrediet
- 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. Voor deze kredieten heeft u een rekening en een betaalpakket nodig. Hiervoor betaalt u kosten.

## Algemene bepalingen

### 2 Uw krediet

- 1 U spreekt met ons een kredietlimiet af. 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.
- 2 Het krediet is doorlopend: u kunt dus opnemen, terugbetalen en weer opnemen. Behalve als wij iets anders met u hebben afgesproken.
- 3 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 Bent u met meer rekeninghouders? Dan kan iedere rekeninghouder alleen het krediet gebruiken.

### 3 Looptijd krediet

Het krediet heeft geen vaste einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben.

### 4 Terugbetalen zonder boete

U mag altijd terugbetalen. Zowel geheel als gedeeltelijk. U hoeft dan geen boete te betalen. U doet dit door het bedrag bij te boeken op de rekening.

### 5 U heeft bedenktijd

- 1 U mag het afsluiten van het krediet of een verhoging van het krediet binnen veertien dagen na het afsluiten terugdraaien. Laat ons dit dan weten. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet of de verhoging terugdraaien.
- 2 Bedenkt u zich en heeft u het krediet in de tussentijd al gebruikt? Dan moet u het gebruikte krediet (of in geval van verhoging: het gebruikte deel van de verhoging) binnen dertig dagen daarna aan ons terugbetalen. U moet dan ook de verschuldigde debetrente betalen. Betaalt u niet binnen dertig dagen terug? Dan mogen wij extra kosten, zoals de wettelijke rente en incassokosten, in rekening brengen.

### 6 Staat u meer rood dan de kredietlimiet?

- 1 Staat u meer rood dan de kredietlimiet? Dit heet "een overschrijding" of "ongeoorloofd roodstaan". Hierna gebruiken wij hiervoor het woord "ongeoorloofd roodstaan". U bent hierover 'debetrente bij ongeoorloofd roodstaan' verschuldigd. De debetrente bij ongeoorloofd roodstaan is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De debetrente bij ongeoorloofd roodstaan kan hoger zijn dan de debetrente die geldt voor uw krediet. Artikel 10 en artikel 11 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de debetrente bij ongeoorloofd roodstaan
- 2 Het bedrag van de ongeoorloofde roodstand is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze ongeoorloofde roodstand meteen aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.
- 2 Is het afboeken van de debetrente over het gebruikte krediet de reden dat u meer rood staat dan de kredietlimiet? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen het bedrag van de afgeboekte debetrente die de ongeoorloofde roodstand heeft veroorzaakt vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij u over het bedrag dat u aan ons moet betalen verpagingsrente in rekening. De verpagingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de verpagingsrente over de hiervoor bedoelde afgeboekte debetrente van uw krediet is gelijk aan de debetrente die geldt voor uw krediet. Artikel 10 en artikel 11 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de verpagingsrente.

### 7 Meer rekeninghouders: afspraken over de hoofdelijke aansprakelijkheid

- 1 Iedere rekeninghouder mag ons mede namens de andere rekeninghouder informeren of mededelingen doen.
- 2 Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. U moet deze informatie aan elkaar doorgeven. Deze informatie geldt voor u beiden.

- 3 Wij kunnen iedere rekeninghouder voor het geheel tot betaling aanspreken. Ook als de andere rekeninghouder het krediet heeft gebruikt. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
- 4 Wij kunnen bepalen dat één van de rekeninghouders ons het gebruikte krediet niet hoeft te betalen. Dit kunnen wij bepalen zonder toestemming van de andere rekeninghouders. De andere rekeninghouders blijven voor het geheel aansprakelijk.
- 5 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 voor het geheel aansprakelijk.
- 6 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.
- 7 Overlijdt een rekeninghouder? Dan zijn de erfgenamen hoofdelijk aansprakelijk.

## **Bijzondere bepalingen voor Rabo Kort Roodstaan**

### **8 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.

### **9 Hoeveel inkomen moet er minimaal op de rekening worden bijgeboekt?**

Het inkomen dat maandelijks op de rekening wordt bijgeboekt 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 bijgeboekt minder wordt dan de kredietlimiet. Is het inkomen dat maandelijks wordt bijgeboekt lager dan de kredietlimiet? Dan kunnen wij de kredietlimiet verlagen. Wij laten u dit dan weten.

### **10 Wat moet u betalen voor uw krediet?**

- 1 U moet rente betalen over het krediet dat u gebruikt. Dit noemen wij de debetrente. De debetrente is variabel. Uw debetrente kan dalen, maar ook stijgen. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de debetrente 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. Daarnaast bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente bij u afboeken. Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.

### **11 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, eventueel 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 zonder boete (extra) terugbetalen, zowel geheel als gedeeltelijk.

### **12 Wat spreken wij af over betalingen?**

Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Ook als hierdoor een ongeoorloofde roodstand ontstaat. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

### **13 Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames**

- 1 Wij mogen het krediet blokkeren voor nieuwe opnames. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.
- 2 Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat u éérs actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons geeft. Wij kunnen dan beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet.

### **14 U zegt het krediet op**

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen.

- 2 Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? En zegt u daarom het krediet op? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook op de afgesproken wijze terugbetalen.

### 15 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Het gebruikte krediet kunnen wij dan meteen opeisen. Wij kunnen het krediet opzeggen en opeisen onder meer 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 u meer rood staat 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. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast
  - 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 onder curatele wordt gesteld
  - m u een beroep doet op de gemeentelijke schuldhulpverlening of een voorstel doet voor een minnelijke schuldsanering
  - n er beslag wordt gelegd op uw inkomen of vermogen
  - o u niet doet wat wij hebben afgesproken
  - p 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 zulke regels op te stellen.
- 2 Als wij het krediet hebben opgezegd, moet u alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen.

### 16 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u alles meteen terugbetalen?

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten en moet u alles meteen betalen:

- a u wordt failliet verklaard
- b de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
- c het krediet is alleen aan u verstrekt en u overlijdt
- d aan u wordt surseance van betaling verleend.

### 17 Verdragingsrente

- 1 Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan loopt de debetrente door. Ook stellen wij u in gebreke door u te vragen vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen verdragingsrente in rekening. De verdragingsrente komt vanaf dat moment in de plaats van de debetrente.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u verdragingsrente betalen.
- 3 Ook de verdragingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de verdragingsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 10 en artikel 11 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de verdragingsrente.

### Bijzondere bepalingen voor Rabo Studenten Roodstaan

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

- 1 U moet rente betalen over het bedrag dat u van uw krediet opneemt. Dit noemen wij de debetrente. De debetrente is variabel. Uw debetrente kan dalen, maar ook stijgen. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten het u weten als de debetrente 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. Daarnaast bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat



kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente bij u afboeken. Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd 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, eventueel 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) terugbetalen, zowel geheel als gedeeltelijk.

## 20 Hoe betaalt u de debetrente?

Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Ook als hierdoor een ongeoorloofde roodstand ontstaat. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

## 21 Uw jaarlijks kostenpercentage en totale te betalen bedrag

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet weergegeven als percentage van de kredietlimiet. Ook is er het totale door u te betalen bedrag. In de wet staat dat wij u deze informatie moeten geven. Ook moeten wij aangeven welke rekenkundige aannames wij hierbij hebben gebruikt.
- 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 Rabo StudentenPakket, noemen wij het 'totale te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage en het 'totale te betalen bedrag' gaan wij ervan uit dat:
  - a de debetrente en de kosten gedurende de gehele looptijd gelijk blijven aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in uw overeenkomst
  - b u het hele krediet in één keer opneemt op de datum waarop het krediet is aangegaan
  - c u geen heropnames doet van het krediet
  - d u niet extra terugbetaalt op het krediet
  - e de maandbedragen elke maand gelijk zijn
  - f de maandbedragen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn
  - g u alle overige verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst correct nakomt
  - h het krediet in drie maanden is terugbetaald
  - i u het Rabo StudentenPakket heeft.

Dit zijn puur rekenkundige aannames die wij gebruiken om het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag voor u te berekenen bij het sluiten van de overeenkomst. Het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag kunnen wijzigen. Door een wijziging van de kosten, bijvoorbeeld de kosten van het Rabo StudentenPakket of de debetrente, wijzigen ook het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag vast.

## 22 Uw maandbedrag

- 1 U spreekt met ons een maandbedrag af. Als u het krediet gebruikt, moet u ons elke maand dit bedrag betalen totdat u alles heeft betaald.
- 2 Met het maandbedrag betaalt u de rente. Is er dan nog een deel van uw maandbedrag over? Dan betaalt u hiermee het gebruikte krediet terug.
- 3 Wij moeten het maandbedrag uiterlijk op de laatste dag van de maand ontvangen. In uw overeenkomst kunnen wij met u een andere betaaldatum afspreken. Wij mogen de betaaldatum altijd wijzigen.
- 4 Wij mogen altijd de hoogte van het maandbedrag wijzigen. Wij kunnen dit bijvoorbeeld doen als de rente wijzigt.

## 23 U betaalt een maandbedrag niet of niet op tijd

Betaalt u een maandbedrag meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke en vragen wij u dit maandbedrag vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan eindigt het krediet, is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar en moet u ons alles meteen betalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen.

## 24 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 het nieuwe maandbedrag 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 het maandbedrag.

## 25 Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames

- 1 Wij mogen het krediet blokkeren voor nieuwe opnames. Bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.
- 2 Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat u éérs actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons geeft. Wij kunnen dan beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet.

## 26 U zegt het krediet op

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen.
- 2 Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? En zegt u daarom het krediet op? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. u mag dan ook in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

## 27 Wij zeggen het krediet op

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Bijvoorbeeld als u het krediet niet gebruikt. Dit doen wij minimaal twee maanden van tevoren. U mag het gebruikte krediet in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

## 28 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u alles meteen terugbetalen

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten en moet u ons alles meteen betalen:

- a u wordt failliet verklaard
- b de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
- 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 wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast
- e 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 en -regelgeving en ook of de betreffende partij bevoegd is zulke regels op te stellen
- f u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
- g u overlijdt en wij verwachten met goede reden dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet niet nakomen.

## 29 Wanneer kunnen wij het krediet direct beëindigen en mag u het gebruikte krediet in maandbedragen terugbetalen?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zónder opzegtermijn en zónder u dat van tevoren te laten weten:

- a u overlijdt en wij verwachten dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet nakomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d er wordt beslag gelegd op uw inkomen of uw vermogen
- e u doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering
- f uw faillissement is aangevraagd
- g voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- h u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
- i u doet niet wat wij hebben afgesproken.

In deze gevallen mag u het gebruikte krediet terugbetalen in de afgesproken maandbedragen.

## 30 Verdragingsrente

- 1 Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen verdragingsrente in rekening.

- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u vertragingsrente betalen.
- 3 Ook de vertragingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de vertragingsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente.. Artikel 10 en artikel 11 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de vertragingsrente.

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

### **31 Wat moet u betalen voor uw krediet?**

- 1 U moet rente betalen over het bedrag dat u van uw krediet opneemt. Dit noemen wij de debetrente. De debetrente is variabel. Uw debetrente kan dalen, maar ook stijgen. Wij kunnen de hoogte van de debetrente altijd wijzigen. Wij laten u weten als de debetrente 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. Daarnaast bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente bij u afboeken. Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.

### **32 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, eventueel 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) terugbetalen, zowel geheel als gedeeltelijk.

### **33 Hoe betaalt u de debetrente?**

Wij mogen de debetrente van de rekening afboeken. Ook als hierdoor een ongeoorloofde roodstand ontstaat. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

### **34 Uw jaarlijks kostenpercentage en totale te betalen bedrag**

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet weergegeven als percentage van de kredietlimiet. Ook is er het totale door u te betalen bedrag. In de wet staat dat wij u deze informatie moeten geven. Ook moeten wij aangeven welke rekenkundige aannames wij hierbij hebben gebruikt.
- 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 betaalpakket dat wij aanbieden, noemen wij het 'totale te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage en het 'totale te betalen bedrag' gaan wij ervan uit dat:
  - a de debetrente en de kosten gedurende de gehele looptijd gelijk blijven aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in uw overeenkomst
  - b u het hele krediet in één keer opneemt op de datum waarop het krediet is aangegaan
  - c u geen heropnames doet van het krediet
  - d u niet extra terugbetaalt op het krediet
  - e de maandbedragen elke maand gelijk zijn
  - f de maandbedragen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn
  - g u alle overige verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst correct nakomt
  - h het krediet in drie maanden is terugbetaald
  - i u het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij aanbieden.

Dit zijn puur rekenkundige aannames die wij gebruiken om het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag voor u te berekenen bij het sluiten van de overeenkomst. Het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag kunnen wijzigen. 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 totale te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag vast.

### **35 Uw maandbedrag**

- 1 U spreekt met ons een maandbedrag af. Als u het krediet gebruikt, moet u ons elke maand dit bedrag betalen totdat u alles heeft betaald.

- 2 Met het maandbedrag betaalt u de rente. Is er dan nog een deel van uw maandbedrag over? Dan betaalt u hiermee het gebruikte krediet terug.
- 3 Wij moeten het maandbedrag uiterlijk op de laatste dag van de maand ontvangen. In uw overeenkomst kunnen wij met u een andere betaaldatum afspreken. Wij mogen de betaaldatum altijd wijzigen.
- 4 Wij mogen altijd de hoogte van het maandbedrag wijzigen. Wij kunnen dit bijvoorbeeld doen als de rente wijzigt.

### **36 U betaalt een maandbedrag niet of niet op tijd**

Betaalt u een maandbedrag meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke en vragen wij u dit maandbedrag vóór een bepaalde datum te betalen. Betaalt u dan nog niet? Dan eindigt het krediet, is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar en moet u ons alles meteen betalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen.

### **37 Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames**

- 1 Wij mogen het krediet blokkeren voor nieuwe opnames. Bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.
- 2 Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat u éérst actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons geeft. Wij kunnen dan beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet.

### **38 U zegt het krediet op**

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen.
- 2 Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? En zegt u daarom het krediet op? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandbedragen terugbetalen.

### **39 Wij zeggen het krediet op**

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Bijvoorbeeld als u het krediet niet gebruikt. Dit doen wij minimaal twee maanden van tevoren. U mag het gebruikte krediet in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

### **40 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u alles meteen terugbetalen?**

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten en moet u ons alles meteen betalen:

- a u wordt failliet verklaard
- b de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
- 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 wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast
- e 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 zulke regels op te stellen
- f u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
- g u overlijdt en wij verwachten met goede reden dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet niet nakomen.

### **41 Wanneer kunnen wij het krediet meteen beëindigen en mag u het gebruikte krediet in maandbedragen terugbetalen?**

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zónder opzegtermijn en zónder u dat van tevoren te laten weten:

- a u overlijdt en wij verwachten dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet nakomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d er wordt beslag gelegd op uw inkomen of uw vermogen
- e u doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering
- f uw faillissement is aangevraagd
- g voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- h u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden

i u doet niet wat wij hebben afgesproken.

In deze gevallen mag u het gebruikte krediet terugbetalen in de afgesproken maandbedragen.

#### **42 Vertragsrente**

- 1 Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen vertragsrente in rekening.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u vertragsrente betalen.
- 3 Ook de vertragsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de vertragsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 10 en artikel 11 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de vertragsrente.

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

#### **43 Wat moet u betalen voor uw krediet?**

- 1 U moet rente betalen over het bedrag dat u van uw krediet opneemt. De rente is variabel. Uw rente kan dalen, maar ook stijgen. Wij kunnen de hoogte van de rente altijd wijzigen. Bovenop de rente kan een opslag van toepassing zijn. Ook de opslag is variabel. En kunnen wij altijd wijzigen.
- 2 Wij berekenen de rente per dag. Wij bepalen hoe wij de rente berekenen. Wij stellen vast over welke periode wij de rente met u afrekenen. Bijvoorbeeld per maand. Ook bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de rente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de rente bij u afboeken.  
Wij mogen de manier waarop wij de rente berekenen, de periode waarover wij de rente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.
- 3 U mag de rente niet vooruitbetalen.

#### **44 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, eventuele 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 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 zonder vergoeding (extra) aflossen op het gebruikte krediet.

#### **45 Wat geldt voor de opslagen?**

- 1 Er kan een opslag op uw variabele rente gelden. Bijvoorbeeld omdat:
  - uw krediet of kredietvorm in een bepaalde tariefklasse valt. Voor het bepalen van de hoogte van de opslag gebruiken wij namelijk tariefklassen. In welke tariefklasse uw krediet valt, wordt door ons bepaald aan de hand van de hoogte van de kredietlimiet (samen met eventuele overige hypothecaire leningen en kredieten op het onderpand) ten opzichte van de marktwaarde van het onderpand
  - het onderpand een bijzonder onderpand is, zoals een woonboot.Op onze website leest u meer over de actuele opslagen op uw rente en de tariefklassen.
- 2 De opslag is variabel: de opslag kan dalen, maar ook stijgen. Wij kunnen de hoogte van de opslag altijd wijzigen. Ook de bestaande tariefklassen kunnen wij altijd wijzigen.
- 3 Wij kunnen altijd nieuwe tariefklassen en nieuwe opslagen toevoegen.

#### **46 Terugbetalen zonder vergoeding**

U mag altijd terugbetalen. Zowel geheel als gedeeltelijk. U hoeft dan geen vergoeding te betalen.

#### **47 Wat spreken wij af over betalingen?**

- 1 De bedragen die u aan ons moet betalen, boeken wij af van uw betaalrekening bij ons. Ook als er daardoor sprake is van ongeoorloofd roodstaan. Behalve als wij met u andere afspraken over betaling hebben gemaakt. Kunnen wij niet afboeken van de rekening? Dan moet u ons een incassomachtiging geven. Dat is een machtiging om één of meer bedragen van uw betaalrekening af te laten boeken. De betaalrekening waarvan wij de bedragen afboeken, moet (mede) op uw naam staan. En u moet die betaalrekening kunnen gebruiken. Wij laten u dan van tevoren weten wanneer wij de bedragen zullen afboeken. Dat doen wij minimaal zeven werkdagen voordat wij de bedragen afboeken. Wij mogen deze termijn veranderen. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren

weten. Stopt de incassomachtiging? En kunnen wij niet afboeken van uw betaalrekening bij ons? Dan moet u ons meteen een nieuwe incassomachtiging geven.

U moet ervoor zorgen dat u voldoende saldo heeft op uw rekening om de bedragen te kunnen afboeken.

- 2 Kunnen wij de bedragen niet afboeken van uw betaalrekening bij ons of innen via een incassomachtiging? En moeten wij u daarvoor een nota sturen of u op een andere wijze om een betaling vragen? Dan kunnen wij u iedere keer de kosten in rekening brengen die wij moeten maken voor het opmaken en versturen van de nota en de verwerking van de betaling.

Sturen wij u een nota en betaalt u ons een bedrag? Dan moet u dat doen door het bedrag over te maken naar een rekening. Wij geven aan welke rekening dat is.

- 3 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
  - kosten of andere bedragen te betalen.
  - Wij kunnen ook bepalen welke schuld eerst wordt terugbetaald, als u meerdere schulden bij ons heeft. 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.

#### **48 Is een bedrag niet op tijd betaald?**

Betaalt u niet op tijd? Dan moet u ons met ingang van dat moment wettelijke rente betalen over het bedrag dat niet op tijd betaald is. Daarnaast moet u ons de kosten betalen die wij maken. Meer informatie over deze kosten leest u in artikel 51 van dit hoofdstuk.

#### **49 Staat u meer rood dan de kredietlimiet?**

- 1 Staat u meer rood dan de kredietlimiet? Dan is er sprake van een ongeoorloofde roodstand. Het bedrag van deze ongeoorloofde roodstand is onmiddellijk opeisbaar. Daarbij is geen ingebrekestelling of andere formaliteit nodig. Dat betekent dat u het bedrag van deze ongeoorloofde roodstand meteen en in één keer aan ons moet terugbetalen, zonder dat wij daar om hoeven te vragen.
- 2 Over het bedrag van de ongeoorloofde roodstand moet u ons wettelijke rente betalen. Daarnaast moet u ons de kosten betalen die wij maken. Meer informatie over deze kosten leest u in artikel 51 van dit hoofdstuk.

#### **50 Uw krediet en de belasting**

- 1 Het afsluiten van een krediet kan gevolgen hebben voor de belasting die u betaalt. Of en hoeveel belasting u betaalt, ligt aan een aantal zaken. Bijvoorbeeld:
  - waarvoor u het krediet gebruikt
  - waarvoor u het onderpand gebruikt
  - uw persoonlijke situatie, en
  - de belastingregels. Deze regels kunnen veranderen.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.

#### **51 Wie betaalt de belasting en kosten?**

- 1 Moet er belasting betaald worden die te maken heeft met het krediet? Dan moet u die betalen.
- 2 U moet ons onder meer de volgende kosten betalen:
  - alle kosten die te maken hebben met het krediet
  - alle kosten die te maken hebben met zekerheden voor het krediet, en
  - alle kosten van invordering en uitwinning. Ook als we hiervoor naar de rechter moeten. Gaat het om een procedure buiten de rechter om? Dan zijn de kosten minimaal 10% van het bedrag dat u ons had moeten betalen. Met een minimum van € 500,-. Als wij meer kosten maken, moet u die ook betalen. Maar voor de kosten van invordering en uitwinning betaalt u niet meer dan het bedrag dat volgens de wet maximaal is toegestaan.In artikel 26 van hoofdstuk 3 staat wanneer wij de kosten mogen wijzigen.

#### **52 Welke informatie mogen wij u vragen? En wat moet u ons meteen laten weten, zónder dat wij u er om vragen?**

- 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. Of om te beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u een opname doet. Wij kunnen bepalen welke stukken dat moeten zijn. Bijvoorbeeld een loonstrook. . Wij kunnen op basis van deze beoordeling het krediet opzeggen zonder opzegtermijn.

We kunnen gedeeltelijk opzeggen: uw krediet eindigt voor dit deel en uw kredietlimiet wordt dan lager. Is het gebruikte krediet hoger dan uw nieuwe kredietlimiet? Dan kunnen wij dit gedeelte meteen opeisen.

We kunnen ook geheel opzeggen, uw krediet eindigt helemaal. We kunnen dan het gebruikte krediet meteen opeisen.

Ook als u ons niet of niet op tijd de stukken geeft, mogen wij het krediet zonder opzegtermijn geheel of gedeeltelijk opzeggen. En het gebruikte krediet geheel of gedeeltelijk meteen opeisen. In dit geval mogen wij ook uw krediet tijdelijk blokkeren zodat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. Wij bepalen voor hoelang.

U kunt altijd terugbetalen zonder vergoeding.

In deze situaties houden wij ons aan wat wij in artikel 58 lid 3 met u afspreken.

- 2 Verandert uw situatie of gebeurt er iets? En denkt u dat dit belangrijk voor ons kan zijn? Dan moet u ons dat meteen laten weten. Dit moet u ook doen als er iets gebeurt dat in artikel 58 staat.
- 3 Vragen wij u om meer informatie of bepaalde bewijsstukken? Dan moet u ons die informatie of bewijsstukken meteen geven.

### 53 Wie mogen wij informatie geven?

- 1 Wij mogen een andere rekeninghouder of een zekerheidgever altijd informatie geven over:

- u
- het krediet
- andere rechten die te maken hebben met het krediet, zoals een pandrecht of een hypotheekrecht.

Deze informatie mogen wij ook aan anderen geven. Die anderen moeten wel te maken hebben met het onderwerp waar zij de informatie over krijgen. Die anderen kunnen ook rechtsopvolgers van ons zijn of partijen aan wie wij zekerheid verstrekken.

- 2 Wij mogen deze informatie ook geven aan andere onderdelen van de Rabobank Groep. De Rabobank Groep bestaat uit:

- Rabobank
- de dochterondernemingen van Rabobank, en
- onderdelen waarin Rabobank een deelneming heeft.

Die informatie mogen wij aan die andere onderdelen geven om ons werk zo goed mogelijk te kunnen doen. Bijvoorbeeld om:

- de afspraken die wij met u gemaakt hebben, te kunnen uitvoeren
- u zo goed mogelijk te kunnen adviseren
- om analyses te kunnen doen naar de betaalbaarheid van uw krediet
- ervoor te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft, en
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen die ons worden opgelegd.

- 3 Daarnaast kunnen wij ook informatie verstrekken aan andere derden, zoals bijvoorbeeld aan Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB) en Europese Centrale Bank (ECB) om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen die ons worden opgelegd.

### 54 Marktwaaarde, verlaging van de kredietlimiet en verplicht terugbetalen

- 1 Als wij daar een reden voor hebben, kunnen wij de marktwaaarde van het onderpand laten taxeren. Dit mogen wij maximaal één keer per jaar laten doen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. De marktwaaarde is de verwachte verkoopwaarde van het onderpand. U moet de kosten van taxatie betalen. Als u niet of niet op tijd meewerkt aan de taxatie, mogen wij het krediet tijdelijk blokkeren zodat u geen nieuwe opnames meer kunt doen. Wij bepalen voor hoelang. In deze situatie mogen wij het krediet ook geheel of gedeeltelijk zonder opzegtermijn opzeggen. En het gebruikte krediet geheel of gedeeltelijk meteen opeisen.

- 2 Vinden wij de marktwaaarde van het onderpand te laag in verhouding tot de kredietlimiet (samen met eventuele overige hypothecaire leningen en kredieten op het onderpand)? Wij kunnen op basis van deze beoordeling het krediet opzeggen zonder opzegtermijn.

We kunnen gedeeltelijk opzeggen: uw krediet eindigt voor dit deel en uw kredietlimiet wordt dan lager. Is het gebruikte krediet hoger dan uw nieuwe kredietlimiet? Dan kunnen wij dit gedeelte meteen opeisen.

We kunnen ook geheel opzeggen, uw krediet eindigt helemaal. We kunnen dan het gebruikte krediet meteen opeisen.

U kunt altijd terugbetalen zonder vergoeding.

- 3 In de hiervoor in lid 1 en lid 2 bedoelde situaties houden wij ons aan wat wij in artikel 58 lid 3 met u afspreken.

### 55 U zegt het krediet op

U mag het krediet altijd opzeggen. U kunt het krediet opzeggen door ons dat mee te delen. 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.

## 56 Wij zeggen het krediet op

- 1 Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. Wij kunnen het krediet bijvoorbeeld opzeggen als u het krediet niet gebruikt. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. U kunt na afloop van de opzegtermijn het krediet niet meer gebruiken.
- 2 Zeggen wij het krediet op omdat wij de relatie met u beëindigen? Dan kunnen wij opzeggen zonder opzegtermijn. U kunt het krediet dan niet meer gebruiken. Wij kunnen het gebruikte krediet direct opeisen. U moet binnen drie maanden nadat wij het krediet hebben opgezegd en opgeëist, alles aan ons terugbetalen.

## 57 Wanneer eindigt het krediet direct en automatisch en moet u alles meteen terugbetalen?

- 1 In de volgende situaties eindigt het krediet direct en automatisch, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat vooraf hoeven te laten weten en moet u alles meteen aan ons terugbetalen:
  - 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 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.

## 58 Wanneer kunnen wij het krediet beëindigen zonder opzegtermijn en het gebruikte krediet meteen opeisen?

- 1 In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zonder opzegtermijn. Wij bepalen of één van deze situaties zich voordoet. Het gebruikte krediet kunnen wij dan ook meteen opeisen. U moet ons dan alles meteen betalen. Wij hoeven u dan niet eerst in gebreke te stellen. Of aan andere eisen te voldoen. Dit is ondermeer het geval in de volgende situaties:
  - a u doet niet wat wij met u hebben afgesproken. Er is bijvoorbeeld sprake van een ongeoorloofde roodstand. Of u betaalt ons niet of niet op tijd. Dit kunnen ook afspraken zijn die over andere zaken gaan dan het krediet
  - b een zekerheidgever doet niet wat wij met hem hebben afgesproken
  - c u of de zekerheidgever:
    - overlijdt
    - woont niet meer in Nederland. Of zal binnen een paar maanden niet meer in Nederland wonen
    - is vermist of het vermoeden bestaat dat u of de zekerheidgever is overleden, of
    - wordt onder curatele gesteld.
  - d een volgende regeling wordt door of voor u of de zekerheidgever aangevraagd:
    - faillissement
    - surseance van betaling, of
    - een wettelijke schuldsaneringsregeling.
  - e een schuldeisersakkoord wordt door of voor u of de zekerheidgever aangeboden
  - f het vermogen van u of de zekerheidgever wordt onder bewind of beheer gesteld. Of u of de zekerheidgever doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering.
  - g er wordt beslag gelegd op het vermogen van u of de zekerheidgever. Of er wordt op een andere manier verhaal gezocht op het vermogen van u of de zekerheidgever
  - h het onderpand 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
    - gebruikt u voor een ander doel dan het doel op het moment waarop u zekerheid aan ons gaf, of
    - wordt niet meer bewoond of gebruikt of zal binnen een paar maanden niet meer bewoond worden of in gebruik zijn.
  - i een vergunning die nodig is om het onderpand te bouwen, verbouwen of gebruiken, ontbreekt. Of vervalt of wordt ingetrokken. Of iemand doet dingen die niet mogen volgens zo'n vergunning.
  - j iemand oefent een retentierecht uit op het onderpand
  - k 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.
  - l 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.
- m Er is zekerheid gegeven op een recht van erfpacht of opstal of op een recht in een mandelige zaak 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 of volgens de mandeligheid.
- n Het krediet is bestemd voor de bouw of verbouwing van het onderpand en wij vinden dat:
- de bouw of verbouwing van het onderpand stopt
  - de bouw of verbouwing van het onderpand niet in het juiste tempo gaat
  - de bouw of verbouwing van het onderpand niet volgens het bouwplan verloopt
  - het bouwplan wordt aangepast, of
  - het geld van het krediet voor iets anders wordt gebruikt dan de bouw of verbouwing van het onderpand.
- o Bij het krediet hoort een bouwdepot en:
- wij vinden dat u het geld van het bouwdepot niet voor de bouw of verbouwing van het onderpand gebruikt of heeft gebruikt
  - u stuurt ons de nota's die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan niet toe als wij daarom vragen
  - wij vinden dat uit de nota's die u ons stuurt die horen bij betalingen die u van het bouwdepot heeft gedaan, niet voldoende blijkt dat u het geld in het bouwdepot heeft gebruikt voor de bouw of verbouwing van het onderpand
  - u heeft niet eerst uw eigen geld gebruikt voor de bouw of verbouwing van het onderpand, terwijl wij dat wel met u hadden afgesproken
  - u zegt het bouwdepot op.
- p 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.
- q 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.
- r Een zekerheidgever is een rechtspersoon. En deze rechtspersoon fuseert, splitst of wordt ontbonden.
- s U of een andere rekeninghouder of zekerheidgever heeft ons iets verteld dat niet waar is. Of heeft ons iets niet verteld dat wel belangrijk voor ons kan zijn.
- t 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.
- u U of de zekerheidgever voldoet niet 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 om zulke regels op te stellen.
- Wij bepalen wat sanctiewet of -regelgeving is en ook of de betreffende partij daartoe bevoegd is.
- v U of de zekerheidgever vestigt niet of niet op tijd of niet rechtsgeldig of niet volgens onze eisen de door ons verlangde zekerheid.
- In deze voorwaarden leest u nog meer gevallen waarin wij het krediet zonder opzegtermijn kunnen beëindigen en het gebruikte krediet meteen kunnen opeisen, bijvoorbeeld in artikel 52.
- 2 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.
- 3 Hiervoor in lid 1 worden gevallen genoemd waarin wij het krediet kunnen beëindigen zonder opzegtermijn en het gebruikte krediet meteen kunnen opeisen. Als zo'n geval zich voordoet, nemen wij eerst contact met u op. En kijken wij samen met u of een oplossing mogelijk is. Is dit niet het geval? Dan kunnen wij overgaan tot beëindiging van het krediet zonder opzegtermijn en/of onmiddellijke opeising van het gebruikte krediet. Voordat wij dit besluit nemen, maken wij een belangenafweging. Daarbij houden wij rekening met uw situatie en

omstandigheden, maar ook met de belangen van de bank. Als wij op grond van deze belangenafweging vinden dat het niet redelijk is om het krediet te beëindigen of om het gebruikte krediet op te eisen, zullen wij dit niet doen. U kunt altijd terugbetalen zonder vergoeding.

### **59 Is 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. Het krediet stopt dan.

### **60 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.

## Hoofdstuk 12 Krediet op de creditcard

### 1 Inleiding

Als wij u eerder een krediet op uw creditcard hebben gegeven, dan gelden voor dat krediet de volgende regels.

### 2 Uw krediet

- 1 U spreekt met ons een kredietlimiet af. Dit bedrag wordt de bestedingslimiet van de creditcard. Tot dit bedrag mag u creditcardtransacties 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.
- 2 Het krediet is doorlopend: u kunt het krediet dus gebruiken, terugbetalen en weer gebruiken. Het krediet heeft geen vaste einddatum, behalve als wij dat met u afgesproken hebben.

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

- 1 U moet rente betalen over het bedrag dat u van uw krediet gebruikt. Dit noemen wij de debetrente. De debetrente is variabel. De debetrente kan dalen, maar ook stijgen. 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. Daarnaast bepalen wij welke valutadatum wij gebruiken. De valutadatum is de datum waarop wij de debetrente administratief verwerken. Dat kan een andere datum zijn dan de datum waarop wij de debetrente met u afrekenen. Wij mogen de manier waarop wij de debetrente berekenen, de periode waarop wij de debetrente met u afrekenen en de valutadatum die wij gebruiken, altijd wijzigen.
- 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 dit over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat.

### 4 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, eventueel 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) terugbetalen, zowel geheel als gedeeltelijk.

### 5 Hoe betaalt u de debetrente?

Aan het einde van iedere periode brengen wij de debetrente ten laste van het krediet. Ook als u hierdoor boven de kredietlimiet komt. Wij mogen de debetrente ook op een andere manier aan u in rekening brengen.

### 6 Uw jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag

- 1 Het jaarlijks kostenpercentage geeft aan wat u jaarlijks aan kosten betaalt voor uw krediet weergegeven als percentage van de kredietlimiet. Ook is er het totale door u te betalen bedrag. In de wet staat dat wij u deze informatie moeten geven. Ook moeten wij aangeven welke rekenkundige aannames wij hierbij hebben gebruikt.
- 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 'totale te betalen bedrag'.
- 3 Voor de berekening van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag gaan wij ervan uit dat:
  - a de debetrente en de kosten gedurende de gehele looptijd gelijk blijven aan de debetrente en de kosten die zijn vermeld in de overeenkomst
  - b u het hele krediet in één keer opneemt op de datum waarop het krediet is aangegaan
  - c u geen heropnames doet van het krediet
  - d u niet extra terugbetaalt op het krediet
  - e de maandbedragen elke maand gelijk zijn
  - f de maandbedragen op tijd worden betaald en er dus geen betalingsachterstanden zijn
  - g u alle overige verplichtingen uit hoofde van uw overeenkomst correct nakomt
  - h het krediet in 12 maanden is terugbetaald
  - i u het goedkoopste betaalpakket heeft dat wij aanbieden.

Dit zijn puur rekenkundige aannames die wij gebruiken om het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag voor u te berekenen bij het sluiten van de overeenkomst. Het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag kunnen wijzigen. 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 totale te betalen bedrag. Wij stellen de hoogte van het jaarlijks kostenpercentage en het totale te betalen bedrag vast.

## **7 Uw maandbedrag**

- 1 U spreekt met ons een maandbedrag af. Als u het krediet gebruikt, moet u ons elke maand dit bedrag betalen totdat u alles heeft betaald.
- 2 Met het maandbedrag betaalt u de rente. Is er dan nog een deel van uw maandbedrag over? Dan betaalt u hiermee het gebruikte krediet terug.
- 3 Wij moeten het maandbedrag op de laatste dag van de door ons vastgestelde periode ontvangen. In de overeenkomst kunnen wij met u een andere betaaldatum afspreken. Wij mogen de betaaldatum altijd wijzigen. Wij mogen het maandbedrag afboeken van de inningsrekening. Ook als u hierdoor ongeoorloofd rood komt te staan op de inningsrekening.
- 4 Wij mogen altijd de hoogte van het maandbedrag wijzigen. Wij kunnen dit bijvoorbeeld doen als de rente wijzigt.

## **8 Terugbetalen zonder boete**

- 1 U mag altijd terugbetalen. Zowel geheel als gedeeltelijk. U kunt dit alleen doen door dit bedrag over te boeken naar het IBAN dat op het transactieoverzicht staat. U hoeft dan geen boete te betalen.
- 2 Betaalt u een bedrag extra terug? Dan blijft uw maandbedrag gelijk.

## **9 U betaalt een maandbedrag niet of niet op tijd**

Betaalt u een maandbedrag meer dan twee maanden niet? Dan stellen wij u in gebreke en vragen wij u dit vóór een bepaalde datum te betalen.

Betaalt u dan nog niet? Dan eindigt het krediet, is het gebruikte krediet onmiddellijk opeisbaar en moet u ons alles meteen betalen. Ook kan het betekenen dat u extra kosten moet betalen.

## **10 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 hoger zijn dan de debetrente. Artikel 3 en artikel 4 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de debetrente bij overschrijding.
- 2 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.
- 3 Is het afboeken van debetrente de reden dat het krediet boven de kredietlimiet komt? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen het bedrag van de afgeboekte debetrente die de overschrijding heeft veroorzaakt voor een bepaalde datum te betalen. Als u dan nog niet betaalt, brengen wij u over het bedrag dat u aan ons moet betalen verdragingsrente in rekening. De verdragingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de verdragingsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 3 en artikel 4 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de verdragingsrente.

## **11 Blokkeren en voorwaarden voor nieuwe opnames**

- 1 Wij mogen bepalen dat u het krediet niet mag gebruiken en het krediet blokkeren. Bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft. Ook mogen wij altijd de kredietlimiet verlagen. Wij vertellen u dan waarom.
- 2 Wij mogen voorwaarden stellen om het krediet te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld de voorwaarde dat u éérst actuele gegevens over uw inkomsten en lasten aan ons geeft. Wij kunnen dan beoordelen of wij het verantwoord vinden dat u het krediet gebruikt.

## **12 U zegt het krediet op**

- 1 U mag het krediet altijd opzeggen. Het krediet eindigt dan. U moet dan alles wat u aan ons verschuldigd bent, meteen aan ons betalen. Bent u met meer rekeninghouders? Dan mag iedere rekeninghouder het krediet opzeggen door dit ons mede te delen.
- 2 Gaat u niet akkoord met een wijziging van deze algemene voorwaarden? Dan hoeft u het gebruikte krediet niet in één keer terug te betalen. U mag dan ook in de met u afgesproken maandbedragen terugbetalen.

## **13 Wij zeggen het krediet op**

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Bijvoorbeeld als u het krediet niet gebruikt.

Dit doen wij minimaal twee maanden van tevoren. U mag het krediet in de afgesproken maandbedragen terugbetalen.

#### 14 Wanneer eindigt het krediet meteen en moet u alles meteen terugbetalen?

In de volgende situaties eindigt het krediet meteen, zónder opzegtermijn en zónder dat wij u dat van tevoren hoeven te laten weten en moet u ons alles meteen betalen:

- a u wordt failliet verklaard
- b de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt op u van toepassing verklaard
- 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 wij vinden dat de bankrelatie met u een gevaar is voor de integriteit van ons of de financiële sector. Bijvoorbeeld bij een vermoeden van fraude of als de goede naam van ons of van andere banken wordt aangetast
- e 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 zulke regels op te stellen
- f u woont niet meer in Nederland of wij mogen aannemen dat u binnen enkele maanden niet meer in Nederland woont
- g u overlijdt en wij verwachten met goede reden dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet niet nakomen.

#### 15 Wanneer kunnen wij het krediet meteen beëindigen en mag u het gebruikte krediet in maandbedragen terugbetalen?

In de volgende situaties kunnen wij het krediet beëindigen zónder opzegtermijn en zónder u dat van tevoren te laten weten.

- a u overlijdt en wij verwachten dat uw erfgenamen de verplichtingen uit het krediet nakomen
- b u wordt onder curatele gesteld
- c uw vermogen of een deel daarvan wordt onder bewind of beheer gesteld
- d er wordt beslag gelegd op uw inkomen of uw vermogen
- e u doet een beroep op de gemeentelijke schuldhulpverlening of doet een voorstel voor een minnelijke schuldsanering
- f uw faillissement is aangevraagd
- g voor u is de wettelijke schuldsaneringsregeling aangevraagd
- h u bent vermist of het vermoeden bestaat dat u bent overleden
- i u doet niet wat wij hebben afgesproken. Dit kunnen ook afspraken zijn over iets anders dan het krediet.

In deze gevallen mag u het krediet terugbetalen in de afgesproken maandbedragen.

#### 16 Verdragingsrente

- 1 Moet u ons een bedrag betalen? En bent u daar te laat mee? Dan stellen wij u in gebreke door u te vragen vóór een bepaalde datum te betalen. Als u dan niet betaalt brengen wij vanaf dat moment over het bedrag dat u aan ons moet betalen verdragingsrente in rekening.
- 2 Is het gebruikte krediet opeisbaar geworden? Dan betaalt u over het gebruikte krediet tot het moment van opeisbaarheid de debetrente. Daarna moet u verdragingsrente betalen.
- 3 Ook de verdragingsrente is variabel. Wij kunnen deze altijd wijzigen. De hoogte van de verdragingsrente is gelijk aan de hoogte van de debetrente. Artikel 3 en artikel 4 van dit hoofdstuk zijn ook van toepassing op de opbouw van- en de (wijze van) berekening van de verdragingsrente.

*De tekst van deze Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019 is op 3 december 2018 gedeponneerd ter griffie van de rechtbank Midden-Nederland te Utrecht, onder nummer 265/2018.*

## Bijlage A Wat kunt u doen bij incidenten?

Zoals in artikel 2 van hoofdstuk 1 staat, kunt u ons bij incidenten altijd bellen. Soms kunt u ook nog een andere maatregel nemen. Bijvoorbeeld uw pas blokkeren via de Rabo Bankieren App. Dat beschrijven wij in onderstaand schema.

Wat is er gebeurd?	Meldpunt
<p>U heeft uw betaalpas 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 toestemming zijn geweest met betaalpas of creditcard.</p>	<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 Rabo Online Bankieren -alleen blokkeren pas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gebruik Rabo Scanner/Random Reader niet nodig</li> <li>start Rabo Online Bankieren op</li> <li>log in</li> <li>kies in het menu voor 'zelf regelen' en dan 'pas blokkeren'.</li> </ul>
<p>U bent bang dat u slachtoffer bent geworden van (cyber)-crime zoals bijvoorbeeld phishing of een andere vorm van misleiding of misbruik van uw identiteit en/of bankgegevens.</p>	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>via het nummer van uw Rabobank, te vinden op <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a></li> <li>24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>
<p>Bij het gebruik van Rabo Online Bankieren, Rabo Wallet, iDIN, bankgegevens delen 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>	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>via het nummer van uw Rabobank, te vinden op <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a></li> <li>24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul> <p><b>Via Rabo Internetbankieren indien zoekgeraakt of gestolen</b></p> <p>log in in Rabo Internetbankieren Ga naar 'Meer zelf regelen' Klik vervolgens op 'Toegang' onder het kopje 'Instellingen' dan op 'Toestelregistraties'. Selecteer de gewenste toestelregistratie klik op 'registratie verwijderen'. Of verwijder toestelregistratie via de Mobiel bankieren app op een tablet. Kies voor zelf regelen, vervolgens voor profiel en toestelregistraties.</p> <p><b>Wijzigen mPIN</b></p> <p>Ga naar 'Instellingen, Mobiel Betalen'. Selecteer de rekening waarmee u mobiel betaalt. U ziet een scherm met rekeningdetails. Daar kunt u de mPIN wijzigen. Voor het wijzigen van een mPIN heeft u een scanner nodig.</p>
<p>U heeft uw NFC-telefoon met de Rabo Wallet en Rabo Mobielbetalen 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 Rabo Mobielbetalen.</p>	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>via het nummer van uw Rabobank, te vinden op <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a></li> <li>24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>
<p>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>	<p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>via het nummer van uw Rabobank, te vinden op <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a></li> <li>24 uur per dag, 7 dagen per week.</li> </ul>

<p>Iemand anders weet uw 5-cijferige code voor Rabo Online Bankieren, Rabo Wallet en Rabofoon. Of u vermoedt dat iemand anders uw 5-cijferige code voor Rabo Online Bankieren, Rabo Wallet en Rabofoon weet.</p>	<p><b>Wijzigen 5-cijferige code 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 5-cijferige code in Rabo Online Bankieren</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• start de Rabo Bankieren App op</li><li>• log in met de 5-cijferige code</li><li>• kies voor 'zelf regelen'</li><li>• kies voor de optie 'nieuwe 5-cijferige code instellen'</li><li>• stel uw nieuwe 5-cijferige code in.</li></ul> <p><b>Telefonisch</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• via het nummer van uw Rabobank, te vinden op <a href="http://www.rabobank.nl">www.rabobank.nl</a></li><li>• 24 uur per dag, 7 dagen per week.</li></ul>
--	--

## Bijlage B Tips veilig bankieren

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

Deze regels zijn er omdat wij bankieren en ook Rabo Internetbankieren, Rabo Online Bankieren 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.

Let op: deze regels gaan over 'veilig bankieren'. Dus over hoe u op een veilige manier gebruik maakt van de diensten van de bank. Er zijn echter talloze criminelen actief die proberen om u op de één of andere manier te misleiden. Zodat u veilig bankiert, maar zij er alsnog met uw geld vandoor gaan. Bijvoorbeeld als u een valse factuur betaalt. Of wanneer u iets kopt op internet en dan wordt opgelicht. Het bankieren is veilig, maar u bent alsnog uw geld kwijt.

Wij proberen u hierbij te helpen met bijvoorbeeld waarschuwingen, maar uw eigen oplettendheid is van het allergrootste belang. Kijk daarom voor meer informatie over dit onderwerp op [www.rabobank.nl/veiligheid](http://www.rabobank.nl/veiligheid).

De volgende veiligheidsregels gelden:

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim
- 2 Zorg ervoor dat uw betaalpas, 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 5-cijferige code 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.

Let op! Soms proberen criminelen u te misleiden en zeggen ze bijvoorbeeld dat u een testbetaling uitvoert. Dat is een leugen. Wat op het scherm van de Rabo Scanner staat, klopt altijd. De opdracht die daar wordt weergegeven, wordt onherroepelijk door de bank uitgevoerd. Staat er bijvoorbeeld dat u €10.000,- overboekt? Of een apparaat registreert? Dan is dat ook precies wat er gebeurt.

### 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, betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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 dezelfde smoesjes worden verteld en dan wordt gevraagd om ergens naar een site door te klikken of codes te geven. Doe dat niet. Rabobank benadert u nooit op deze manier over dit soort belangrijke en fraudegevoelige onderwerpen.



### **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 betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen. 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 betaalpas' 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 betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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 betaalpas, Rabo Mobielbetalen 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 Rabo 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 betaalpas, creditcard en NFC-telefoon nooit door een ander gebruikt worden**

Heeft iemand een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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 betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen gebruikt heeft.

Betaalpassen, creditcards en Rabo Mobielbetalen 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 betaalpas, creditcard en Rabo Mobielbetalen?**

Uw betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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 betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen 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 betaalpas en pincode ook toegang krijgen tot uw Rabo Internetbankieren. Of met iDIN zaken doen bij partijen die iDIN accepteren.

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 betaalpas. Hier worden actuele voorbeelden en waarschuwingen gegeven.

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

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

Houd uw betaalpas 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 betaalpas snel ongemerkt weg te nemen.

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

Zorg dat u uw betaalpas 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 betaalpas 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 betaalpas bewaart om problemen door misbruik te voorkomen.

Alles wat geldt voor het bewaren van de betaalpas, geldt ook voor het bewaren van uw creditcard en de NFC-telefoon. Het risico op het uitlezen van de chip op de pas op afstand is verwaarloosbaar klein, hiervoor hoeft u geen extra maatregelen te treffen.

### **Stuur uw betaalpas niet op**

Kwaadwillenden kunnen soms vragen om de betaalpas of creditcard per post op te sturen. De bank zal hier niet om vragen. Doe dit daarom niet! Uw betaalpas of creditcard moet u op ons verzoek vernietigen. Dat doet u door deze door te knippen en dan zowel de magneetstrip als de chip hierbij te beschadigen. Daarna kunt u de pas weggooiden. Of bij ons inleveren.

### **Voorbeelden van babbeltrucs**

Babbeltrucs komen overal en in alle vormen voor. Daarmee proberen criminelen u uw betaalpas 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 betaalpas met een andere betaalpas 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 betaalpas terugkrijgt.

### **De muntentruc**

U heeft zojuist uw boodschappen betaald met uw betaalpas. 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 betaalpas 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 betaalpas én uw pincode.

Dit kunt u doen: let altijd goed op als u uw pincode intoetst, ook in de supermarkt. Bent u opeens uw betaalpas 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 en Rabo Online Bankieren. 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, betaalpas 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 ontfutselen van beveiligingscodes wordt er handig ingespeeld op uw specifieke situatie. Uw beveiligingscodes worden telefonisch of via e-mail ontfutseld.

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 geldezel**

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 sluizen.

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.

