

Voorwaarden Lloyds Bank Sparen

Versie december 2024

Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening
Geldig vanaf 15 december 2024

Algemene Bankvoorwaarden 2017
Geldig vanaf 1 maart 2017

LLOYDS BANK

Inhoudsopgave

Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening

1. Waarvoor zijn deze voorwaarden? 4
Overeenkomst 4
Wij staan klaar om u te helpen 4

2. Voor wie is de spaarrekening bedoeld? 5

3. Wat zijn de kosten van de spaarrekening? 5

4. Hoe vraagt u de spaarrekening aan? 5
Koppelen van uw betaalrekening 5

5. Hoeveel bedenktijd heeft u? 6

6. Wat heeft u nodig om uw spaarrekening te gebruiken? 6
Computer, mobiele telefoon, internet en e-mail 6

7. Toegang tot Internetbankieren met een gebruikersnaam, wachtwoord en mTAN 6

8. Communicatie over uw spaarrekening 7
Controleer uw mailbox regelmatig 7
Bewaren van berichten en informatie 7
Als wij een vergissing of fout maken 7
Bent u het niet eens met een bericht? 8

9. Wanneer blokkeren wij de toegang tot Internetbankieren? 8
Een verkeerd wachtwoord 8
Als u daarom vraagt 8
Onveiligheid of fraude 8

10. Wat moet u zelf doen om toegang te beveiligen? 9
Houd uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim 9
Toegang door iemand anders, of verlies of diefstal 10

11. Hoe zet u geld op de spaarrekening en hoe haalt u het eraf? 10
Hoeveel geld moet minimaal op uw spaarrekening staan? 10
Geld op uw spaarrekening zetten 10
Geld van uw spaarrekening halen 10
Uw betalingsopdracht bevestigen 11
Hoeveel geld mag u maximaal in één keer van uw spaarrekening halen? 11
Hoe snel staat het geld op uw tegenrekening? 11
Wat als wij uw betalingsopdracht niet kunnen uitvoeren? 11

Vervolg > Inhoudsopgave

12. Hoe verandert u uw tegenrekening? 11

13. Rente over uw spaargeld 12
De rente kan veranderen 12
Saldoklassen 12
Hoe hoog is de rente? 12
Zo berekenen wij de rente 12

14. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens? 13

15. Welke informatie moet u ons geven, bijvoorbeeld als uw gegevens veranderen? 13

16. Wanneer eindigt uw spaarrekening of blokkeren wij de spaarrekening? 14
Zelf uw spaarrekening opzeggen 14
Wanneer kunnen wij uw spaarrekening opzeggen of blokkeren? 14

17. Wat gebeurt er na overlijden of als u uw spaarrekening niet meer kunt beheren? 15

18. Wat gebeurt er met uw geld als Lloyds Bank failliet gaat? 15

19. Wat gebeurt er als Lloyds Bank deze voorwaarden verandert? 15

20. Wie betaalt de schade als er iets misgaat? 16
Uw aansprakelijkheid 16
Onze aansprakelijkheid 16

21. Hoe gaan wij om met wet- en regelgeving? 17

22. Informatie over Lloyds Bank 18

23. Heeft u een klacht? 19

Algemene Bankvoorwaarden

Voorwaarden Lloyds Bank Internet Spaarrekening

1. Waarvoor zijn deze voorwaarden?

Dit zijn de voorwaarden van de Internet Spaarrekening van Lloyds Bank. In dit document leest u welke regels voor uw spaarrekening gelden. Ook leest u hoe uw spaarrekening werkt. Bijvoorbeeld hoe u geld overboekt, uw persoonlijke gegevens verandert en hoe u via internet toegang heeft tot uw spaarrekening. Lees de voorwaarden goed door, dan weet u precies waar u aan toe bent. Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave. Daarin vindt u alle onderwerpen gemakkelijk terug.

Voor uw spaarrekening gelden niet alleen deze voorwaarden, maar ook de Algemene Bankvoorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Banken. Dat zijn voorwaarden die alle banken in Nederland gebruiken. Hierin staan de basisregels voor de relatie tussen banken en klanten. Spreken de voorwaarden elkaar tegen? Dan gaan de voorwaarden die u hier leest vóór de Algemene Bankvoorwaarden.

Overeenkomst

Met het openen van de spaarrekening sluit u een overeenkomst met Lloyds Bank. Deze overeenkomst is voor onbepaalde tijd. Dat betekent dat de overeenkomst doorloopt totdat wij of u de spaarrekening opzeggen. Hoe het opzeggen van de spaarrekening in zijn werk gaat, leest u bij 16.

Wij staan klaar om u te helpen

Heeft u vragen over uw spaarrekening, deze voorwaarden of over onze bank? Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag. Vul daarvoor het contactformulier op onze website in of stuur een e-mail naar sparen@lloydsbank.nl. Of bel naar 020 200 83 88 (menukeuze 2). Dat kan op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.30 uur. Heeft u al een spaarrekening bij ons? Dan kunt u ons ook een bericht sturen via uw eigen mailbox in Internetbankieren.



2. Voor wie is de spaarrekening bedoeld?

- U mag de spaarrekening alleen openen als u in Nederland woont en minimaal 18 jaar oud bent. En u moet de rekening als privépersoon openen, dus niet namens een bedrijf of voor uw werk.
- U kunt de rekening alleen op uw eigen naam openen. U kunt de rekening niet gebruiken als en/of-rekening samen met iemand anders.
- U kunt de rekening niet openen of gebruiken met een volmacht. Dit betekent dat u niet iemand anders namens u de spaarrekening mag laten openen of gebruiken.
- U mag maar één spaarrekening tegelijk hebben bij Lloyds Bank.

3. Wat zijn de kosten van de spaarrekening?

U hoeft ons niets te betalen om uw spaarrekening te openen en te gebruiken. U kunt bijvoorbeeld gratis geld opnemen en storten. Ook zijn al onze standaarddiensten voor het online bekijken en beheren van uw spaarrekening gratis. Als wij u een tekstbericht (sms) versturen, dan rekenen wij geen kosten. Uw telefoonaanbieder kan hiervoor wel kosten rekenen.

4. Hoe vraagt u de spaarrekening aan?

U kunt de spaarrekening alleen online aanvragen. Ga daarvoor naar lloydsbank.nl/sparen, klik op 'Start met sparen' en volg de stappen. Om een spaarrekening te openen, heeft u een geldig burgerservicenummer en een geldig identiteitsbewijs nodig.

Wij zijn verplicht om uw identiteit vast te stellen en te controleren. Ook moeten we andere informatie over u en uw inkomen ontvangen zodat wij aan onze wettelijke verplichtingen kunnen voldoen. U moet daaraan meewerken. Kunnen wij uw identiteit niet binnen drie maanden na de start van de aanvraagprocedure vaststellen? Of krijgen wij van u niet de nodige informatie? Dan openen wij de spaarrekening niet en stoppen wij de aanvraagprocedure.

Koppelen van uw betaalrekening

Bij het aanvragen van de spaarrekening moet u doorgeven welke betaalrekening u aan uw spaarrekening wilt koppelen. Deze betaalrekening noemen we uw tegenrekening. Met de tegenrekening kunt u geld op de spaarrekening zetten en geld van de spaarrekening halen.

De tegenrekening moet aan deze voorwaarden voldoen:

- De tegenrekening moet een Nederlandse betaalrekening zijn bij een andere bank die in Nederland actief is en die bevoegd is om in Nederland betaalrekeningen aan te bieden. U herkent een Nederlandse bankrekening aan ‘NL’ in het IBAN.
- De tegenrekening moet een rekening in euro’s zijn.
- De tegenrekening moet op uw naam staan of op uw naam staan samen met een andere persoon (een en/of- rekening).
- U kunt maar één tegenrekening tegelijk aan de spaarrekening koppelen.

5. Hoeveel bedenktijd heeft u?

Na het openen van de spaarrekening mag u die binnen 14 dagen opzeggen. U hoeft niet aan te geven waarom u de rekening op wilt zeggen en wij rekenen daar ook geen kosten voor. Dat heeft te maken met de wettelijke bedenktijd. Als u wilt opzeggen binnen de wettelijke bedenktijd, log dan in op Internetbankieren en klik op de knop ‘Opzeggen spaarrekening’ in het hoofdmenu. Ook na deze 14 dagen mag u de spaarrekening altijd zonder kosten en zonder uitleg opzeggen.

Stond er geld op de spaarrekening? Dan krijgt u rente over de dagen dat het geld erop stond. De bank maakt het geld en de opgebouwde rente over naar de tegenrekening. Daarna zijn er geen afspraken meer tussen u en ons over de spaarrekening.

6. Wat heeft u nodig om uw spaarrekening te gebruiken?

Om uw spaarrekening te gebruiken, moet u uw spaarrekening online kunnen bekijken en beheren op het beveiligde deel van onze website. Deze dienst heet Internetbankieren. Hier leest u wat u daarvoor nodig heeft.

Computer, mobiele telefoon, internet en e-mail

Voor toegang tot uw spaarrekening heeft u een computer of een mobiele telefoon nodig die een verbinding met internet heeft.

Om te kunnen Internetbankieren via onze website heeft u op uw computer een browser nodig, dus een programma waarmee u de website van Lloyds Bank kunt bezoeken: lloydsbank.nl. We kunnen niet garanderen dat elke browser daarvoor geschikt is. Voor uw mobiele telefoon heeft u een Nederlands telefoonnummer nodig. U moet op uw telefoon tekstberichten (sms) kunnen ontvangen. Tot slot heeft u een e-mailadres nodig.

7. Toegang tot Internetbankieren met een gebruikersnaam, wachtwoord en mTAN

Als wij uw aanvraag voor een spaarrekening hebben goedgekeurd, dan ontvangt u een e-mailbericht. Wij kunnen uw aanvraag afwijzen, bijvoorbeeld als het ons niet is toegestaan om zaken met u te doen of als de relatie met u niet past binnen ons anti-witwasbeleid.

In het bericht dat u van ons krijgt, staat uw gebruikersnaam. Met uw gebruikersnaam kunt u inloggen op Internetbankieren. De eerste keer dat u dat doet, moet u een wachtwoord kiezen. Kies een sterk wachtwoord en houd dat geheim voor anderen.

Om in te loggen op Internetbankieren, heeft u steeds uw gebruikersnaam en wachtwoord nodig, en een 'mTAN'. Die afkorting staat voor mobile transaction authorisation number 'of mobiel transactienummer'. Een mTAN is een code die u in een sms op uw telefoon ontvangt van ons. Daarmee zorgen wij ervoor dat alleen u bij uw spaarrekening kunt.

Niet alleen bij het inloggen, maar ook als u meer dan € 15.000,- overmaakt of iets wilt veranderen, heeft u een mTAN nodig. Elke keer als u een mTAN moet invoeren, sturen wij u een sms met een mTAN op uw telefoon. U heeft daarna 15 minuten de tijd om de mTAN in te voeren. U kunt een mTAN maar één keer gebruiken.

8. Communicatie over uw spaarrekening

De spaarrekening is een online product. Wij communiceren alleen elektronisch met u. In Internetbankieren krijgt u uw eigen beveiligde mailbox. De mailbox is een postvak waarin we berichten met elkaar kunnen uitwisselen en waarin wij u informatie sturen. Als u ons een bericht wilt sturen, doet u dat in deze mailbox in plaats van met een normaal e-mailbericht. U kunt de mailbox ook gebruiken om informatie te downloaden en te printen. U kunt de mailbox niet gebruiken om geld over te maken. Wij sturen u alleen elektronische berichten, dus e-mailberichten en /of berichten in de mailbox. Staat er een bericht voor u klaar? Dan ontvangt u een e-mail van ons om u daarover te informeren. Wij communiceren met u in het Nederlands over uw spaarrekening.

Controleer uw mailbox regelmatig

Kijk regelmatig in uw mailbox om te controleren of er nieuwe berichten in staan. Doe dat in ieder geval één keer in de maand. Als u ons op een werkdag tussen 8.30 uur en 17.30 uur een bericht stuurt, dan ontvangen we uw bericht meteen. Stuurt u ons op een ander moment een bericht? Dan kunt u ervan uitgaan dat we uw bericht pas de volgende werkdag ontvangen. Controleer of de berichten die u heeft ontvangen compleet en correct zijn. Als dat niet zo is, dan moet u dat aan ons doorgeven in de mailbox. Dat kan tot dertien maanden daarna. Dat geldt ook voor opdrachten die u ons geeft: als wij die niet goed en volledig hebben uitgevoerd, moet u dat aan ons doorgeven in de mailbox.

Bewaren van berichten en informatie

U moet belangrijke berichten en informatie, zoals uw jaaropgave, bewaren. We veranderen of verwijderen de informatie die in uw mailbox staat niet tijdens onze overeenkomst en zolang u toegang heeft tot de mailbox. Berichten die u ons stuurt, worden niet bewaard in uw beveiligde mailbox. Wilt u dit bericht bewaren? Kopieer uw bericht dan, voordat u het bericht verstuurt, en sla het op via uw computer.

Als wij een vergissing of fout maken

Ontdekken wij dat we een vergissing of fout hebben gemaakt in informatie die we aan u hebben gegeven? Bijvoorbeeld in een bevestiging, rekeningoverzicht of jaaropgave? Dan informeren wij u zo snel mogelijk. En wij herstellen onze vergissing of fout zo snel mogelijk.

Bent u het niet eens met een bericht?

Als u het niet eens bent met de informatie in een bericht, dan kunt u dat aan ons doorgeven. Dat kan tot dertien maanden nadat u het bericht heeft ontvangen. Na die periode gaan we ervan uit dat u het eens bent met de informatie in dat bericht. Als het om rekenfouten gaat, geldt de periode van dertien maanden niet, dus die herstellen we ook na die periode.

Jaaropgave van uw spaarrekening

U krijgt geen jaaropgave op papier van uw spaarrekening. U kunt de jaaropgave inkijken en downloaden en opslaan op uw computer via uw mailbox in Internetbankieren.

Eindigt de overeenkomst voor uw spaarrekening? Dan raden we u aan om de jaaropgaven en berichten die u wilt bewaren op te slaan op uw computer. U kan de jaaropgaven en berichten nog inzien en downloaden tot 1 april in het volgende jaar, nadat de spaarrekening is beëindigd.

9. Wanneer blokkeren wij de toegang tot Internetbankieren?

U kunt altijd bij uw spaarrekening via Internetbankieren, maar er zijn een aantal gevallen waarin dat niet kan.

Een verkeerd wachtwoord

Heeft u drie keer achter elkaar een verkeerd wachtwoord ingevoerd? Dan wordt de toegang tot Internetbankieren geblokkeerd. U komt dan automatisch op een pagina waar u zelf de blokkering kunt opheffen. U heeft hier wel uw postcode, geboortedatum en gebruikersnaam voor nodig. Weet u uw gebruikersnaam niet meer? Bel ons dan op 020 200 83 88 (menukeuze 2) of stuur een e-mail naar sparen@lloydsbank.nl vanaf uw bij ons bekende e-mailadres.

Als u daarom vraagt

We kunnen de toegang ook blokkeren als u daarom vraagt, bijvoorbeeld omdat u denkt dat iemand anders uw wachtwoord heeft of u uw mobiele telefoon kwijt bent. Wilt u daarna weer toegang? Bel ons dan op 020 200 83 88 (menukeuze 2) om weer toegang te krijgen.

Onveiligheid of fraude

We kunnen de toegang tot Internetbankieren blokkeren om deze redenen:

- Het is niet veilig om toegang te geven, bijvoorbeeld omdat er iets mis is of lijkt met uw rekening of transacties.
- We vermoeden dat er iets gebeurt wat niet mag of dat er fraude wordt gepleegd.

We geven dit zo nodig ook door aan autoriteiten, zoals politie, justitie of onze toezichthouders, bijvoorbeeld de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank. Wilt u weer toegang krijgen? Bel ons dan op 020 200 83 88 (menukeuze 2). Maar we kunnen pas weer toegang geven als dat weer veilig kan en als er geen fraude is gepleegd.

Als we de toegang om deze redenen blokkeren, dan laten we dat aan u weten. Maar niet als dat niet mag van de wet, of als dat volgens ons niet veilig is.

10. Wat moet u zelf doen om toegang te beveiligen?

U moet ervoor zorgen dat alleen u via Internetbankieren bij uw spaarrekening kunt. Daarom moet u uw gebruikersnaam en wachtwoord geheimhouden. U mag uw wachtwoord nooit aan iemand anders geven, ook niet als iemand daarom vraagt. Want iedereen die uw gebruikersnaam, wachtwoord en mTAN heeft, kan namelijk geld van uw spaarrekening halen. U mag uw gebruikersnaam wel telefonisch doorgeven aan iemand van Lloyds Bank. Lloyds Bank kan zo vaststellen wie u bent. Wij vragen u nooit om uw wachtwoord.

Houd uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim

Er zijn regels die u moet volgen om uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim te houden:

- Sla uw gebruikersnaam en wachtwoord niet op: niet elektronisch en ook niet op een andere manier.
- Geef uw gebruikersnaam en wachtwoord niet aan iemand anders.
- Gebruik uw gebruikersnaam, wachtwoord en mTAN alleen om in te loggen op Internetbankieren op onze website en nergens anders voor.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw gebruikersnaam, wachtwoord en mTAN invoert. Maak geen gebruik van Internetbankieren als de verbinding niet veilig is of als iemand anders de informatie op uw computer of mobiele telefoon kan inzien.
- Bewaar de mobiele telefoon waarop u de mTAN ontvangt op een veilige plek. Geef de telefoon niet aan iemand anders.
- Zorg ervoor dat de computer en mobiele telefoon die u gebruikt beveiligd is tegen virussen, spyware, malware en andere risico's. Gebruik alleen software van betrouwbare leveranciers en aanbieders.

U wordt automatisch uitgelogd als u onze website verlaat of de verbinding met internet verbreekt. Maak altijd gebruik van de uitlogknop als u klaar bent met Internetbankieren. Laat de computer of mobiele telefoon nooit onbeheerd achter als u bent ingelogd op onze website.

Meer informatie over veilig bankieren vindt u op onze website.



Toegang door iemand anders, of verlies of diefstal

Kent iemand anders uw gebruikersnaam en wachtwoord of denkt u dat iemand anders die kent? Dan moet u uw wachtwoord meteen veranderen. Lukt dat niet? Geef dat dan meteen aan ons door, zodat wij de rekening kunnen blokkeren.

Denkt u dat iemand heeft geprobeerd om met uw gebruikersnaam en wachtwoord in te loggen? Of heeft iemand anders geld van uw rekening overgemaakt? Geef dat dan meteen aan ons door, zodat wij de rekening kunnen blokkeren.

Geef het ook meteen aan ons door als uw computer of mobiele telefoon gestolen is, of als u die kwijt bent. Of als de simkaart van uw mobiele telefoon gestolen is of kwijt is. Denkt u dat iemand uw computer of mobiele telefoon gebruikt terwijl u dat niet goedvindt? Geef dat dan ook meteen aan ons door. Geef dat ook door aan uw telefoonaanbieder, zodat die de telefoon kan afsluiten.

Hier leest u hoe u de spaarrekening gebruikt en hoe snel wij uw betalingsopdrachten uitvoeren. De spaarrekening is alleen voor euro's, niet voor andere munteenheden (ander soort geld).

11. Hoe zet u geld op de spaarrekening en hoe haalt u het eraf?

Hoeveel geld moet minimaal op uw spaarrekening staan?

Er is geen minimumbedrag dat op uw spaarrekening moet staan. Maar als u de rekening al en langere tijd niet heeft gebruikt en er ook geen geld op de rekening staat, dan mogen wij uw rekening opzeggen. U krijgt dan eerst een bericht van ons waarin wij u vragen of u de rekening toch wilt houden. Reageert u niet op dat bericht? Dan heffen wij de rekening op.

Geld op uw spaarrekening zetten

U mag alleen geld op uw spaarrekening zetten door een elektronische overschrijving vanaf uw tegenrekening. U kunt geen spoedopdracht geven om geld van uw spaarrekening op uw tegenrekening te zetten.

Ontvangt u geld op uw spaarrekening van een andere rekening dan van uw tegenrekening? Dan mogen wij uw spaarrekening opzeggen. U krijgt eerst een bericht van ons waarin wij u eraan herinneren dat dit niet mag. Komen er daarna nog steeds betalingen binnen van een andere rekening dan uw tegenrekening? Dan zeggen wij uw spaarrekening op. Wij maken het geld op uw spaarrekening en de opgebouwde rente dan over naar uw tegenrekening.

U mag uw spaarrekening niet gebruiken voor zakelijke doeleinden. U mag dus geen betalingen ontvangen op uw spaarrekening voor goederen of diensten die u levert aan anderen als zakelijke aanbieder.

Geld van uw spaarrekening halen

Er is één manier om geld van uw spaarrekening te halen: door een elektronische overschrijving naar uw tegenrekening. Andere manieren om geld van uw spaarrekening te halen, zijn niet mogelijk. U kunt bijvoorbeeld geen automatische incasso gebruiken of contant geld opnemen van de spaarrekening of overboekingen doen naar andere personen.

Uw betalingsopdracht bevestigen

Wij voeren een betalingsopdracht vanaf uw spaarrekening alleen uit als u dat goedvindt. Bij Internetbankieren gebruikt u bij bedragen vanaf € 15.000,- een mTAN om te bevestigen dat u de betaling naar uw tegenrekening wilt doen. Als u dat heeft gedaan, kunt u niet meer zeggen dat u de betalingsopdracht toch niet wilt laten uitvoeren.

Hoeveel geld mag u maximaal in één keer van uw spaarrekening halen?

Er is geen maximumbedrag dat u van uw spaarrekening mag halen. Een rechter, de wet of een toezichthouder kan zeggen dat er een maximumbedrag is dat iemand in één keer van een spaarrekening mag halen. Als dat gebeurt, houden wij ons daaraan. Dan geldt dat maximumbedrag ook voor u.

Hoe snel staat het geld op uw tegenrekening?

Geeft u een betalingsopdracht om geld van uw spaarrekening op uw tegenrekening te zetten? Dan voeren we die zo snel mogelijk uit. Een opdracht die we op een werkdag voor 18.30 uur ontvangen, voeren we op dezelfde dag uit. Ontvangen we de opdracht daarna, dan voeren we de opdracht de volgende werkdag uit.

Een werkdag is elke dag behalve een zaterdag of zondag of een andere dag waarop er geen betalingsverkeer is, bijvoorbeeld op een nationale feestdag. Op onze website staat een overzicht van de feestdagen waarop geen betalingsverkeer mogelijk is. Het is afhankelijk van de bank van uw tegenrekening hoe snel het geld daar zichtbaar is.

Als u geld op een bepaalde datum in de toekomst wilt overmaken, dan geldt die datum in de toekomst als de datum van ontvangst van uw betalingsopdracht.

Voorbeeld: U geeft ons via Internetbankieren op 10 augustus een betalingsopdracht om op 31 augustus geld van uw spaarrekening naar uw tegenrekening over te maken. De datum van 31 augustus geldt dan als datum van ontvangst van uw betalingsopdracht. Dit ziet u terug bij ‘Geplande overboekingen’ in Internetbankieren.

Wat als wij uw betalingsopdracht niet kunnen uitvoeren?

Doet u een betalingsopdracht die wij niet kunnen uitvoeren? Bijvoorbeeld omdat uw tegenrekening niet meer bestaat? Dan zetten wij het geld op een tijdelijke rekening van Lloyds Bank. U krijgt dat geld binnen drie werkdagen terug op uw spaarrekening. Wij betalen u geen rente over geld dat op onze tijdelijke rekening staat.

12. Hoe verandert u uw tegenrekening?

Wilt u uw tegenrekening wijzigen? Dit kunt u aan ons doorgeven via Internetbankieren. Ga daarvoor naar ‘Instellingen’ en kies daarna voor ‘Tegenrekening wijzigen’. De nieuwe tegenrekening moet ook weer aan de voorwaarden voldoen (kijk hiervoor bij 4 in de paragraaf ‘Koppelen van uw betaalrekening’). Als wij vaststellen dat de nieuwe tegenrekening niet aan de voorwaarden voldoet, dan kunnen wij uw spaarrekening blokkeren. U kunt de rekening pas weer gebruiken als u een nieuwe tegenrekening heeft opgegeven die voldoet aan de voorwaarden.

13. Rente over uw spaargeld

U krijgt rente over het geld op uw spaarrekening. De rente is een percentage over het bedrag dat op uw rekening staat. Hierna leest u meer over de rente.

De rente kan veranderen

U krijgt een variabele rente over het geld op uw spaarrekening. Dat betekent dat wij het rentepercentage op elk moment hoger of lager kunnen maken. Dat is afhankelijk van wat er in de wereld gebeurt en van veranderingen in de risico's, kosten en winst van Lloyds Bank. Op lloydsbank.nl kunt u altijd de actuele rente vinden.

Let op: Het risico van een variabele rente is dat het rentepercentage daalt. Hierdoor kan het rentebedrag dat u van ons ontvangt opeens (veel) lager worden, waardoor u minder rendement op uw spaargeld krijgt.

Saldoklassen

Soms krijgt u niet voor elk deel van het saldo op uw spaarrekening dezelfde rente. De hoogte van de rente kan namelijk afhangen van het bedrag dat op uw spaarrekening staat. Boven een bepaald bedrag kunnen andere rentes gelden. Elk deel van het saldo op uw rekening kan dus een eigen rentepercentage hebben. Deze delen noemen we saldoklassen. Het saldo op uw rekening bepaalt in welke saldoklasse of saldoklassen u valt. Dit kan betekenen dat voor delen van uw saldo een ander rentepercentage geldt. De saldoklassen kunnen wij wijzigen.

Hoe hoog is de rente?

Wat de saldoklassen en de rentepercentages zijn, kunt u op elk moment zien op onze website. Als deze veranderen en in uw nadeel zijn, dan ontvangt u daarover minimaal twee weken van tevoren een e-mail. Ook krijgt u voordat de wijziging ingaat een bericht in uw beveiligde mailbox. Als u het niet eens bent met de wijziging, kunt u de spaarrekening meteen of voordat we de wijziging invoeren beëindigen. Het geld van de spaarrekening kunt u dan overmaken naar uw tegenrekening. Voeren wij een verandering door die in uw voordeel is? Dan informeren wij u wel maar hoeven wij u daarover niet minimaal twee weken van tevoren te informeren.

Zo berekenen wij de rente

Om de rente te berekenen, kijken wij dagelijks naar het saldo op uw spaarrekening aan het einde van de dag. We berekenen de rente over de periode van 31 december van het voorgaande kalenderjaar tot en met 30 december van het lopende kalenderjaar. Op 31 december van het lopende kalenderjaar zetten wij de rente op uw spaarrekening.

Voorbeeld: U zet op 15 april € 10.000,- op uw spaarrekening. Stel, het rentepercentage is 1,5%. Op 30 december van dat jaar berekenen wij de rente. Het geld heeft dan 260 dagen op uw rekening gestaan (16 dagen in april + 31 dagen in mei + 30 dagen in juni + 31 dagen in juli + 31 dagen in augustus + 30 dagen in september + 31 dagen in oktober + 30 dagen in november + 30 dagen in december = 260 dagen). Het rentebedrag dat u op 31 december ontvangt is dan € 106,85 (= 260 dagen / 365 dagen x 1,5% x € 10.000,-).

14. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

Hoe wij omgaan met uw persoonlijke gegevens, staat in het Privacy Statement op onze website. Wij kunnen het Privacy Statement tussentijds wijzigen.

Wij kunnen uw gegevens ook gebruiken voor onderzoeken om onze diensten te verbeteren. Daarvoor maken we de gegevens anoniem. Niemand kan dan meer zien dat het uw gegevens zijn.

15. Welke informatie moet u ons geven, bijvoorbeeld als uw gegevens veranderen?

Veranderen uw gegevens? Dan moet u dat aan ons doorgeven. U moet ons op de hoogte houden van alles wat voor ons belangrijk is. Denk bijvoorbeeld aan:

- Een wijziging van uw correspondentieadres of e-mailadres;
- U bent werkzaam in een andere sector;
- Belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie: bijvoorbeeld als u overlijdt;
- U bent opgenomen op een sanctielijst of u bent een politiek prominent persoon geworden;
- U bent verdachte of veroordeeld in verband met een witwasdelict of in verband met terrorismefinanciering;
- Uw tegenrekening is opgezegd of beëindigd;
- U moet belastingaangifte doen in het buitenland of u bent niet meer verplicht om in Nederland belastingaangifte te doen.
- U gaat buiten Nederland wonen.

Daarnaast moet u ons ook informatie geven als wij informatie aan u vragen. Wij moeten voldoen aan nationale en internationale wet- en regelgeving en aan eisen van toezichthouders. Wij kunnen u bijvoorbeeld vragen om informatie zodat wij kunnen voldoen aan de anti-witwas-regels. Daarom kunnen wij u informatie vragen over de herkomst van de bedragen op uw spaarrekening en bijvoorbeeld over uw werkzaamheden.

Voor het doorgeven van wijzigingen geldt dat u ons uit zichzelf informatie moet geven, omdat die wijziging voor ons belangrijk is of misschien belangrijk voor ons kan zijn. Als wij u informatie vragen, dan bent u verplicht om die informatie te geven. Wijzigingen moet u doorgeven voordat de wijziging ingaat. En als dat onmogelijk is, zo snel mogelijk na de wijziging.

16. Wanneer eindigt uw spaarrekening of blokkeren wij de spaarrekening?

Uw spaarrekening eindigt als onze overeenkomst eindigt. Dat kan door de overeenkomst op te zeggen.

Zelf uw spaarrekening opzeggen

U kunt uw spaarrekening altijd direct opzeggen. Als u wilt opzeggen, log dan in op Internetbankieren en klik op de knop 'Opzeggen spaarrekening' in het hoofdmenu. U hoeft niet te zeggen waarom u uw spaarrekening wilt opzeggen. Eindigt de spaarrekening? Dan zetten wij de rente die u tot dat moment heeft opgebouwd eerst op uw spaarrekening. Daarna maken we het volledige bedrag van uw spaarrekening over naar uw tegenrekening.

Wilt u een spaarrekening opzeggen die nog niet actief is? Bel ons dan op 020 200 83 88 (menukeuze 2) of stuur een e-mail naar sparen@lloydsbank.nl.

Wanneer kunnen wij uw spaarrekening opzeggen of blokkeren?

Als wij uw spaarrekening willen opzeggen, dan laten wij u dat ten minste twee maanden van tevoren weten.

Wij kunnen bijvoorbeeld opzeggen als:
- er langer dan 24 maanden minder dan € 10,- op uw spaarrekening staat.
- u buiten Nederland bent gaan wonen.
- wij het product, de spaarrekening, niet meer willen of kunnen aanbieden.
- u ons niet (tijdig) de door ons gevraagde informatie geeft.
- de relatie met u volgens ons tot te hoge risico's leidt.

Alleen in bijzondere gevallen kunnen wij uw rekening direct opzeggen. Dat doen wij als:
- u zich niet houdt aan deze voorwaarden.
- u misbruik maakt van de rekening.
- dat volgens wet- of regelgeving of volgens toezichthouders nodig is.

Wij kunnen uw spaarrekening direct opzeggen of blokkeren als we vermoeden dat er iets gebeurt wat niet mag of dat er fraude wordt gepleegd. Of als we dat nodig vinden voor de veiligheid van onze diensten voor Internetbankieren en de spaarrekening. Wij kunnen de rekening ook blokkeren als wij u informatie hebben gevraagd of als wij onderzoek doen om te bepalen of wij de rekening nog kunnen blijven aanbieden. U heeft dan (tijdelijk) geen toegang tot uw rekening.

Als wij dit nodig vinden, kunnen wij informatie doorgeven aan autoriteiten zoals politie, justitie of onze toezichthouders, zoals de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank.

Als we de spaarrekening om deze redenen opzeggen of blokkeren, dan laten we dat vooraf aan u weten, maar we kunnen dit ook achteraf doen als dat nodig is. We laten u dit niet weten als dat niet mag van de wet of toezichthouders, of als dat volgens ons niet veilig is.

Bestaan de redenen voor de blokkering van de spaarrekening niet langer? Dan kunt u de spaarrekening weer gebruiken.

17. Wat gebeurt er na overlijden of als u uw spaarrekening niet meer kunt beheren?

Als u overlijdt, moet degene die volgens de wet na uw overlijden uw zaken mag regelen dat zo snel mogelijk aan ons laten weten. Dit kan met het online formulier 'Overlijden melden' op onze website. Of door te bellen met de Spaar Service Desk op 020 200 83 88 (menukeuze 2). Na ontvangst van dit bericht blokkeren wij de spaarrekening. Daarna geven wij door welke documenten wij nodig hebben om het geld op de spaarrekening over te maken aan de degene die volgens de wet na uw overlijden uw zaken mag regelen. Als er geld op de spaarrekening staat, dan berekenen wij eerst de rente die is opgebouwd. Daarna maken wij het geld over naar de rekening die aan ons wordt doorgegeven.

Kunt u zelf uw spaarrekening niet meer beheren omdat u onder curatele of onder bewind staat? Dan mag degene die volgens de wet uw zaken mag regelen de spaarrekening beheren. Daarvoor moet diegene aan onze voorwaarden voldoen. Bespreek met ons wat de voorwaarden in uw situatie zijn. Bel ons op 020 200 83 88 (menukeuze 2) of stuur een e-mail naar sparen@lloydsbank.nl.

18. Wat gebeurt er met uw geld als Lloyds Bank failliet gaat?

Alle banken in Europa hebben een depositogarantiestelsel. Dat stelsel bepaalt wat er gebeurt met uw geld als een bank failliet gaat. Lloyds Bank valt onder het Duitse depositogarantiestelsel van Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH (EdB), Burgstraße 28, 10117 Berlijn. Gaat de bank failliet? Dan krijgt u het geld op uw spaarrekening terug tot maximaal € 100.000,-. Hiervoor gelden bepaalde voorwaarden. Die vindt u op onze website. U kunt ook kijken op de website van het EdB. Wij mogen informatie over u en uw spaarrekening aan het EdB geven. Dit mogen wij ook doen via Lloyds Banking Group of een andere partij.

19. Wat gebeurt er als Lloyds Bank deze voorwaarden verandert?

Wij kunnen deze voorwaarden veranderen. Als we dat doen, dan laten we u dat minimaal twee maanden van tevoren weten via de beveiligde mailbox en per e-mail. Laat u niets weten voordat de verandering ingaat? Dan gaan wij ervan uit dat u de verandering goedvindt.

Bent u het niet eens met de verandering? U kunt dan altijd meteen de spaarrekening opzeggen. U leest hier meer over in artikel 16. U kunt ook contact met ons opnemen door ons een e-mail te sturen en ons te vragen om de overeenkomst te beëindigen op de dag voordat de verandering ingaat. Wij sluiten uw rekening dan op de dag voordat de verandering ingaat. U heeft dan nog tot 1 april van het jaar erop beperkt toegang tot Internetbankieren. Hebben wij op dat moment nog recht op geld van u? Dan kunnen wij u vragen om dat direct te betalen.

Voeren wij een verandering door die in uw voordeel is? Of moeten wij op basis van wet- en regelgeving een wijziging meteen doorvoeren? Dan informeren wij u wel, maar hoeven wij u daarover niet minimaal twee maanden van tevoren te informeren.

20. Wie betaalt de schade als er iets misgaat?

Gaat er iets mis met uw spaarrekening en heeft u daardoor schade? Dan betaalt degene die daarvoor aansprakelijk is de schade. Wie aansprakelijk is, leest u hier.

Uw aansprakelijkheid

U bent zelf verantwoordelijk en dus ook aansprakelijk voor de gevolgen als u gebruikmaakt van Internetbankieren. U moet ervoor zorgen dat uw opdrachten aan ons duidelijk zijn en de juiste informatie bevatten, bijvoorbeeld het juiste bankrekeningnummer. Wij voeren opdrachten uit met de informatie die u geeft. Wij zijn niet verplicht om te controleren of die informatie juist is.

U moet bevestigingen, rekeningoverzichten en jaaroverzichten controleren na ontvangst. U moet uw spaarrekening regelmatig bekijken en de informatie controleren die wij in uw beveiligde mailbox zetten. Bovendien moet u controleren of wij uw opdrachten volledig en juist hebben uitgevoerd. Hebben we iets onjuist of onvolledig gedaan? Dan moet u dat zo snel mogelijk aan ons laten weten.

Heeft u ons gevraagd om de toegang tot uw spaarrekening stop te zetten? Dan bent u daarna niet aansprakelijk voor financiële schade. Maar u bent daar wel aansprakelijk voor als u daar op een bepaalde manier zelf schuld aan heeft.

Onze aansprakelijkheid

Wij zijn er verantwoordelijk voor dat we uw opdrachten om geld over te maken goed uitvoeren. Als we dat niet goed doen, dan zijn we aansprakelijk voor maximaal het bedrag dat u heeft overgemaakt.

Wij zijn niet aansprakelijk als:

- u het bedrag op een andere manier heeft ontvangen, bijvoorbeeld op een ander bankrekeningnummer dat van u is;
- de juiste betaaldienstverlener (meestal een bank) het bedrag heeft ontvangen.

Wij zijn ook niet aansprakelijk voor:

- indirecte schade en gevolgschade (schade die komt door andere schade);
- schade waaraan u zelf heeft bijgedragen door opzet of grove schuld;
- schade doordat u informatie heeft gegeven die niet goed is;
- schade doordat u niet heeft gedaan wat in deze voorwaarden staat;
- schade door omstandigheden die we niet kunnen voorzien en die we niet kunnen beïnvloeden.

Regelmatig doen wij onderhoud aan de website, bijvoorbeeld om ervoor te zorgen dat de website veilig blijft. Het kan zijn dat u dan tijdelijk niet of niet helemaal bij uw spaarrekening kunt. Als dat zo is, zijn wij niet aansprakelijk voor financiële schade die u daardoor heeft. Wij zijn wel aansprakelijk als dat komt door grove nalatigheid van ons.

21. Hoe gaan wij om met wet- en regelgeving?

Lloyds Bank moet zich houden aan regels die in Nederland en enkele andere landen gelden. Nederland, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk, de Europese Unie, de Verenigde Staten van Amerika en de Verenigde Naties kunnen eisen aan Lloyds Bank stellen. Ze verbieden bijvoorbeeld handel met bepaalde landen of betalingen aan bepaalde personen. Daar moeten wij ons aan houden. Om die reden kunnen we weigeren om een betaalopdracht uit te voeren of een betaling te ontvangen. Ook kunnen wij een rekening sluiten. En wij kunnen verplicht zijn om informatie over u te geven aan een overheid of een organisatie. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen die dit alles voor u kan hebben.



22. Informatie over Lloyds Bank

Hier vindt u belangrijke informatie over Lloyds Bank:
Lloyds Bank GmbH is een onderdeel van Lloyds Bank plc. en Lloyds Banking Group plc.
Lloyds Bank is een handelsnaam van Lloyds Bank GmbH.

Wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten als aanbieder van financiële producten. Ons vergunningsnummer is 12046352. Zie: afm.nl.

Dit is ons adres in Nederland:
Lloyds Bank GmbH, Bijkantoor Amsterdam

Postbus 93020 | 1090 BA Amsterdam
De Entree 254 | 1101 EE Amsterdam

Website: lloydsbank.nl

Telefoon: 020 200 83 88

De Nederlandse vestiging staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72211342. Wij zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Lloyds Bank GmbH is een vennootschap naar Duits recht en is geregistreerd in het handelsregister arrondissementsrechtbank Charlottenburg, Berlijn (nr. HRB 190317 B). Lloyds Bank GmbH staat onder toezicht van de Duitse toezichthouder Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (nummer 149033). De Nederlandse activiteiten staan ook onder toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) (nummer 12046352).

23. Heeft u een klacht?

Als u een klacht heeft over ons of onze dienstverlening, dan kunt u dit aan ons doorgeven. Dat kan via het online klachtenformulier of via een e-mail aan sparen@lloydsbank.nl. U kunt ook een brief sturen naar Lloyds Bank, Postbus 93020, 1090 BA Amsterdam.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u terecht bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). De procedure voor het indienen van een klacht bij het Kifid vindt u op kifid.nl. U kunt uw klacht online indienen via mijn.kifid.nl. Of uw klacht per post indienen door het klachtformulier van het Kifid te gebruiken.

Het adres van Kifid is:
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

De behandeling van uw klacht door Kifid is gratis. Gaat u in beroep tegen een uitspraak van Kifid? Dan betaalt u de Commissie van Beroep van Kifid €500 (in 2025).

Uiteraard kunt u uw klacht ook voorleggen aan een bevoegde rechterlijke instantie. Hoeveel een rechtszaak kost, is afhankelijk van meerdere factoren. Ook zijn er verschillende kosten, zoals de deurwaarderskosten, de griffierechten en eventuele advocaatkosten of andere kosten voor juridische bijstand.



Algemene Bankvoorwaarden

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

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ook is er overleg geweest met VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO Nederland en ONL voor Ondernemers.

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

Artikel 1 Toepasselijkheid

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

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.

2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.

3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.

Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden: Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.

Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:
   a) Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
   b) Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

Artikel 2 Zorgplicht

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

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegen over u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

   U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 3 Activiteiten en doeleinden

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

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
   a) uw activiteiten en doelen
   b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
   c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

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

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

Artikel 4 Niet-openbare informatie

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.

2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn.

Een voorbeeld: Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beurs-genoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

Artikel 5 Inschakeling derden

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

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn.

Een paar voorbeelden:
a) Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.
b) Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.

Wij kunnen anderen ook inschakelen bij onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld om onze systemen te laten functioneren.

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
   a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.

Een voorbeeld: Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.

   b) Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
   c) Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.

3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

Artikel 6 Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

1. Het kan zijn dat wij in uw opdracht geld verzenden of financiële instrumenten (zoals aandelen of obligaties). Het risico van verloren gaan of beschadiging van de verzending is dan voor ons. Als de verzending bijvoorbeeld verloren gaat, vergoeden wij u de waarde.

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

Artikel 7 Informatie over u en uw vertegenwoordiger

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

1. **Informatie**
   Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren. Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:
   a) Informatie over natuurlijke personen
      i. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
      ii. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toe-stemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.
   b) Informatie over zakelijke klanten
      rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

   U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

   Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:
   a) een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
   b) een gevolmachtigde
   c) een bestuurder van een rechtspersoon.

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

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

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

Artikel 8 Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.

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

Artikel 9 Vertegenwoordiging en volmacht

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

1. **Vertegenwoordiging**
   U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.

   Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:
   a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
   b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

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

2. **Wijziging in vertegenwoordiging**
   Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat.

   Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.

3. **Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar.**
   Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn.

Een voorbeeld: Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

Artikel 10 Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.

   Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer.

   Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

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

Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen

Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
   a) Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking
      Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
   b) Bewijslevering
      Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van:
      i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of
      ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
   c) Criminaliteitsbestrijding

Een voorbeeld: Beeldopnamen bij geldautomaten.

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

Artikel 12 Continuïteit in dienstverlening

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

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

Artikel 13 Overlijden klant

Na uw overlijden.

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.

   Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.

3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.

4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

Artikel 14 Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. **Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren**
   Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

2. **Post**
   U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

   Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

   Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

3. **Internetbankieren**
   Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.

   Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internet-bankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

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

Artikel 15 Nederlandse taal

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

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.

2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:
   a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
   b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

Artikel 16 Gebruik van communicatiemiddelen

Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.

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

Artikel 17 Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.

Een voorbeeld: Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.

2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet.

   Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte.

   In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

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

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

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

1. **Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten**
   Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

   Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

   U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken

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

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

Een voorbeeld: U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt.

Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.

c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

3. Eerder verstrekte gegevens

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

Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

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

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.

2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.

3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Artikel 22 Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.

2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.

3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit markt-omstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld of kapitaal-markt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.

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

Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud

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

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

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

a) Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer terugwisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terugwisselen.
b) Het kan gebeuren dat wij kosten maken in verband met het terugdraaien van de boeking. Die kosten zijn voor u. Dit kunnen bijvoorbeeld de kosten van het terugwisselen zijn.

Artikel 24 Pandrecht op onder andere uw tegoeden

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

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

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

d) U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
   i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
   ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
   iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

Een voorbeeld: Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.

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

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

2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:

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

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

Artikel 25 Verrekening

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

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
   a) onze vordering niet opeisbaar is
   b) uw vordering niet opeisbaar is
   c) de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
   d) onze vordering voorwaardelijk is.

2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
   a) Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
   b) Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
   c) U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
   d) U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling.
   e) Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling.

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

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

4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

Artikel 26 Zekerheden

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

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
   a) De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
   b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
   c) U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
   d) Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
   e) Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

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

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

3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.

4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.

5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

Artikel 27 Onmiddellijke opeisbaarheid

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

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

Voor dat geval geldt het volgende:

a) Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.

Een voorbeeld: Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.

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

Artikel 28 Bijzondere kosten

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.

2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

Artikel 29 Belastingen en heffingen

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

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

Artikel 30 Vorm mededelingen

Hoe kunt u ons iets laten weten?

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

Artikel 31 Incidenten en calamiteiten

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

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

Artikel 32 Nietigheid of vernietigbaarheid

Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

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

Artikel 33 Toepasselijk recht

Hoofdregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.

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

Artikel 34 Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.

2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen.
   Uitzonderingen hierop zijn:
   a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
   b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.
   c) U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachten-commissies.

Artikel 35 Opzegging van de relatie

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

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.

3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Artikel 36 Contractsoverneming

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

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

Artikel 37 Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

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

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.



LLOYDS BANK

lloydsbank.nl

2026-04