



LLOYDS BANK

SPAREN

Voorwaarden Lloyds Bank Sparen

Geldig per 25 maart 2019

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Geldig per 1 maart 2017

Voorwaarden Lloyds Bank Sparen

1. Definities

(1) In deze voorwaarden hebben de volgende woorden de volgende betekenis:

Beveiligde Mailbox: een elektronisch communicatiemiddel op het beveiligde deel van Onze website dat U en Ons in staat stelt berichten aan elkaar te versturen en waarin door Ons informatie aan U beschikbaar wordt gesteld.

BaFin: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, gevestigd aan de Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Duitsland, en iedere andere opvolgende autoriteit die soortgelijke toezichthoudende taken uitvoert.

Depositorekening: de internet depositorekening, genaamd Lloyds Bank Termijn Deposito-rekening, waarop U voor een afgesproken periode tegen een vaste rente spaartegoeden in euro's kunt aanhouden conform de Voorwaarden.

Internetbankieren: de dienst internetbankieren die online toegang biedt tot de Rekening die door Ons wordt aangeboden.

Lloyds Bank: Lloyds Bank GmbH, een vennootschap naar Duits recht gevestigd aan de Karl-Liebknecht-Straße 5, 10178 Berlin, Duitsland, handelend via het kantoor in Amsterdam. Geregistreerd in het handelsregister arrondissementsrechtbank Charlottenburg, Berlijn (nr HRB 190317 B) en haar rechtsopvolgers.

Lloyds Banking Group: Lloyds Banking Group plc, geregistreerd onder nummer SC095000 gevestigd aan The Mound, Edinburgh, Schotland EH1 1YZ en iedere directe of indirecte dochtermaatschappij of holdingmaatschappij (zoals gedefinieerd in de Companies Act 2006) en iedere directe of indirecte dochtermaatschappij van deze holdingmaatschappij.

Nederland: het West-Europese deel van Nederland.

Rekening: de Spaarrekening en Depositorekening die in Nederland door U wordt aangehouden bij Ons en die toegankelijk is door middel van Internetbankieren.

Spaarrekening: de internet spaarrekening, genaamd Lloyds Bank Internet Spaarrekening, waarop U spaartegoeden in euro's kunt aanhouden conform de Voorwaarden.

Tegenrekening: een rekening bij een bank in Nederland, met een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V., die op Uw naam staat of op Uw naam in combinatie met een andere persoon (een zogenoemde en/of rekening) en van welke rekening U betalingen kunt verrichten naar de Spaarrekening en betalingen kunt ontvangen van de Spaarrekening. De Tegenrekening dient dezelfde naam- en adresgegevens te bevatten als geplaatst op de aanvraag van de Spaarrekening. De Tegenrekening dient een rekening in euro's te zijn.

U en Uw: de persoon op wiens naam een Rekening is geopend.

Voorwaarden: deze Voorwaarden Lloyds Bank Sparen.

Werkdag: elke dag met uitzondering van nationale feestdagen, zaterdag, zondagen en iedere andere dag waarop Wij niet geopend zijn. Een Werkdag start om 9.00 uur en eindigt om 17.00 uur.

Wij, Ons en Onze: Lloyds Bank GmbH handelend onder de naam Lloyds Bank.

- (2) Een verwijzing naar overeenkomsten en documenten is een verwijzing naar de overeenkomsten en documenten zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
- (3) Een verwijzing naar wetgeving is een verwijzing naar de wetgeving zoals van tijd tot tijd gewijzigd.
- (4) Vetgedrukte koppen boven de bepalingen zijn uitsluitend bedoeld om de leesbaarheid te verhogen.

2. Overeenkomst, Voorwaarden

- (1) Deze Voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen U en Ons met betrekking tot Internetbankieren, de Spaarrekening en de Depositorekening. Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan.
- (2) Deze Voorwaarden gelden in combinatie met de Algemene Bankvoorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Banken. In geval van

strijdigheid tussen de Voorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Banken, prevaleren deze Voorwaarden.

- (3) Deze Voorwaarden betreffen het gebruik van Internetbankieren, de Spaarrekening en de Depositorekening en zijn van toepassing op Uw relatie met Ons. U dient deze Voorwaarden zorgvuldig door te nemen.

3. Beschikbaarheid Internetbankieren

Gebruik van Internetbankieren, de Spaarrekening en Depositorekening is alleen toegestaan voor in Nederland woonachtige natuurlijke personen van 18 jaar en ouder, niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep.

4. Technische vereisten Internetbankieren

Teneinde gebruik te kunnen maken van Internetbankieren gelden de volgende vereisten.

- (1) U heeft toegang tot het internet nodig. Toegang tot het internet wordt niet door Ons verschaft. Internetbankieren vereist een browser die ten minste een 128-Bit-SSL-Encryptie ondersteunt. Wij behouden Ons het recht voor deze encryptiestandaard te allen tijde te wijzigen. Internetbankieren is geoptimaliseerd voor het gebruik van Internet Explorer en Firefox. Indien U een andere browser gebruikt, kunnen Wij niet garanderen dat Internetbankieren wordt ondersteund.
- (2) U heeft een mobiele telefoon nodig met een Nederlands telefoonnummer bij een Nederlandse telecom provider.
- (3) Uw mobiele telefoon dient in staat te zijn tekstberichten (SMS) te ontvangen.
- (4) U dient in het bezit te zijn van een e-mailadres.

5. Veiligheidsmaatregelen

- (1) Na het voltooien van de aanvraag tot het gebruik van Internetbankieren en het openen van de Spaarrekening, zullen Wij U per post een online activeringscode toesturen.
- (2) Na het invoeren van de online activeringscode dient U een persoonlijk wachtwoord en een veiligheidsvraag en -antwoord in te stellen. Daarnaast dient U een veiligheidsvraag en -antwoord in te stellen voor verificatie bij telefonisch contact met Ons. De

veiligheidsvragen zullen worden gebruikt om Uw identiteit te controleren.

- (3) Bij ieder gebruik van Internetbankieren, wordt U gevraagd om Uw gebruikersnaam, wachtwoord en het antwoord op Uw veiligheidsvraag.

- (4) Voor bepaalde transacties en wijzigingen dient U een mobiel Transactie Nummer (mTAN) op te geven. U zult telkens wanneer het invoeren van een mTAN is vereist hierop geattendeerd worden. Wij sturen dan per tekstbericht (SMS) een mTAN naar Uw mobiele telefoon. De mTAN is 10 minuten geldig en kan slechts eenmalig worden gebruikt. U dient de mTAN te gebruiken om Uw transactie of wijziging te bevestigen, voordat de mTAN niet meer geldig is.

6. Communicatie

- (1) Als onderdeel van Internetbankieren zullen Wij een Beveiligde Mailbox gebruiken om U informatie en berichten toe te sturen. Indien U elektronisch met Ons wenst te communiceren, dient U de Beveiligde Mailbox te gebruiken in plaats van gewone e-mail. Via de Beveiligde Mailbox kunt U ook informatie bekijken en deze downloaden om te printen of te archiveren.
- (2) U dient de mogelijkheid om via Uw Beveiligde Mailbox berichten naar Ons te versturen niet te gebruiken om Ons opdrachten tot overboekingen te geven.
- (3) U stemt ermee in dat Wij U geen papieren documenten toesturen. Wij zullen U alle informatie in elektronische vorm via internet of de Beveiligde Mailbox aanbieden. Wij zijn bevoegd om informatie aan U te versturen per post of op iedere andere wijze, indien dit naar wettelijk voorschrift vereist is of indien Wij dit nodig achten op grond van andere redenen (bijvoorbeeld bij technische problemen).
- (4) Indien Wij U een bericht of informatie hebben gestuurd via de Beveiligde Mailbox, wordt het bericht of de informatie als door U ontvangen beschouwd. Indien U Ons een bericht stuurt via de Beveiligde Mailbox op een Werkdag tussen 9.00 en 17.00 uur, worden Wij geacht het bericht te hebben ontvangen zodra het is verstuurd. Indien U Ons op een ander moment een bericht stuurt, worden Wij geacht het bericht te hebben ontvangen om 9.00 uur op de Werkdag volgende op de dag waarop Uw bericht is verstuurd.

- (5) U stemt ermee in de Beveiligde Mailbox regelmatig, en in ieder geval iedere dertig dagen, te controleren op de aanwezigheid van nieuwe berichten. U dient te controleren of ontvangen berichten in de Beveiligde Mailbox correct en compleet zijn. Bovendien dient U te controleren of de door U gegeven opdrachten volledig en juist door Ons zijn uitgevoerd. Enige onjuist- of onvolledigheid dient U zo snel mogelijk aan Ons door te geven via de Beveiligde Mailbox, maar uiterlijk binnen 13 maanden na ontvangst van een bericht.
- (6) Indien U geen bezwaar heeft gemaakt tegen de inhoud van door Ons verstrekte berichten en informatie binnen de termijn genoemd in 6 (5), zal de inhoud van dergelijke berichten en informatie door U goedgekeurd worden geacht. Rekenkundige fouten zullen Wij echter ook na de genoemde periode van 13 maanden corrigeren.
- (7) Wij garanderen de juistheid van informatie zolang deze opgeslagen is in de Beveiligde Mailbox.
- (8) Bij elk bericht dat Wij aan u sturen geven Wij aan hoe lang het bericht in de Beveiligde Mailbox blijft staan. Na afloop van deze periode zullen Wij de berichten verwijderen zonder U hiervan op de hoogte te brengen. U dient ervoor te zorgen dat U relevante informatie en berichten bewaart en/of afdrukt voor archiveringsdoeleinden.
- (9) Wij verstrekken U geen papieren rekeningoverzicht. Uw rekeningoverzicht is raadpleegbaar via Internetbankieren.
- (10) Tenzij door U tegenbewijs wordt geleverd strekt Onze administratie tot volledig bewijs.
- 7. Informatie**
U heeft te allen tijde het recht informatie en de Voorwaarden, op verzoek via de Beveiligde Mailbox, opnieuw te ontvangen.
- 8. Ontzegging van online toegang**
(1) Wanneer het wachtwoord driemaal achtereen foutief is opgegeven, of indien driemaal achtereen een onjuist antwoord op de veiligheidsvraag is gegeven, blokkeren Wij de toegang tot Internetbankieren. De blokkering kan niet vanuit Internetbankieren worden opgeheven. U dient per telefoon contact met Ons op te nemen om Ons te vragen toegang te krijgen tot Internetbankieren.
- (2) Wij kunnen de toegang tot Internetbankieren blokkeren in het geval van objectief gerechtvaardigde redenen verband houdende met (a) de veiligheid van Onze diensten of de Rekening of (b) het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van Onze diensten of de Rekening. Indien Wij dit doen, kunnen Wij tevens de relevante autoriteiten informeren. De blokkering kan niet vanuit Internetbankieren worden opgeheven.
- (3) Wij zullen U van de hierboven genoemde situaties en de redenen op de hoogte stellen, tenzij dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens toepasselijke wet- en regelgeving.
- (4) Wij heffen de blokkering op zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.
- (5) Wij zullen de toegang tot de Rekening blokkeren op Uw verzoek. De blokkade kan niet vanuit Internetbankieren worden opgeheven. U dient per telefoon contact met Ons op te nemen om Ons te vragen toegang te krijgen tot Internetbankieren.
- 9. Uw Verplichtingen met betrekking tot de veiligheid van persoonlijke rekeninginformatie**
(1) U wordt niet automatisch uitgelogd als U Onze website verlaat of de verbinding met het internet verbreekt. U dient altijd gebruik te maken van de uitlogbutton om een sessie te beëindigen. Tijdens een sessie dient U in geen geval Uw computer onbeheerd achter te laten.
- (2) U dient Uw wachtwoord, gebruikersnaam, veiligheidsvragen en veiligheidsantwoorden en mTAN's veilig te bewaren en niet aan derden te verstrekken. Iedereen die in het bezit is van Uw wachtwoord, gebruikersnaam, Uw veiligheidsvragen en -antwoorden of een mTAN, kan toegang krijgen tot Internetbankieren en de Rekening en de gelden van de Rekening overboeken. In het bijzonder dient U de volgende voorzorgsmaatregelen te nemen om Uw wachtwoord, gebruikersnaam, de veiligheidsvragen en -antwoorden en mTAN's geheim te houden:
- U dient Uw wachtwoord en de veiligheidsvragen en -antwoorden niet elektronisch op te slaan of in enige andere vorm vast te leggen;
 - U dient geen computer te gebruiken voor Internetbankieren indien de computer kan worden

gebruikt door iemand die U niet kent en vertrouwt (bijvoorbeeld in een internetcafé);

- c) U dient de mobiele telefoon verbonden aan de ontvangst van de mTAN op een veilige plek te bewaren en niet met iemand te delen;
 - d) U dient ervoor te zorgen dat niemand kan zien wat U doet als U Uw gebruikersnaam, Uw wachtwoord, de antwoorden op de veiligheidsvragen of mTAN invoert;
 - e) U dient geen vragen te beantwoorden omtrent vertrouwelijke informatie, zoals Uw gebruikersnaam, Uw wachtwoord, veiligheidsvragen of antwoorden of mTAN, die u gesteld worden buiten het beveiligde Internetbankieren om;
 - f) U dient Uw gebruikersnaam, wachtwoord, de antwoorden op de veiligheidsvragen of mTAN alleen kenbaar te maken in het systeem van Internetbankieren;
 - g) Indien U telefonisch contact met Ons opneemt, dient U antwoord te geven op de veiligheidsvragen die de werknemer van Ons zal stellen;
 - h) U dient U in te spannen om ervoor te zorgen dat de door U gebruikte computerapparatuur beveiligd is tegen eventuele virussen, spyware, malware en andere risico's. U dient slechts software te gebruiken indien deze bij betrouwbare leveranciers en providers is verkregen.
 - i) Meer informatie over veilig bankieren vindt U op Onze website.
- (3) Indien U denkt dat iemand heeft geprobeerd of misschien zal proberen om toegang te krijgen tot Internetbankieren of Uw Rekening door gebruik te maken van Uw gebruikersnaam, wachtwoord, de antwoorden op de veiligheidsvragen of een transactie verricht van Uw Rekening, dient U Ons direct in kennis te stellen zodat Wij de toegang tot de rekening kunnen blokkeren.

10. Verlies of misbruik

- (1) U dient Uw gebruikersnaam, het wachtwoord of de antwoorden op veiligheidsvragen direct te wijzigen indien U weet of vermoedt dat een derde wetenschap heeft verkregen van deze gegevens. Indien dit niet mogelijk is, dan dient U Ons onmiddellijk in te lichten, zodat Wij de toegang tot de Rekening kunnen blokkeren.
- (2) U bent verplicht Ons direct te informeren indien Uw computer, mobiele telefoon of de Simkaart van Uw mobiele telefoon kwijt is of gestolen of indien U vermoedt dat er sprake is van misbruik of gebruik door iemand zonder Uw toestemming. Daarnaast dient U de provider van Uw

mobiele telefoon te verzoeken de telefoon af te sluiten.

11. Aansprakelijkheid

- (1) Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van Internetbankieren. Indien U Ons heeft verzocht de toegang tot de Rekening op te heffen, zult U niet aansprakelijk zijn voor financiële verliezen na dit verzoek tot opheffing, tenzij U op enigerlei wijze verwijtbaar heeft gehandeld.
- (2) Van tijd tot tijd zullen er onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden. Het is mogelijk dat U dan geen of beperkte toegang heeft tot Internetbankieren. Wij zijn niet aansprakelijk voor financiële schade die U kunt lijden doordat er geen of beperkte toegang is tot Internetbankieren, tenzij er sprake is van grove nalatigheid van Ons.
- (3) Wij zijn verantwoordelijk voor een juiste uitvoering van Uw overboekingsopdrachten. Onze aansprakelijkheid voor schending van deze verantwoordelijkheid, is steeds beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de overboekingsopdracht is gemoeid. Indien het bedrag van de overboekingsopdracht ten gunste van U is gekomen of is ontvangen door de betaaldienstverlener van de begunstigde zijn Wij niet aansprakelijk.
- (4) Wij zijn niet aansprakelijk (a) voor indirecte- en gevolgschade, of (b) indien aan de ontstane schade is bijgedragen door Uw opzet of grove schuld, of (c) indien de door U verstrekte informatie onjuist is.
- (5) Wij zijn niet aansprakelijk wegens wanprestatie, onrechtmatige daad of op andere wijze als gevolg van onvoorziene omstandigheden die buiten onze controle liggen en die, ondanks Onze inspanningen, tot bepaalde gevolgen hebben geleid.

12. Verwerking persoonsgegevens

- (1) Persoonsgegevens verkregen in het kader van Internetbankieren zullen worden verwerkt door informatieverwerkingscentra conform de Algemene Wet Gegevensbescherming.
- (2) Voor de controle van de echtheid van de door u toegestuurd kopie paspoort of identiteitskaart maakt Lloyds Bank gebruik van een externe partij, die hiervoor gedurende enkele dagen de beschikking krijgt over een kopie van uw paspoort of identiteitskaart. Bij deze contro-

le maakt de externe partij onder meer gebruik van echtheidskenmerken waaronder uw pasfoto. Deze verwerking van het kopie paspoort is noodzakelijk om fraude te voorkomen.

- (3) Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens leest U in het Privacy statement op Onze website.
- (4) De informatie kan ook worden gebruikt voor het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische en wetenschappelijke doeleinden om Onze diensten te verbeteren. Voor deze doeleinden wordt alleen geanonimiseerde data gebruikt.
- (5) Op Uw verzoek, zullen Wij U een kopie toesturen van de informatie die Wij houden overeenkomstig de wettelijke bepalingen met betrekking tot persoonsgegevens zoals op dit moment geldend in Nederland.
- (6) Wij zullen de informatie uitsluitend buiten Lloyds Banking Group openbaar maken indien:
 - (a) U hiervoor toestemming heeft gegeven.
 - (b) Dit nodig is voor anderen betrokken bij het verlenen van Onze diensten aan U.
 - (c) Dit is vereist om criminaliteit te onderzoeken of te voorkomen.
 - (d) De wet dit toestaat of vereist.
 - (e) Er een wettelijke verplichting is om de informatie openbaar te maken.
- (7) Wij kunnen telefoongesprekken met U monitoren en opnemen voor het geval Wij willen nagaan of Wij Uw instructies goed hebben uitgevoerd en om de kwaliteit van Onze diensten te bewaken en verbeteren.

13. Wijzigingen in uw gegevens en woonplaats

- (1) U dient wijzigingen in de door U aan Ons opgegeven gegevens, zoals uw naam, woonadres, telefoonnummer, mobiele telefoonnummer en e-mail adres aan Ons door te geven.
- (2) U dient Ons onverwijld te informeren indien U als u buiten Nederland belastingplichtig wordt, bent of ophoudt belastingplichtig te zijn.
- (3) Wij moeten voldoen aan nationale en internationale wet- en regelgeving en toezichtvereisten. Om hieraan te voldoen kunnen Wij U van tijd tot tijd om informatie of documenten vragen. Indien Wij U dit vragen dient U deze informatie of documenten onverwijld aan ons toe te zenden.

- (4) Voor het gebruik van de Rekening dient U in Nederland woonachtig te zijn. Indien U buiten Nederland gaat wonen dient U:
 - (a) Ons onverwijld te informeren over de ingangsdatum per wanneer U niet meer in Nederland woonachtig bent.
 - (b) Ons onverwijld te informeren dat U niet meer in Nederland woonachtig bent.
 - (c) Voordat U niet meer in Nederland woonachtig bent alle rekeningen bij Ons te beëindigen.
- (5) In het geval dat U voordat U niet meer in Nederland woonachtig bent en Uw Rekening bij Ons niet hebt beëindigd zullen Wij Uw Rekening zonder nadere aankondiging, beëindigen. Ongeacht of U zelf of Wij de Rekening beëindigen bent U de eventueel bij beëindiging in rekening te brengen kosten verschuldigd.

14. Kosten

- (1) Al onze standaarddiensten in verband met Internetbankieren zijn gratis; Wij brengen hiervoor geen kosten in rekening.
- (2) Wij behouden Ons het recht voor kosten in rekening brengen voor het leveren van diensten die Wij als niet-standaard beschouwen.
- (3) Voor het versturen van een tekstbericht (SMS) brengen Wij geen kosten in rekening. De provider van Uw mobiele telefoon kan hiervoor echter wel kosten in rekening brengen.
- (4) De diensten waarvoor wij kosten berekenen staan in het kostenoverzicht dat online beschikbaar is op www.lloydsbank.nl.

15. Wijziging voorwaarden

Wij kunnen wijzigingen aanbrengen in deze Voorwaarden. Tenzij Wij er redelijkerwijs vanuit kunnen gaan dat een wijziging in Uw voordeel is, zullen wij U minimaal twee maanden van tevoren via de Beveiligde Mailbox van de wijziging op de hoogte brengen. U wordt geacht de wijzigingen te hebben aanvaard indien U Ons niet voor de beoogde datum van inwerkingtreding op de hoogte heeft gesteld dat U de wijzigingen niet heeft aanvaard. Indien U Ons laat weten dat U de wijzigingen niet wilt aanvaarden, wordt U geacht de overeenkomst tussen U en Ons met betrekking tot Internetbankieren en Uw Rekening te hebben opgezegd. In dat geval zullen Wij Uw Rekening sluiten op de dag voordat de wijzigingen in werking zullen treden en zullen Wij de toegang tot Internetbankieren en Uw Rekening blokkeren. Indien U op dat mo-

ment gelden aan Ons bent verschuldigd, worden deze direct opeisbaar.

16. **Garantieregeling**

Wij zijn aangesloten bij het depositogarantiestelsel van Duitsland (Einlagensicherungsgesetz (EinSiG)). Het depositogarantiestelsel van Duitsland wordt uitgevoerd door de Entschädigungseinrichtung deutscher Banken GmbH (EdB), Burgstraße 28, 10117 Berlijn.

Op basis van EinSiG kan Edb compensatie aan consumenten verlenen in het geval dat een bank niet langer in staat is te voldoen aan haar financiële verplichtingen. EinSiG beschermt deposito's per klant van Lloyds Bank tot een bedrag van 100.000 euro.

Door Lloyds Bank uitgegeven schuldbewijzen, bijvoorbeeld obligaties aan toonder en certificaten aan toonder vallen niet het depositogarantiestelsel.

Voor zover de Edb of een derde aan wie Edb opdracht heeft gegeven in het kader van het depositogarantiestelsel aan U betalingen te doen, gaat de vordering van Edb op Lloyds Bank met alle bijkomende rechten over op Edb. Als deelnemer aan het depositogarantiestelsel, kunnen Wij, direct dan wel via Lloyds Banking Group of via andere partijen, informatie over U en uw rekening verstrekken aan Edb.

Voor meer informatie over het depositogarantiestelsel verwijzen Wij u naar Edb www.edb-banken.de (in het Duits of Engels) en de speciale informatiepagina op www.lloydsbank.nl.

17. **Gegevens Lloyds Bank**

Lloyds Bank is een handelsnaam van Lloyds Bank GmbH.

- (1) Lloyds Bank GmbH, Bijkantoor Amsterdam
Postbus 93020
1090 BA AMSTERDAM
De entree 254
1101 EE AMSTERDAM
Website: www.lloydsbank.nl
- (2) De Nederlandse vestiging staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 72211342.
- (3) Wij staan ingeschreven als bank bij De Nederlandsche Bank (www.dnb.nl).
- (4) Wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten als aanbieder van financiële producten onder vergunningsnummer 12046352 (www.afm.nl).

- (5) Wij zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Banken.

- (6) Lloyds Bank GmbH staat onder toezicht van de Duitse toezichthouder Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (ID: 149033). De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) (nummer 12046352).

18. **Klachten**

Heeft u een klacht dan kunt u zich wenden tot Lloyds Bank, ter attentie van de 'Klachtencoördinator' Postbus 93020, 1090 BA Amsterdam of contact opnemen via ons contactformulier dat u kunt vinden op de website: www.lloydsbank.nl of een e-mail sturen aan klachten@lloydsbank.nl

Wanneer u van oordeel bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). De procedure voor het indienen van een klacht bij het Kifid vindt u op www.kifid.nl. Het adres van het Kifid is: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Op de website van het Kifid vindt u de procedure voor het indienen van een klacht bij het Kifid.

U kunt uw klacht ook insturen via de Europese site Onlinegeschillenbeslechting. De procedure hiervoor vindt u op:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

Uiteraard kunt u uw klacht ook voorleggen aan een bevoegde rechterlijke instantie.

Bepalingen Spaarrekening

19. Aanvragen van de Spaarrekening

(1) De Spaarrekening kan alleen worden geopend na voltooiing van de aanvraagprocedure Spaarrekening op Onze website www.lloydsbank.nl.

(2) Wij zijn verplicht Uw identiteit en woonadres vast te stellen en te verifiëren. U dient Ons daarbij alle medewerking te verlenen. Indien Wij Uw identiteit en woonadres niet binnen twee maanden na aanvang van de aanvraagprocedure Spaarrekening kunnen vaststellen, zullen Wij de Spaarrekening niet openen en de aanvraagprocedure beëindigen en wordt het volledige saldo, zonder daarover enige rente verschuldigd te zijn, overgeboekt op de Tegenrekening.

Een wijziging in woonadres dient U aan Ons mede te delen. U mag nooit een postbusnummer als uw woonadres kiezen.

(3) Gebruik van de Spaarrekening is alleen toegestaan voor in Nederland woonachtige natuurlijke personen niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep.

(4) Om Uw Spaarrekening te kunnen gebruiken dient U een op Uw naam staande Tegenrekening aan te houden. U kunt niet meer dan één Tegenrekening tegelijk aan de Spaarrekening verbinden.

(5) Uw eerste overboeking naar de Spaarrekening dient plaats te vinden door middel van een elektronische overboeking vanaf de door U opgegeven Tegenrekening.

(6) De Spaarrekening kan niet als en/of rekening worden gebruikt. U kunt de Spaarrekening slechts op eigen naam openen. De Spaarrekening kan niet worden geopend of gebruikt op grond van een volmacht.

(7) U kunt slechts één Spaarrekening tegelijk aanhouden.

(8) De Spaarrekening is alleen beschikbaar voor personen van 18 jaar en ouder.

(9) U dient in het bezit te zijn van een geldig Burgerservicenummer.

(10) De Spaarrekening is geen betalingsdienst en uitsluitend bedoeld voor spaardoelinden. De

gelden op de Spaarrekening dienen uitsluitend U toe te behoren.

20. Bedenktijd

Na het openen van de Spaarrekening is er op grond van de wet een periode van 14 dagen waarin U de Spaarrekening zonder opgaaf van reden en vrij van kosten kunt opheffen. U kunt ook na deze periode van 14 dagen de Spaarrekening zonder opgaaf van reden en vrij van kosten opheffen.

21. Minimum en maximum saldo op de Spaarrekening

Er geldt geen minimum saldo dat U op de Spaarrekening moet aanhouden. De minimum transactiewaarde van een overboekingsopdracht bedraagt €1,00. Er geldt geen maximum saldo dat U op de Spaarrekening kunt aanhouden. Wij behouden Ons echter het recht voor de voorwaarden te herzien voor een Spaarrekening met een saldo boven € 500.000,00.

22. Overboeken ten gunste en ten laste van de Spaarrekening

(1) U kunt uitsluitend overboekingen verrichten ten gunste van de Spaarrekening via een elektronische overboeking vanaf een Nederlandse bankrekening bij een in Nederland opererende en vergunning houdende bank. Spoedoverboekingen worden niet geaccepteerd.

(2) Overboekingen ten gunste van de rekening ter voldoening van levering van goederen of diensten (betalingen) zijn niet toegestaan.

(3) Overboekingen ten laste van de Spaarrekening vinden plaats per elektronische overboeking naar Uw Tegenrekening. Er worden geen andere overboekingsmethoden, zoals automatische incasso, geaccepteerd. Wij dragen er zorg voor dat een overboeking binnen drie Werkdagen na het tijdstip van ontvangst is verwerkt.

(4) Indien Wij Uw overboekingsopdracht na 15.30 uur op een Werkdag of op een dag die geen Werkdag is ontvangen, wordt deze geacht te zijn ontvangen om 9.00 uur op de eerstvolgende Werkdag. Indien Uw overboekingsopdracht strekt tot uitvoering op een bepaalde datum in de toekomst, geldt die datum als de datum van ontvangst.

(5) Andere betaalmethoden, zowel van als naar de Spaarrekening (contant of per cheque bijvoorbeeld) zijn niet toegestaan.

(6) Overboekingen kunnen uitsluitend plaatsvinden in euro's.

(7) Wij voeren een overboekingsopdracht slechts uit met Uw instemming. U kunt slechts Uw instemming geven door elektronisch de opdracht tot overboeking te geven. U kunt Uw opdracht tot overboeking niet herroepen nadat U de overboekingsopdracht heeft gegeven.

(8) Indien Wij hebben opgemerkt dat Wij zonder Uw instemming een bedrag hebben overgeboekt, zullen Wij dit bedrag onmiddellijk terugstorten. U dient Ons echter wel iedere medewerking te verlenen om ervoor te zorgen dat het bedrag wordt teruggeboekt van Uw Tegenrekening.

(9) Overboekingsopdrachten die door Ons niet kunnen worden verwerkt, worden op een tussenrekening geplaatst en binnen drie Werkdagen aan U geretourneerd. Wij betalen geen rente over gelden op een tussenrekening.

(10) Wij behouden Ons het recht voor de hoogte van overboekingen aan limieten te onderwerpen wanneer Wij gehoor dienen te geven aan een rechterlijk vonnis, wettelijke vereisten of een verzoek van een toezichthouder, onder wiens toezicht Wij staan.

23. Renteberekening en –wijziging

(1) De rente wordt berekend op basis van het einddagsaldo.

(2) De rente voor de Spaarrekening wordt berekend tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar en wordt op 31 december van dat kalenderjaar bijgeschreven op de Spaarrekening. De rente kan uitsluitend op de Spaarrekening worden bijgeschreven.

(3) Het rentepercentage is variabel. Wij kunnen het te vergoeden rentepercentage verbonden aan de Spaarrekening op elk moment wijzigen.

(4) Ingeval van een rentewijziging wordt U hierover door Ons geïnformeerd via Uw Beveiligde Mailbox. Het actuele rentepercentage wordt ook bekend gemaakt op Onze website www.lloydsbank.nl.

24. Rekeningbeheer

(1) Indien U Uw Tegenrekening wenst te wijzigen, dient U dit door te geven door middel van Inter-

netbankieren.

(2) Indien Ons blijkt dat de nieuwe Tegenrekening niet aan de vereisten uit deze Voorwaarden voldoet, kunnen Wij de Spaarrekening blokkeren totdat een nieuwe Tegenrekening is opgegeven die voldoet aan de Voorwaarden. Wij kunnen de Spaarrekening ook opheffen.

(3) Wij kunnen de Spaarrekening met onmiddellijke ingang blokkeren of opheffen, ingeval Wij vermoeden dat de Spaarrekening voor illegale doeleinden wordt gebruikt of wanneer Wij daar om een andere objectief gerechtvaardigde redenen aanleiding toe zien, verband houdende met:

- (a) de veiligheid van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren of de Spaarrekening;
- (b) het vermoeden van niet-toegestaan, illegaal of frauduleus gebruik van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren of de Spaarrekening.

Wij kunnen de bevoegde autoriteiten en instanties in kennis stellen van onze vermoedens.

(4) Wij zullen U op de hoogte stellen van de blokkering of opheffing en de redenen daarvoor, tenzij dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens wet- en regelgeving.

(5) Indien de redenen voor de blokkering of het opheffen van de Spaarrekening niet langer bestaan, heffen Wij de blokkering op.

(6) U kunt Uw Internet Spaarrekening opheffen door een bericht te sturen vanuit uw Beveiligde Mailbox. Als onderwerp van Uw bericht kiest U de optie 'sluiting van de rekening'. Indien Uw Spaarrekening nog niet geactiveerd is en U wilt de Spaarrekening opheffen, dan kunt u telefonisch contact met Ons opnemen.

(7) Bij opheffing van de geopende Spaarrekening zullen Wij de opgebouwde rente bijschrijven op de Spaarrekening en zullen Wij het volledige saldo van de Spaarrekening overboeken naar de Tegenrekening.

(8) Behalve wanneer u een Depositorekening heeft, kunt U de Spaarrekening steeds zonder opgaaf van reden en met onmiddellijke ingang opzeggen. Zolang u een lopende Depositorekening heeft kunt u de Spaarrekening niet opzeggen.

- (9) Wij kunnen de Spaarrekening steeds met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden opzeggen.
- (10) Wij kunnen Uw Spaarrekening beëindigen als U langer dan 24 maanden minder dan €10,00 op Uw Spaarrekening heeft staan of indien u zich niet houdt aan de voorwaarden.
- (11) Wij en Lloyds Banking Group kunnen gebonden zijn aan sancties en embargo's, bijvoorbeeld opgelegd door het Verenigd Koninkrijk, de Europese Unie, de Verenigde Staten van Amerika en de Verenigde Naties. Wij kunnen weigeren bepaalde instructies uit te voeren of betalingen te ontvangen indien dit tot gevolg zou hebben, of naar Onze mening redelijkerwijs tot gevolg zou kunnen hebben, dat Wij of Lloyds Banking Group in strijd zouden handelen met de opgelegde sancties of embargo's. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen voor U die hiermee verband houden. Wij kunnen de relevante autoriteiten of instanties informeren en informatie verstrekken.
- 25. Overlijden, curatele of onderbewindstelling**
- (1) Na overlijden zullen Wij de Spaarrekening blokkeren of opheffen.
- (2) Ingeval van overlijden, onder curatele stelling of onder bewindstelling kunnen wij toestaan dat de wettelijk vertegenwoordiger danwel de persoon die bevoegd is (rechts-)handelingen met betrekking tot Uw nalatenschap te verrichten onder door Ons nader te stellen voorwaarden gebruik maakt van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren en de Spaarrekening.
- (3) De wettelijk vertegenwoordiger danwel de persoon die bevoegd is (rechts-)handelingen te verrichten met betrekking tot de nalatenschap kan (na het aanleveren van het door Ons gevraagde bewijs van bevoegdheid) de mogelijkheid krijgen de Spaarrekening op te heffen door het totale saldo inclusief opgebouwde rente ten laste van de Spaarrekening over te boeken naar de Tegenrekening.
- (4) Voor meer informatie verwijzen Wij U naar Onze website.
- 26. Verantwoordelijkheid**
- (1) Het is Uw persoonlijke verantwoordelijkheid te verzekeren dat Uw opdrachten en communicatie naar Ons duidelijk zijn en de juiste informatie bevatten. Opdrachten zullen door Ons worden
- uitgevoerd op basis van het door U verstrekte rekeningnummer en overige gegevens. Wij zijn niet verplicht de juistheid van de gegevens te verifiëren.
- (2) Het is Uw verplichting de aan U toegestuurde bevestigingen, rekeningafschriften en andere afschriften te controleren na ontvangst. Het is Uw verantwoordelijkheid Uw Spaarrekening regelmatig te bekijken en de informatie die Wij U toesturen te controleren. Bovendien dient U te controleren of de door U opgegeven opdrachten volledig en juist door Ons zijn uitgevoerd. Enige onjuist- of onvolledigheid dient U zo snel mogelijk aan Ons door te geven.
- (3) Indien Wij ontdekken dat er een vergissing of fout is begaan in een bevestiging, rekeningafschrift, nota of enig ander afschrift, informeren Wij U zo snel mogelijk.
- (4) Wij zullen Onze vergissingen en fouten zo spoedig mogelijk corrigeren.

Bepalingen

Deposito rekening

Onderstaande bepalingen zijn alleen van toepassing voor de Depositorekening.

27. Aanvragen van de Depositorekening

- (1) De Depositorekening kan alleen worden geopend als U een Spaarrekening heeft.
- (2) Gebruik van de Spaarrekening is alleen toegestaan voor in Nederland woonachtige natuurlijke personen niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep.
- (3) Om Uw Depositorekening te kunnen openen en te gebruiken dient U een Spaarrekening aan te houden. Deze Spaarrekening kan gedurende de looptijd van de Depositorekening niet worden beëindigd.
- (4) De Depositorekening kan niet als en/of rekening worden gebruikt. U kunt de Depositorekening slechts op eigen naam openen. De Depositorekening kan niet worden geopend of gebruikt op grond van een volmacht.
- (5) De Depositorekening is alleen beschikbaar voor personen van 18 jaar en ouder.
- (6) U dient in het bezit te zijn van een geldig Burgerservicenummer.
- (7) De Depositorekening is geen betalingsdienst en uitsluitend bedoeld voor spaardoelenden. De gelden op de Depositorekening dienen uitsluitend U toe te behoren.
- (8) Wij zijn bevoegd een maximum te stellen aan het aantal door U aangehouden Depositoren.

28. Bedenktijd

Na het openen van de Depositorekening is er op grond van de wet een periode van 14 dagen waarin U de Depositorekening zonder opgaaf van reden en vrij van kosten kunt opheffen. Bij het opheffen van de Depositorekening op basis van deze bepaling wordt er geen rente vergoed over het bedrag dat op de Depositorekening heeft gestaan totdat de Depositorekening wordt opgeheven. Het saldo van de Depositorekening wordt door Ons op Uw Spaarrekening overgemaakt.

29. Minimum en maximum saldo op de Depos-

toerekening

Er geldt geen minimum of maximum saldo dat U op de Depositorekening moet aanhouden. Wij behouden Ons echter het recht voor het verzoek een Depositorekening te openen voor een bedrag boven € 500.000,00, binnen drie Werkdagen na het openen van de Depositorekening, af te wijzen. Het saldo van de Depositorekening wordt dan door Ons naar Uw Spaarrekening overgemaakt en de Depositorekening wordt opgeheven.

30. Aanhouden van Depositorekening

- (1) Na het openen van de Depositorekening, wordt het tussen U en Ons overeengekomen bedrag van Uw Spaarrekening overgeboekt op de Depositorekening.
- (2) Het bedrag op de Depositorekening staat voor de afgesproken duur vast op de Depositorekening. Voor de actueel aangeboden termijnen verwijzen Wij U naar onze website www.lloydsbank.nl.
- (3) Over het saldo op de Depositorekening krijgt U gedurende de looptijd van de Depositorekening een vast rentepercentage, dat bij het openen van de Depositorekening tussen U en Ons is overeengekomen.

31. Voorwaardenboekingen en opnemen saldo Depositorekening

- (1) Gedurende de looptijd van Uw Depositorekening, kunt U het saldo niet opnemen. Het bedrag dat op de Depositorekening staat, staat voor de tussen U en Ons afgesproken periode vast.
- (2) Overboekingen ten laste van de Depositorekening vinden plaats per elektronische overboeking naar Uw Spaarrekening. Er kunnen geen overboekingen worden gedaan naar een andere rekening dan de Spaarrekening.
- (3) U kunt uitsluitend eenmalig een overboeking verrichten ten gunste van de Depositorekening via een elektronische overboeking vanaf de Spaarrekening. Andere manieren van overboeking, zowel van als naar de Depositorekening (contant of per cheque bijvoorbeeld) zijn niet toegestaan.
- (4) Indien U na het openen van een Depositorekening extra spaargeld vast wenst te zetten, kunt U een nieuwe Depositorekening openen, tegen de op dat moment geldende voorwaarden en

het op dat moment door Ons aangeboden rentepercentage.

(5) De Depositor rekening wordt geadmistreerd in euro's. Overboekingen van en naar de Depositor rekening vinden uitsluitend plaats in euro's.

(6) In het geval U niet langer in staat bent Uw financiële zaken af te handelen, kunt U, de wettelijk vertegenwoordiger dan wel de persoon die bevoegd is (rechts)handelingen te verrichten (na het aanleveren van het door Ons gevraagde bewijs van bevoegdheid) de Depositor rekening laten beheren. Het is niet mogelijk om een nieuwe Depositor rekening te laten openen door deze persoon.

32. Renteberekening

(1) De rente wordt op dagelijkse basis berekend over het saldo op de Depositor rekening.

(2) Het rentepercentage staat vast gedurende de volledige looptijd van de Depositor rekening. Dit betekent dat de rente niet wijzigt. In het geval er sprake is van een algemene rentestijging, profiteert u hier niet van en in het geval van een algemene rentedaling, heeft dat geen nadelige invloed op het rentepercentage van Uw Depositor rekening.

33. Rentebetalingen en overboeken saldo Depositor rekening

(1) Indien Uw Depositor rekening is geopend voor een duur tot en met 12 maanden, dan wordt de rente over het saldo op Uw Depositor rekening aan het einde van de looptijd op Uw Spaarrekening bijgeschreven.

(2) Indien Uw Depositor rekening is geopend voor een duur langer dan 12 maanden, dan kunt U kiezen uit de volgende mogelijkheden:

(a) de rente wordt aan het einde van iedere maand naar Uw Spaarrekening overgemaakt (te rekenen vanaf de datum waarop Uw Depositor rekening is geopend); of

(b) de rente wordt aan het einde van ieder jaar (te rekenen vanaf de datum waarop Uw Depositor rekening is geopend) (i) naar Uw Spaarrekening overgemaakt, of (ii) bijgeschreven op Uw Depositor rekening.

De keuze tussen (a) en (b) en (b)(i) en (b)(ii) maakt U bij het openen van de Depositor rekening en kan gedurende de looptijd van de Depositor rekening niet worden gewijzigd. Indien U kiest voor optie (b)(ii) wordt er vanaf de datum

van de bijschrijving van de rente ook rente vergoed over het rentebedrag op de Depositor rekening.

34. Opties einde looptijd Depositor rekening

(1) Aan het einde van de looptijd van Uw Depositor rekening heeft U de volgende mogelijkheden:

(a) U opent een nieuwe Depositor rekening voor een bedrag gelijk aan de hoofdsom van Uw Depositor rekening. Eventueel opgebouwde rente wordt naar Uw Spaarrekening overgemaakt.

(b) U opent een nieuwe Depositor rekening voor een bedrag gelijk aan de hoofdsom en de op de Depositor rekening opgebouwde rente.

(c) Het volledige saldo (hoofdsom en eventueel opgebouwde rente) van Uw Depositor rekening wordt naar Uw Spaarrekening overgemaakt.

(2) De keuze voor de onder (1) genoemde mogelijkheden maakt U bij het openen van de Depositor rekening. Wijziging in Uw keuze, kunt U tot drie Werkdagen voor het einde van de looptijd aan Ons doorgeven.

(3) Indien U een nieuwe Depositor rekening opent, gelden voor deze rekening de op het moment van opening moment geldende voorwaarden en de op het moment van opening door Ons aangeboden rentetarief. Het op dat moment aangeboden rentetarief voor Depositor rekeningen, kunt U vinden op Onze website. Indien U bij het openen van de rekening een looptijd heeft gekozen die niet meer wordt gevoerd, dan wordt het bedrag van Uw Depositor rekening naar Uw Spaarrekening overgemaakt.

35. Beheer Depositor rekening

(1) Wij kunnen de Depositor rekening met onmiddellijke ingang opheffen, indien Wij vermoeden dat de Depositor rekening voor illegale doeleinden wordt gebruikt of indien Wij daar om een andere objectief gerechtvaardigde redenen aanleiding toe zien verband houdende met

(a) de veiligheid van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren of de Depositor rekening.

(b) het vermoeden van niet-toegestaan, illegaal of frauduleus gebruik van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren of de Depositor rekening.

Wij kunnen de bevoegde autoriteiten in kennis stellen van onze vermoedens.

(2) Wij zullen U op de hoogte stellen van de blokkering of opheffing en de redenen daarvoor,

- tenzij dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens wet- en regelgeving.
- (3) Indien de redenen voor de blokkering of het opheffen van de Depositorekening niet langer bestaan, heffen Wij de blokkering op.
- (4) Bij opheffing van de Depositorekening zullen Wij de opgebouwde rente bijschrijven op de Depositorekening en zullen Wij het volledige saldo van de Depositorekening overboeken naar de Spaarrekening.
- (4) Wij en Lloyds Banking Group kunnen gebonden zijn aan sancties en embargo's, bijvoorbeeld opgelegd door het Verenigd Koninkrijk, de Europese Unie, de Verenigde Staten van Amerika en de Verenigde Naties. Wij kunnen weigeren bepaalde instructies uit te voeren of betalingen te ontvangen indien dit tot gevolg zou hebben, of naar Onze mening redelijkerwijs tot gevolg zou kunnen hebben, dat Wij of Lloyds Banking Group in strijd zouden handelen met de opgelegde sancties of embargo's. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen voor U die hiermee verband houden. Wij kunnen de relevante autoriteiten informeren en informatie verstrekken.
- 36. Beëindigen Depositorekening**
U kunt Uw Depositorekening niet beëindigen gedurende de afgesproken looptijd.
- 37. Overlijden, curatele of onderbewindstelling**
- (1) Na overlijden zullen Wij de Depositorekening blokkeren of opheffen.
- (2) Ingeval van overlijden, onder curatele stelling of onder bewindstelling kunnen Wij toestaan dat de wettelijk vertegenwoordiger danwel de persoon die bevoegd is (rechts-)handelingen met betrekking tot Uw nalatenschap te verrichten onder door Ons nader te stellen voorwaarden gebruik maakt van Onze diensten met betrekking tot Internetbankieren en de Depositorekening.
- (3) De wettelijk vertegenwoordiger danwel de persoon die bevoegd is (rechts-)handelingen te verrichten met betrekking tot de nalatenschap kan (na het aanleveren van het door Ons gevraagde bewijs van bevoegdheid) de mogelijkheid krijgen de Depositorekening op te heffen door het totale saldo inclusief eventueel opgebouwde rente ten laste van de Depositorekening over te boeken naar de Spaarrekening, ongeacht of de looptijd van de Depositorekening is verstreken. Aan het opheffen van de Depositorekening zijn in dit geval geen kosten verbonden.
- Het is niet mogelijk om aan het einde van de looptijd een nieuwe Depositorekening te laten openen door de wettelijk vertegenwoordiger dan wel de persoon die bevoegd is (rechts-)handelingen te verrichten met betrekking tot de nalatenschap.

Algemene bankvoorwaarden 2017

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

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

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

Artikel 1 – Toepasselijkheid

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

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

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

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

Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:

Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen. Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.

Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.

4. Verder geldt:

a) Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.

b) Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

Artikel 2 – Zorgplicht

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

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

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

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

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken

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

Artikel 3 – Activiteiten en doeleinden

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

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

- a) uw activiteiten en doelen
 - b) waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
 - c) hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.
- Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent

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

Artikel 4 – Niet-openbare informatie

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

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

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

Een voorbeeld:

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

Artikel 5 – Inschakeling derden

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

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

Een paar voorbeelden:

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

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

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:

- a) Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.

Een voorbeeld:

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

- b) Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.

- c) Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.

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

Artikel 6 – Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

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

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

Artikel 7 – Informatie over u en uw vertegenwoordiger
Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

1. Informatie

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

a) *Informatie over natuurlijke personen*

i. voor-en achternamen, geboortedatum, woonplaats en Burgerservicenummer.

U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.

ii. burgerlijke staat en huwelijks-of partnerschapsgoederenregime.

Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.

b) *Informatie over zakelijke klanten*

rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

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

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die

informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

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 privacyregeling.

Artikel 8 – Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

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

voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

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

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

Artikel 9 – Vertegenwoordiging en volmacht

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

1. Vertegenwoordiging

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

Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:

a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)

b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

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

2. Wijziging in vertegenwoordiging

Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat,

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

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

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

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

Een voorbeeld:

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

Artikel 10 – Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

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

Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze 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 internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

4. E-mail

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

Artikel 15 – Nederlandse taal

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

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

2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:

- a) een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
- b) iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

Artikel 16 – Gebruik van communicatiemiddelen *Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.*

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

Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

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

Een voorbeeld:

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

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

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

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

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

Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

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

2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke 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 op-

gave 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 marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld-of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.

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

Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud
Stel dat u verwacht via ons een betaling te ontvangen. Het komt voor dat wij dan bereid zijn hierop een voorschot aan u te geven. Dit wordt terugdraaid 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 terug wisselen naar de oorspronkelijke muntsoort. Dit doen wij tegen de koers van het moment van terug wisselen.

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 terug wisselen zijn.

Artikel 24 – Pandrecht op onder andere uw tegoeden
U geeft ons een pandrecht op onder andere uw tegoeden bij ons en aandelen waarin u via ons belegt. Dit

pandrecht geeft ons zekerheid voor de voldoening van uw schulden.

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

a) U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:

i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)

ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten

iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).

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

b) De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

c) U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

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

i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.

ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.

iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren.

Voorbeeld:

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

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

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

2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:

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

b) Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:

i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.

ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.

iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

Artikel 25 – Verrekening

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

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:

- a) onze vordering niet opeisbaar is
- b) uw vordering niet opeisbaar is
- c) de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
- d) onze vordering voorwaardelijk is.

2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:

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

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

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

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

Artikel 26 – Zekerheden

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

zekerheden van belang kunnen zijn.

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:

a) De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.

b) U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.

c) U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.

d) Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.

e) Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen.

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

2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of

hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.

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

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

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

Artikel 27 – Onmiddellijke opeisbaarheid

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

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

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

Wij geven een voorbeeld:

Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal 1 500,- rood mag staan terwijl u een keer 1 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van 1 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering

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

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

Artikel 28 – Bijzondere kosten

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

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

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

Artikel 29 – Belastingen en heffingen

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

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

Artikel 30 – Vorm mededelingen

Hoe kunt u ons iets laten weten?

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

Artikel 31 – Incidenten en calamiteiten

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

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

Artikel 32 – Nietigheid of vernietigbaarheid
Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

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

Artikel 33 – Toepasselijk recht
Hoofregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.

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

Artikel 34 – Klachten en geschillen
Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

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

2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:

a) Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.

b) Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.

c) U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en klachtencommissies.

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

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

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

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

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

Artikel 36 – Contractoverneming
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 contract overneming. Uiteraard krijgt u van die contract overneming 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.