

Algemene voorwaarden

Inhoud

Algemene Voorwaarden Aegon Bank N.V.	2
Veiligheidsregels	10
Algemene Bankvoorwaarden 2017 NVB	11

Werkingsfeer

Als u een **Aegon Rekening** opent, wordt u klant van Aegon Bank N.V. Aegon Bank N.V. is statutair gevestigd in Den Haag en heeft zijn kantoor aan het Aegonplein 50, 2591 TV Den Haag. Aegon Bank N.V. is ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten en van De Nederlandsche Bank. Deze instanties houden toezicht op Aegon Bank N.V. Informatie over de inschrijving in deze registers staat op de websites www.afm.nl en www.dnb.nl. Met "**wij**" of "**ons**" in deze voorwaarden bedoelen wij Aegon Bank N.V.

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle producten die Aegon Bank N.V. aanbiedt. Zij maken onderdeel uit van uw overeenkomst met ons. In deze Algemene Voorwaarden vindt u belangrijke informatie over uw **Aegon Rekening**. Leest u deze voorwaarden daarom goed door. Heeft u na het lezen van deze voorwaarden nog vragen? Kijkt u dan op www.aegon.nl. Of neem contact op met uw **adviseur** of met onze klantenservice. U bereikt onze klantenservice op telefoonnummer 088 344 12 34. Dat kan op werkdagen van 08.00 tot 21.00 uur. En op zaterdag van 09.00 tot 13.00 uur. U kunt ook mailen via www.aegon.nl/email of met uw **adviseur**.

Hoe moet u deze Algemene Voorwaarden lezen?

Deze **Algemene Voorwaarden** zijn van toepassing op al uw **Aegon Rekeningen**. Daarnaast zijn de volgende voorwaarden van toepassing op uw **Aegon Rekening**:

- de **productvoorwaarden**: voor elke soort **Aegon Rekening** gelden afzonderlijke **productvoorwaarden**. Deze **productvoorwaarden** ontvangt u als u uw Aegon product opent;
- de Internetvoorwaarden Mijn Aegon: deze voorwaarden gelden als u gebruikmaakt van de beveiligde internetomgeving **Mijn Aegon**;
- de Voorwaarden Mijn Aegon app: deze voorwaarden gelden als u gebruikmaakt van de **Mijn Aegon app**;
- de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg tussen de NVB en de Consumentenbond. En worden door bijna alle banken in Nederland gebruikt. De Algemene Bankvoorwaarden treft u achteraan in dit document aan.

Welke bepalingen gelden?

Staan er over hetzelfde onderwerp bepalingen in verschillende voorwaarden die elkaar tegenspreken? Dan gelden de bepalingen uit de voorwaarden in deze volgorde:

- de **productvoorwaarden**
- deze Algemene Voorwaarden Aegon Bank N.V.
- de Internetvoorwaarden Mijn Aegon
- de Voorwaarden Mijn Aegon app
- de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Voorbeeld: staat in deze Algemene Voorwaarden Aegon Bank N.V. een bepaling die anders is dan een bepaling met hetzelfde onderwerp in de **productvoorwaarden**? Dan geldt de bepaling uit de **productvoorwaarden**.

Algemeen

1. Definities

In deze **Algemene Voorwaarden** en de **productvoorwaarden** wordt een aantal vaste begrippen gebruikt. Deze begrippen vindt u vetgedrukt terug in de tekst. Wat deze begrippen betekenen leest u hieronder.

Aangeboden rente	De rente die wij tijdens het openingsproces van uw Aegon Rekening aanbieden.
Adviseur	Een adviseur of bemiddelaar in de zin van de Wet op het financieel toezicht.
Aegon	Aegon Nederland N.V., statutair gevestigd te Den Haag en kantoorhoudende aan het Aegonplein 50, 2591 TV Den Haag.
Aegon Rekening	Een Aegon spaarrekening, een Aegon beleggingsrekening of een rekening voor een Aegon uitkeringsproduct .
Amerikaans belastingplichtige	Dit bent u als u door de Amerikaanse belastingwetgeving (Foreign Account Tax Compliance Act) als een "U.S. Person" wordt aangemerkt. Hiervan is onder meer sprake als een of meerdere van de onderstaande situaties op u van toepassing is: a) u heeft een Amerikaans paspoort; b) u woont in de Verenigde Staten van Amerika; c) u bent geboren in de Verenigde Staten van Amerika; d) u heeft een Amerikaans woonadres, postadres of telefoonnummer; e) u maakt periodiek geld over naar de Verenigde Staten van Amerika; f) u heeft een gevolmachtigde met een Amerikaans adres; of g) u heeft een Per Adres (P/A) in de Verenigde Staten van Amerika.
Betaalopdracht	Een opdracht tot overboeking van (een gedeelte van) het saldo op uw Aegon Rekening via Mijn Aegon , de Mijn Aegon app of op een andere met ons overeengekomen manier.
Gezamenlijke rekening	Een Aegon Rekening die op naam staat van twee natuurlijke personen.
Inhoudingsplichtige	Degene die volgens artikel 6 lid 1 sub a van de Wet op de loonbelasting 1964 loonheffingen moet inhouden en aan de Belastingdienst moet afdragen.
Inloggegevens	Alle gegevens waarmee u gebruik kunt maken van Mijn Aegon en internetbankieren .
Internetbankieren	Het bekijken van rekeninggegevens via Mijn Aegon en het doorgeven van betaalopdrachten en opdrachten tot storting op of opname van uw Aegon beleggingsrekening op Mijn Aegon .
Looptijd	De met u overeengekomen termijn waarvoor uw Aegon Rekening loopt.
Mijn Aegon	Het online beveiligde gedeelte van onze website www.aegon.nl dat voor onze klanten is bestemd. In deze beveiligde omgeving kunt u internetbankieren en uw producten bekijken. Ook kunt u via Mijn Aegon een product openen.
Mijn Aegon app	De mobiele applicatie van Aegon . De Mijn Aegon app is door Aegon ontwikkeld. De Mijn Aegon app is te gebruiken op een mobiele telefoon of een tablet. De Mijn Aegon app is beschikbaar voor de besturingssystemen van Apple en Google en alle andere software of documentatie die het gebruik van de mobiele applicatie mogelijk maken.
Opdracht	Een betaalopdracht of een opdracht tot storting op of opname van uw Aegon beleggingsrekening .
Productvoorwaarden	De bijzondere voorwaarden die gelden voor een bepaalde Aegon Rekening .
Rekeninghouder	De natuurlijke persoon die een Aegon Rekening heeft geopend of wil openen.
Rentegarantietermijn	De termijn waarbinnen wij de aangeboden rente garanderen.
Rentevastperiode	De afgesproken periode waarvoor er een vaste rente over het saldo op uw Aegon Rekening geldt.
Revisierente	Bij voortijdige afkoop van een lijfrente (dus tijdens de looptijd) rekent de Belastingdienst soms een extra heffing. Deze heffing heet revisierente. Kijkt u op www.belastingdienst.nl voor meer informatie.
Saldo	Het tegoed in euro's op uw Aegon spaarrekeningen het tegoed in euro's in liquide middelen geadmistreerd op uw Aegon beleggingsrekening.
Tegenrekening	Een betaalrekening bij een andere bank die u aan ons heeft opgegeven en die u nodig heeft om geld over te namen van en naar een Aegon Rekening . Deze rekening moet lopen bij een bank in Nederland die een bankvergunning heeft van De Nederlandsche Bank N.V. Bovendien moet deze rekening in euro's zijn.
Tegoed	Een saldo of waarde .
Uitkeringsproduct	Een product waarbij gedurende een langere periode periodiek vanaf een Aegon Rekening uitkeringen aan u als klant worden gedaan.
Variabele rente	Een rentetarief dat kan veranderen. Met een variabele rente heeft u vooraf geen zekerheid over de hoogte van de door u te ontvangen of te betalen rente.
Vaste rente	Een rentetarief dat vast staat voor een bepaalde periode. Met een vaste rente heeft u gedurende deze periode vooraf zekerheid over de hoogte van de door u te ontvangen of te betalen rente.

Openen van een Aegon Rekening

2. Totstandkoming overeenkomst en opening Aegon Rekening

- Door het openen van een **Aegon Rekening** wordt u klant bij ons. U sluit dan een overeenkomst met ons. Op deze overeenkomst zijn van toepassing:
 - de opdracht waarmee de **Aegon Rekening** is geopend;
 - de **productvoorwaarden**;
 - deze Algemene Voorwaarden Aegon Bank N.V.;
 - de Internetvoorwaarden Mijn Aegon;
 - de Voorwaarden Mijn Aegon app; en
 - de Algemene Bankvoorwaarden 2017.
- Alleen meerderjarige personen mogen een **Aegon Rekening** openen. U moet bovendien in Nederland wonen en beschikken over een Burgerservicenummer en over een door ons geaccepteerd geldig identiteitsbewijs (en, indien van toepassing, ook een geldige verblijfsvergunning). Ook moet u een particulier zijn en over een geldig e-mailadres beschikken. Voordat u een **Aegon Rekening** opent, geeft u uw persoonsgegevens, waaronder uw adresgegevens (niet zijnde een postbus) en uw e-mailadres aan ons door.
- Wij gaan geen overeenkomsten aan met **Amerikaans belastingplichtigen**. Als u na het openen van de **Aegon Rekening** een **Amerikaans belastingplichtige** wordt, moet u dat direct schriftelijk of per email aan ons mededelen. Als u **Amerikaans belastingplichtige** wordt, zullen wij uw **Aegon Rekening** beëindigen. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van de beëindiging van de **Aegon Rekening**.
- Als u een **Aegon Rekening** opent, krijgt u eerst een voorlopige rekening. De rekening wordt definitief nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en u bent geïdentificeerd. Dat laten wij u per e-mail weten.
- Identificatie vindt plaats door middel van een identificerende storting vanaf uw **tegenrekening**. Als een identificerende storting onmogelijk is, bepalen wij hoe we u identificeren. Bij een **gezamenlijke rekening** dienen beide rekeninghouders zich aan de hand van een kopie van een geldig identiteitsbewijs en een kopie van een recent bankafschrift te identificeren. Wij kunnen ook een andere partij vragen om u te identificeren, zoals uw notaris, **adviseur** of werkgever.
- Indien wij u niet binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst hebben geïdentificeerd, zal de voorlopige **Aegon Rekening** worden beëindigd. Kunnen we bij een **gezamenlijke rekening** binnen drie maanden na het openen van de voorlopige rekening slechts één **rekeninghouder** identificeren? Dan zetten we de overeenkomst op zijn of haar naam. Deze persoon kan de **Aegon Rekening** dan gebruiken.
- Wij mogen iedere **rekeninghouder** weigeren om een **Aegon Rekening** te openen. Het openen van een rekening gebeurt bij ons daarom altijd onder het voorbehoud dat wij u accepteren en identificeren als klant, in overeenstemming met ons klantacceptatiebeleid. Wij laten het u zo snel mogelijk weten als wij u niet accepteren als klant. In dat geval wordt de **Aegon Rekening** door ons beëindigd. Als er op dat moment al geld op uw **Aegon Rekening** was gestort, maken wij het **saldo** over naar de rekening(en) van herkomst.
- Als u een **Aegon Rekening** afsluit via een **adviseur**, mag deze **adviseur** uw persoonsgegevens (waaronder uw naam, adres en rekening- en saldogegevens) inzien. De **adviseur** gaat vertrouwelijk met deze gegevens om. Hij gebruikt ze alleen voor de bemiddeling of advisering over producten van **Aegon** of soortgelijke financiële producten van andere aanbieders.

3. U kunt een gezamenlijke rekening openen

- U kunt voor de meeste producten een **Aegon Rekening** openen op twee namen. Er wordt dan een **gezamenlijke rekening** geopend. U verklaart in dat geval dat ook de mederekeninghouder voldoet aan de vereisten uit artikel 2. Bovendien staat u ervoor in dat de mederekeninghouder u heeft gemachtigd tot het openen van de **Aegon Rekening**. Daarnaast vrijwaart u ons voor eventuele vorderingen van de mederekeninghouder. Dit betekent dat deze vorderingen voor uw rekening komen.
- De overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden gelden voor u beiden. U mag ieder apart over de **Aegon Rekening** beschikken. Als één van de twee **rekeninghouders** ons een **opdracht** geeft, voeren wij deze **opdracht** in beginsel uit. Wij mogen de **opdracht** weigeren of niet uitvoeren in de gevallen genoemd in artikel 9. Alleen als we twijfelen aan de juistheid van de **opdracht**, mogen we de **opdracht** uitstellen totdat de andere **rekeninghouder** de **opdracht** heeft bevestigd.
- Wij hoeven maar één van u beiden te informeren over het gebruik van de **Aegon rekening**.
- Zolang u een **gezamenlijke rekening** heeft, bent u beiden hoofdelijk verbonden tot nakoming van uw verplichtingen tegenover ons. Dit betekent dat u voor deze verplichtingen beiden voor het geheel aansprakelijk bent. Dat geldt ook als u gescheiden bent of niet meer samenwoont.
- Als wij het **saldo** op de **gezamenlijke rekening** uitbetalen aan één van de **rekeninghouders**, dan zijn wij de andere **rekeninghouder** niets meer verschuldigd.
- Als er beslag op uw rekening wordt gelegd voor een schuld van één van u, kunt u beiden de **gezamenlijke rekening** niet meer gebruiken. Dit geldt ook als er een faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering op één van u van toepassing wordt verklaard.
- Als wij van u of uw mederekeninghouder geld tegoed hebben, mogen wij dat verrekenen met het **saldo** op de **gezamenlijke rekening**.

4. U geeft een tegenrekening op

- Als u een **Aegon Rekening** opent, moet u een Nederlandse **tegenrekening** opgeven. Deze **tegenrekening** moet op dezelfde naam staan als uw **Aegon Rekening**. Als u een **Aegon Rekening** opent op twee namen, moet ook de **tegenrekening** op naam staan van beide **rekeninghouders**.
- De **tegenrekening** moet door ons worden geregistreerd en geaccepteerd. Wij accepteren de **tegenrekening** nadat wij de tenaamstelling aan de hand van een identificerende storting op uw **Aegon Rekening** hebben gecontroleerd. Is een identificerende storting niet mogelijk? Dan accepteren wij de **tegenrekening** als de tenaamstelling van het door u verstrekte kopie bankafschrift en kopie identiteitsbewijs overeenkomt met de tenaamstelling van uw **Aegon Rekening**.

- Als uw **tegenrekening** door u wordt opgezegd, bent u zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van deze wijziging. Doet u dit niet, dan bestaat het risico dat het bankrekeningnummer van uw **tegenrekening** door de betreffende bank wordt toegewezen aan een andere klant. In dat geval kunnen wij overboekingen naar deze **tegenrekening** doen, bijvoorbeeld in het kader van een beëindiging van uw **Aegon Rekening**.

5. U staat onder bewind of onder curatele

Het kan voorkomen dat een bewindvoerder of curator wordt benoemd om uw financiële belangen te behartigen. Dan krijgen wij van de bewindvoerder of de curator een kopie van de gerechtelijke uitspraak waarin hij/zij is benoemd. Nadat de bewindvoerder of curator door ons is geïdentificeerd, kan hij over de **Aegon Rekening** beschikken. Als de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) van toepassing is, krijgt de bewindvoerder alleen inzage in de **Aegon Rekening**. Hij kan niet zelfstandig **opdrachten** opgeven.

Uw Aegon rekening

6. Looptijd overeenkomst

U gaat uw overeenkomst met ons aan voor onbepaalde tijd, tenzij anders bepaald in de **productvoorwaarden**.

7. Kosten

- Wij kunnen kosten bij u in rekening brengen voor de **Aegon Rekening**. Kijk voor de hoogte van de kosten in de **productvoorwaarden** of op www.aegon.nl.
- Wij zijn altijd gemachtigd de afgesproken kosten zonder voorafgaande kennisgeving van uw **Aegon Rekening** af te schrijven.
- Als de kosten veranderen in uw nadeel, maken wij dat minimaal twee maanden van tevoren bekend. Dat doen wij op www.aegon.nl, per e-mail of via **Mijn Aegon**. In dat geval mag u met inachtneming van artikel 30 de overeenkomst opzeggen.

8. U kunt ons een opdracht geven

- U kunt ons een **opdracht** geven. Dit kan op de volgende manieren:
 - U kunt geld overboeken naar uw **tegenrekening**. Dat kunt u doen via **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app**.
 - U kunt een opdracht tot storting op of opname van uw Aegon beleggingsrekening geven via **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app**. Hoe u een opdracht tot storting op of opname van uw Aegon beleggingsrekening geeft leest u in de Voorwaarden Aegon Beheerd Beleggen.
- In uitzonderingssituaties kunnen wij besluiten **opdrachten** die niet via **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app** worden gegeven toch uit te voeren.
- Wij kunnen u altijd vragen om een bevestiging van uw **opdracht**. Hierdoor kan het wat langer duren voordat wij uw **opdracht** uitvoeren. Voor eventuele directe of indirecte schade die u als gevolg hiervan lijdt, zijn wij niet aansprakelijk.
- U kunt ons 24 uur per dag een **opdracht** geven. Wij voeren een **betaalopdracht** uiterlijk binnen 1 werkdag uit. De uitvoeringstermijnen voor een opdracht tot opname van uw Aegon Beheerd Beleggen Rekening kunt u vinden in de Voorwaarden Aegon Beheerd Beleggen.
- U kunt alleen een **betaalopdracht** geven tot overboeking in euro's.
- U kunt niet rood staan op uw **Aegon Rekening**.
- U kunt een **betaalopdracht** opgeven met een uitvoeringsdatum in de toekomst. In dat geval voeren we de **betaalopdracht** uit op deze datum of, als dit geen werkdag is, op de eerstvolgende werkdag.
- U moet ervoor zorgen dat de door u gegeven **opdrachten** duidelijk zijn en de juiste gegevens bevatten. Wij zijn niet verplicht om te controleren of uw **opdrachten** juist zijn.

9. Wij kunnen uw opdracht weigeren

- Wij kunnen weigeren uw **opdracht** uit te voeren in de volgende gevallen:
 - als er onvoldoende **saldo** op uw **Aegon Rekening** is om de **opdracht** volledig uit te voeren;
 - als uw **opdracht** niet klopt, onduidelijk of onvolledig is;
 - als wij vermoeden of weten dat u de **opdracht** niet heeft goedgekeurd;
 - als er beslag is gelegd op uw **Aegon Rekening**;
 - als u door de rechter failliet bent verklaard, uw faillissement is aangevraagd, de wettelijke schuldsanering op u van toepassing is verklaard of u onder curatele bent gesteld;
 - als uw **Aegon Rekening** onder bewind is gesteld. In dit geval worden **opdrachten** slechts uitgevoerd met toestemming van de bewindvoerder;
 - als uw **opdracht** in strijd is met onze Veiligheidsregels (zie artikel 22);
 - als wij uw **opdracht** niet mogen uitvoeren op grond van de wet, waaronder sanctiewet- en regelgeving; of
 - als wij een andere goede reden voor weigering van uw **opdracht** hebben.
- Als wij uw **opdracht** weigeren, laten wij u dat zo spoedig mogelijk weten.
- De uitvoering van uw **opdracht** kan langer duren of niet plaatsvinden als wij te maken hebben met een technische storing of als er onderhoudswerkzaamheden aan onze systemen worden verricht.

10. Stortingen op uw Aegon Rekening

- Stortingen op uw **Aegon Rekening** mogen alleen plaatsvinden vanaf een Nederlandse bankrekening. Wij kunnen besluiten stortingen vanuit andere landen toe te staan.
- Wij kunnen stortingen op uw **Aegon Rekening** weigeren, bijvoorbeeld als de storting verband houdt met witwas of –fraudeactiviteiten.
- Het **saldo** op de **Aegon Rekening** is altijd in euro's.

11. Blokkade van uw Aegon Rekening

1. Op uw verzoek zullen wij uw **Aegon Rekening** blokkeren.
2. Wij kunnen uw **Aegon Rekening** blokkeren. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat:
 - a. u zich niet houdt aan onze Veiligheidsregels (zie artikel 22);
 - b. er sprake is van fraude of een vermoeden van fraude; of
 - c. er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van uw **Aegon Rekening** of wij vermoeden dat dit het geval is.

Is uw **Aegon Rekening** geblokkeerd en wilt u deze deblokkeren? Neemt u dan contact op met onze Klantenservice. Onze Klantenservice is bereikbaar op telefoonnummer 088 344 12 34 of via www.aegon.nl/email.

3. Wij blokkeren uw **Aegon Rekening** ook in de volgende gevallen:
 - a. als er op uw **Aegon Rekening** beslag is gelegd;
 - b. als u door de rechter failliet bent verklaard;
 - c. als de wettelijke schuldsanering op u van toepassing is verklaard; of
 - d. als u onder curatele bent gesteld.
4. Als uw **Aegon Rekening** geblokkeerd is, kunnen er geen **opdrachten** worden gegeven.
5. Als er geen reden meer is om uw **Aegon Rekening** te blokkeren, heffen wij de blokkade op.

12. De rente op uw Aegon spaarrekening

1. U ontvangt een **vaste rente** of **variabele rente** over het **saldo** op uw Aegon spaarrekening. Hoeveel rente u ontvangt is afhankelijk van de hoogte van uw **saldo**. Onze actuele rentetarieven vindt u op www.aegon.nl. Als de **variabele rente** verandert, informeren wij u hierover via www.aegon.nl, **Mijn Aegon** en/of per e-mail. De rentetarieven zijn effectief op jaarbasis. Boven een door ons vast te stellen bedrag kunnen afwijkende rentetarieven gelden.
2. Wij kunnen het percentage van de **variabele rente** iedere dag aanpassen. Als we de **variabele rente** aanpassen, gaat deze in op de dag die wij aangeven. De **vaste rente** geldt voor de gehele **looptijd** van de **rentevastperiode**.
3. De rente wordt per dag over het uitstaande **saldo** berekend. De opbouw van de nog te ontvangen rente ziet u in **Mijn Aegon**.
4. U ontvangt aan het begin van ieder jaar de **variabele rente** of **vaste rente** over het vorige jaar op uw Aegon spaarrekening. Heeft u een deposito afgesloten? Dan ontvangt u de opgebouwde rente over het gehele afgelopen jaar ieder jaar op de kalenderdag waarop het deposito is geopend.
5. Als de overeenkomst met u wordt beëindigd, maken we het **saldo** met de opgebouwde rente zo snel mogelijk over naar uw **tegenrekening**.

Wijzigingen in uw Aegon rekening

13. U kunt iemand machtigen

1. U kunt een ander machtigen om namens u over uw **Aegon Rekening** te beschikken. U geeft dan een volmacht af. Wij mogen bepalen op welke wijze de volmacht aan ons wordt gegeven. Wij moeten de persoon die u machtigt wel eerst accepteren en identificeren zoals beschreven in artikel 2. Wij zijn niet verplicht de door u gemachtigde persoon als gevolmachtigde te accepteren.
2. De gemachtigde persoon mag ons **opdrachten** geven over uw **Aegon Rekening**.
3. De door u gemachtigde mag de volmacht niet doorgeven aan een ander.
4. Als u iemand machtigt, blijft u zelf verantwoordelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst.
5. Als u de volmacht wijzigt of intrekt, moet u dat zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Zolang u de wijziging of intrekking van de volmacht niet aan ons heeft doorgegeven, blijft de bestaande volmacht van kracht. Door de gemachtigde persoon gegeven **opdrachten** die op het moment van kennisgeving nog bij ons in behandeling zijn, mogen wij nog uitvoeren.
6. De gemachtigde persoon is verplicht zich te houden aan deze voorwaarden.

14. U kunt uw persoonsgegevens veranderen

1. U kunt uw persoonsgegevens veranderen. Dat doet u eenvoudig via **Mijn Aegon** of per e-mail.
2. Als u uw persoonsgegevens heeft gewijzigd, mogen wij u vragen om aanvullende bewijsstukken of om een nieuwe identificerende storting te doen vanaf uw **tegenrekening**. Wij zijn daartoe niet verplicht.
3. U kunt uw **tegenrekening** wijzigen via **Mijn Aegon**. Is uw nieuwe **tegenrekening** nog niet bij ons bekend? Dan activeert u deze door ons een kopie van een recent bankafschrift van uw nieuwe **tegenrekening** en een kopie van een geldig identiteitsbewijs te sturen. Wij kunnen om aanvullende documenten en/of bewijsstukken vragen. Wij kunnen telefonisch contact met u opnemen om uw **opdracht** tot wijziging van de **tegenrekening** te controleren. Wij zijn daartoe niet verplicht.
4. Wij mogen ervan uitgaan dat de door u verstrekte persoonsgegevens kloppen. Als de door u verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, zijn wij daarvoor niet aansprakelijk.
5. U bent ervoor verantwoordelijk dat wij beschikken over de juiste gegevens. Wijzigingen moet u zo spoedig mogelijk aan ons doorgeven.
6. Bij twijfel of als wij vermoeden over onjuiste of onvolledige gegevens te beschikken, kunnen wij uw toegang tot **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app** beperken of stopzetten.

15. U gaat verhuizen

1. Als u bent verhuisd, meldt u de adreswijziging zo snel mogelijk aan ons. U kunt uw gegevens wijzigen via **Mijn Aegon** of per e-mail.
2. Wij mogen u vragen om een bevestiging van uw adreswijziging voordat wij de wijziging verwerken. Wij zijn daartoe niet verplicht.
3. Verhuist u naar het buitenland? Dan geldt het volgende:
 - a. Als u verhuist naar een land in de Europese Unie, IJsland, Noorwegen of Liechtenstein, kunt u al uw bestaande **Aegon Rekeningen** behouden;

- b. Als u verhuist naar een land buiten de Europese Unie (met uitzondering van IJsland, Noorwegen, Liechtenstein, de Verenigde Staten van Amerika, Canada of Mexico), kunt u uw Aegon spaarrekeningen behouden. U kunt dan geen nieuwe stortingen op deze **Aegon Rekeningen** doen. Uw Aegon beleggingsrekeningen worden dan door ons beëindigd. Wij informeren u hierover per e-mail;
- c. Als u verhuist naar de Verenigde Staten van Amerika, Canada of Mexico, worden al uw **Aegon Rekeningen** door ons beëindigd. Wij informeren u hierover per e-mail.

Beëindiging van uw Aegon rekening

16. U kunt uw Aegon Rekening beëindigen

1. U kunt uw **Aegon Rekening** beëindigen. U kunt daartoe een verzoek indienen via **Mijn Aegon** of per e-mail. De wijze van beëindiging verschilt per product en staat vermeld in de **productvoorwaarden**.
2. Aan de beëindiging kunnen kosten zijn verbonden. Raadpleeg hiervoor de **productvoorwaarden**.
3. Aan de beëindiging van een Aegon spaarrekening zijn geen kosten verbonden. Ook voor het beëindigen van een **Aegon Rekening** binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht. Als wij in de periode tussen het sluiten van de overeenkomst en de beëindiging daarvan uw geld op uw Aegon beleggingsrekening hebben belegd in **participaties**, verkopen wij de **participaties** nadat wij uw **opdracht** tot beëindiging hebben ontvangen. Wij storten de waarde van uw **participaties** en het **saldo** op uw Aegon Beheerd Beleggen Rekening op uw **tegenrekening**. Als de waarde van de **participaties** in de periode tussen het sluiten en het herroepen van de overeenkomst is gedaald, komt dat voor uw rekening en risico.
4. De beëindiging van uw **Aegon Rekening** kan nadelige fiscale gevolgen voor u hebben. Raadpleeg hiervoor de **productvoorwaarden** en uw **adviseur**.
5. Een **gezamenlijke rekening** wordt door ons op verzoek van één of beide **rekeninghouders** beëindigd. Wij hoeven de andere **rekeninghouder** hier niet over te informeren en hier ook geen toestemming voor te vragen.
6. U moet ervoor zorgen dat een eventuele roodstand op uw **Aegon Rekening** voor beëindiging wordt aangezuiverd.

17. Wij mogen uw Aegon Rekening beëindigen

1. Wij mogen uw **Aegon Rekening** altijd zelf beëindigen, bijvoorbeeld als het betreffende product niet meer door ons wordt aangeboden of er een jaar of langer geen **tegoed** op uw **Aegon Rekening** staat. Wij bevestigen de beëindiging van uw **Aegon Rekening** aan u per e-mail.
2. Een eventueel resterend **saldo** op uw **Aegon Rekening** en de opgebouwde rente maken wij over naar uw **tegenrekening**. Als uw Aegon Beheerd Beleggen Rekening wordt beëindigd, verkopen wij voor u de **participaties** en storten wij de waarde van uw **participaties** en het **saldo** op uw Aegon Beheerd Beleggen Rekening op uw **tegenrekening**. Als de waarde van de **participaties** in de periode tussen het sluiten en het herroepen van de overeenkomst is gedaald, komt dat voor uw rekening en risico. Kosten die wij nog van u tegoed hebben, trekken wij af van het bedrag dat we overmaken naar uw **tegenrekening**.
3. In bepaalde gevallen kunnen wij uw **Aegon Rekening** meteen beëindigen. Dat geldt voor de volgende gevallen:
 - a. als wij daartoe wettelijk verplicht zijn;
 - b. als dat moet van de Autoriteit Financiële Markten of De Nederlandsche Bank; of
 - c. als wij vermoeden dat u zich niet houdt aan de Veiligheidsregels (zie artikel 22), dat er sprake is van fraude of dat er oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van uw **Aegon Rekening**.
4. Als wij uw **Aegon Rekening** beëindigen betaalt u geen kosten, tenzij sprake is van (een vermoeden van) fraude of oneigenlijk gebruik van uw **Aegon Rekening**.
5. Tijdens de afwikkeling van uw **Aegon Rekening** (op uw verzoek of op ons initiatief) blijven deze **Algemene Voorwaarden** en de toepasselijke **productvoorwaarden** van toepassing.

18. Wat er gebeurt als u overlijdt

1. Bij uw overlijden moeten uw erfgenamen dat zo snel mogelijk aan ons mededelen. Zolang wij niet op de hoogte zijn van uw overlijden, mogen wij de door u gegeven **opdrachten** blijven uitvoeren. **Opdrachten** die wij kort vóór of na de mededeling van overlijden hebben ontvangen, mogen wij rechtsgeldig (blijven) uitvoeren als wij de uitvoering ervan redelijkerwijs niet kunnen voorkomen.
2. Uw erfgenamen moeten een verklaring van erfrecht of een officiële akte van overlijden aan ons sturen. Op deze manier kunnen wij vaststellen wie uw rekening na uw overlijden mag gebruiken. Wij overleggen met deze persoon of personen wat er met uw **Aegon Rekening** moet gebeuren.
3. Als de **Aegon Rekening** alleen op uw naam stond, blokkeren wij de rekening na uw overlijden totdat wij alles hebben afgehandeld met uw erfgenamen.
4. Bij een **gezamenlijke rekening** wordt de **Aegon Rekening** in overleg met de mederekeninghouder afgehandeld. De mederekeninghouder mag zelfstandig over de **gezamenlijke rekening** beschikken.
5. Wij zijn niet verplicht om opnieuw informatie te geven over **opdrachten** en transacties die zijn verricht voor het moment van uw overlijden.
6. Als u iemand heeft gemachtigd namens u te handelen, vervalt deze volmacht door uw overlijden.
7. Voor een aantal **Aegon Rekeningen** gelden er andere regels wanneer u overlijdt. Leest u daarom ook de betreffende **productvoorwaarden**.

Communicatie en privacy

19. Onze wijze van communicatie

1. Wij communiceren met u per e-mail, via **Mijn Aegon** en via de **Mijn Aegon app**, tenzij anders bepaald in de **productvoorwaarden**.
2. Heeft u een **gezamenlijke rekening**, dan versturen wij onze informatie naar één (e-mail)adres. Dit is het (e-mail)adres dat door u beiden aan ons is opgegeven.

20. Wij kunnen telefoongesprekken of chatgesprekken bewaren

1. Wij kunnen telefoongesprekken en chatgesprekken die u als klant met ons heeft gevoerd opnemen of bewaren. Wij gebruiken de telefoon of -chatgesprekken voor het volgende:
 - a. trainings- en coachingsdoeleinden;
 - b. ter verificatie van en onderzoek naar **opdrachten**;
 - c. om fraude te bestrijden;
 - d. om de integriteit binnen financiële instellingen te bewaken; en
 - e. om te kunnen voldoen aan andere wettelijke verplichtingen.
2. Opgenomen telefoon of -chatgesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor genoemde doeleinden.

21. Privacy en verwerking persoonsgegevens

1. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Dit doen we onder verantwoordelijkheid van Aegon Nederland N.V.
2. We gebruiken uw persoonsgegevens voor het volgende:
 - a. om het contact en de relatie met u te kunnen onderhouden;
 - b. het aangaan (beoordelen en accepteren van u als klant) en uitvoeren van overeenkomsten (om onze producten en diensten aan u te leveren, bijvoorbeeld om **betaalopdrachten** uit te voeren of **participaties** te (ver)kopen);
 - c. voor de uitwisseling van persoonsgegevens met derden als dat nodig is bij de uitvoering van de overeenkomst met u, bijvoorbeeld met **adviseurs**;
 - d. voor het uitvoeren van (gerichte) marketing- en verkoopactiviteiten, zoals het geven van informatie over andere producten en diensten van **Aegon** die voor u interessant en relevant kunnen zijn;
 - e. voor het analyseren van persoonsgegevens om onze service aan u te kunnen verbeteren, om ons product- en dienstenassortiment te verbeteren, en om beter in te spelen op uw persoonlijke situatie;
 - f. voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector, in het belang van zowel onze klanten, de medewerkers van de **Aegon**-organisatie als financiële instellingen buiten **Aegon**;
 - g. voor statistische en wetenschappelijke doeleinden en om onze dienstverlening te verbeteren en trends te signaleren;
 - h. om toegang tot **Mijn Aegon** en de **Mijn Aegon app** te regelen en functionaliteiten te bieden, onder meer door cookies (zie ons cookiebeleid op www.aegon.nl);
 - i. om uw vragen en opmerkingen te kunnen beantwoorden en om u zo goed mogelijk te woord te staan;
 - j. om uw telefoongesprekken of chatgesprekken op te nemen; en
 - k. om te kunnen voldoen aan andere wettelijke verplichtingen (zoals de verstrekking van informatie aan de Belastingdienst).
3. Wij kunnen uw persoonsgegevens uitwisselen met dochterondernemingen van **Aegon**. Dit doen wij om u een totaalpakket aan diensten en producten te kunnen bieden, voor een verantwoord acceptatiebeleid en om fraude te voorkomen en te bestrijden.
4. In geen geval verkopen wij uw persoonsgegevens aan derden. Wij kunnen bij de uitvoering van onze dienstverlening en bedrijfsactiviteiten derden inschakelen. Deze derden doen dat dan in de hoedanigheid van bewerker van ons. Omdat wij onderdeel uitmaken van een wereldwijde organisatie, kan het voorkomen dat wij persoonsgegevens laten bewerken in landen die zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden, bijvoorbeeld de Verenigde Staten van Amerika. Wij doen dit zorgvuldig en volgens de Nederlandse wet- en regelgeving. Wij zorgen ervoor dat de technische en organisatorische maatregelen gelijkwaardig zijn aan de maatregelen die wij zelf hanteren. Zo zorgen wij ervoor dat uw gegevens goed beveiligd worden en uitsluitend gebruikt worden voor de hierboven genoemde doeleinden.
5. Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid, training van medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen.
6. Via **Mijn Aegon** kunt u op ieder moment zelf uw persoonsgegevens inzien of wijzigen. U kunt ook inzage vragen in de gegevens die wij over u verwerken. Daarnaast kunt u ons vragen om een correctie of verwijdering van deze gegevens. Na uw aanvraag leveren wij binnen vier weken een overzicht van uw persoonsgegevens. Uw aanvraag kunt u schriftelijk indienen met een kopie van uw legitimatiebewijs bij:

Aegon Nederland N.V.
T.a.v. Financial Services afdeling Consument Relaties
Lange Marktstraat 11
8911 AD Leeuwarden

Als er onjuistheden zijn in de geregistreerde persoonsgegevens, ontvangen wij graag een verzoek tot correctie of verwijdering van de gegevens. Wij kunnen voor het verzoek om opgave een wettelijke vergoeding in rekening brengen.
7. Wij verstrekken uitsluitend persoonsgegevens aan derden, zoals toezichthouders, opsporingsinstanties en fiscale autoriteiten, als daartoe een wettelijke plicht is. Wij zullen u hierover informeren, mits dat niet verboden is (bijvoorbeeld in het kader van een strafrechtelijk onderzoek). Van doorlopende informatieverplichtingen (zoals de uitwisseling van informatie met de Belastingdienst) wordt u niet op de hoogte gesteld.
8. Als u niet wilt dat uw persoonsgegevens door ons worden verwerkt voor marketingactiviteiten, zullen wij ervoor zorgen dat u hiervoor niet meer wordt benaderd. U kunt hiertoe een verzoek indienen per email of via **Mijn Aegon**.
9. In ons privacybeleid vindt u meer informatie over de manier waarop wij en andere **Aegon**-entiteiten omgaan met uw persoonsgegevens. Het privacybeleid vindt u op www.aegon.nl. U vindt daar ook ons cookiebeleid.

Aansprakelijkheid

22. Veiligheidsregels

1. Het is belangrijk dat niemand uw gegevens op **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app** kan inzien. Houd uw toegangsgegevens daarom geheim.
2. U moet zich houden aan onze Veiligheidsregels. Lees deze dus ook goed door. De Veiligheidsregels zijn gezamenlijk opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond en gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De Veiligheidsregels kunt u vinden achteraan dit document. Meer informatie over de Veiligheidsregels kunt u vinden op www.nvb.nl. De belangrijkste Veiligheidsregels zijn de volgende:
 - a. houd uw beveiligingscodes geheim;
 - b. zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur waarmee u bankiert;
 - c. controleer uw **Aegon Rekening** minimaal 1 keer per 2 weken; en
 - d. meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.
3. De Veiligheidsregels gelden voor alle **Aegon Rekeningen** die u bij ons opent en voor de volgende zaken:
 - a. de apparatuur, software en internetverbinding die u gebruikt voor uw **Aegon Rekening**; en
 - b. uw gebruikersnaam, wachtwoord, pincode en **Mijn Aegon app**-toegangscode.
4. Wij mogen u voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector vragen waarom u bepaalde producten en diensten van ons gebruikt. Ook kunnen wij u vragen waar het geld dat u op uw **Aegon Rekening** wilt storten of heeft gestort vandaan komt, of naar de achtergrond van door u verrichte **opdrachten**. U bent verplicht op deze vragen antwoord te geven.

23. Wij zijn niet aansprakelijk bij storingen

Het kan gebeuren dat de omgeving voor **Mijn Aegon** of de **Mijn Aegon app** niet naar behoren werkt of niet bereikbaar is, bijvoorbeeld door een technische storing. Wij proberen dat natuurlijk te voorkomen. Als het toch gebeurt, zijn wij voor eventuele schade die u als gevolg daarvan lijdt niet aansprakelijk. Wij zijn wel aansprakelijk als sprake is van opzet of grove schuld.

24. Wanneer bent u aansprakelijk?

1. U bent verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van uw toegangsgegevens voor **Mijn Aegon** en de **Mijn Aegon app**. Als u uw toegangsgegevens bent verloren, als zij zijn gestolen of als zij zonder uw toestemming zijn gebruikt, kijken wij voor de vergoeding van de door u geleden schade naar de omstandigheden waaronder dit is gebeurd. U bent voor maximaal €50 aansprakelijk, tenzij sprake is van één van de volgende situaties:
 - a. als u ons niet meteen heeft laten weten dat u uw toegangsgegevens bent verloren, dat zij zijn gestolen of dat zij onrechtmatig zijn gebruikt, of als u ons niet op de hoogte heeft gesteld toen u dit vermoedde;
 - b. als blijkt dat u uw toegangsgegevens niet geheim heeft gehouden; of
 - c. als u zich niet heeft gehouden aan onze Veiligheidsregels.
 - d. In de hierboven genoemde gevallen bent u volledig aansprakelijk.
2. Wij zijn niet aansprakelijk en vergoeden geen schade als u:
 - a. fraude heeft gepleegd;
 - b. opzettelijk in strijd heeft gehandeld met onze afspraken of als u hier grove schuld aan heeft;
 - c. als u een **opdracht** die niet is toegestaan of verkeerd is uitgevoerd, niet direct aan ons heeft gemeld; of
 - d. als u een **opdracht** niet volgens de toepasselijke voorwaarden heeft doorgegeven.
3. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat u ons onvolledige, onjuiste en/of onvoldoende specifieke informatie heeft verstrekt.
4. U vrijwaart ons voor vorderingen die anderen op ons hebben omdat u uw verplichtingen tegenover ons niet, niet goed of niet op tijd nakomt. Dit betekent dat schade die hiervan het gevolg is voor uw rekening komt.

25. Wanneer zijn wij aansprakelijk?

1. Als u ons een **opdracht** geeft, zijn wij aansprakelijk voor de juiste uitvoering daarvan. Zodra de andere bank of financiële instelling het bedrag van uw **opdracht** heeft ontvangen, is die andere bank of financiële instelling aansprakelijk. Als u een bedrag overmaakt naar uw **Aegon Rekening**, dan is de andere bank of financiële instelling aansprakelijk totdat wij het bedrag hebben ontvangen. Vanaf dat moment zijn wij aansprakelijk.
2. Wij zijn aansprakelijk als wij een **opdracht** uitvoeren die niet is toegestaan of als wij een **opdracht** niet of verkeerd uitvoeren. U moet dat wel tijdig aan ons laten weten. Ook moet u alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schade te voorkomen. Wij betalen dan het bedrag van de **opdracht** op uw **Aegon Rekening**. Als u daardoor rente of kosten heeft betaald aan ons, betalen wij die ook aan u terug.
3. Zien wij zelf dat wij een fout hebben gemaakt? Dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten en herstellen wij die fout. Wij mogen een fout herstellen of een verkeerd overgemaakt bedrag weer terugboeken zonder dat u daarvoor toestemming heeft gegeven.
4. Indien wij tegenover u aansprakelijk zijn, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade die u lijdt. Indirecte schade, zoals winst die u mogelijk misloopt, koersschade, gevolgschade of economische schade vergoeden wij niet. Alleen deze soorten schade zijn directe schade:
 - a. kosten en rente die u ons ten onrechte heeft betaald; en
 - b. rente die wij u hadden moeten betalen (als wij onze verplichtingen waren nagekomen).Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u of anderen lijden in geval van overmacht.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u ondervindt van maatregelen die wij moeten nemen als gevolg van dwingende regels, aanwijzingen van een toezichthouder of beursvoorschriften of maatregelen waartoe wij in buitengewone omstandigheden besluiten.
6. U vrijwaart ons voor vorderingen van derden met betrekking tot de door ons verrichte diensten. Dit betekent dat schade die hiervan het gevolg is voor uw rekening komt.

Overig

26. Wij geven u geen advies

1. Als u een product opent geven wij u geen advies. U kunt alleen zelfstandig en op eigen initiatief **opdrachten** aan ons opgeven.
2. Als wij u wel advies geven, zullen wij dat vooraf schriftelijk aan u bevestigen.

27. U kunt uw Aegon Rekening niet overdragen of verpanden

1. Het **tegoed** op uw **Aegon Rekening** is een zogenoemd 'vorderingsrecht'. Dit is het recht op een prestatie van een bepaalde schuldenaar. U kunt dit recht niet aan iemand anders overdragen of verpanden. U kunt dus niet met iemand anders kunt afspreken dat als u bijvoorbeeld die andere persoon niet betaalt, die andere persoon het **tegoed** op uw **Aegon Rekening** krijgt.
2. Een uitzondering geldt voor een verpanding of overdracht ten gunste van Aegon Levensverzekering N.V. of Aegon Hypotheken B.V. of voor verpandingen die reeds vóór de inwerkingtreding van deze Algemene Voorwaarden hebben plaatsgevonden.

28. Het depositogarantiestelsel is van toepassing

1. Wij vallen onder het Nederlandse wettelijke depositogarantiestelsel, uitgevoerd door De Nederlandsche Bank. Dit betekent dat als wij failliet gaan, u voor spaargelden en deposito's uw geld terug kunt krijgen tot een maximumbedrag. Hiervoor moet u wel voldoen aan een aantal voorwaarden. Op www.aegon.nl en www.dnb.nl en in de **productvoorwaarden** vindt u informatie over het depositogarantiestelsel.
2. Heeft u een rekening bij verschillende onderdelen van Aegon Bank N.V., bijvoorbeeld zowel bij Aegon Bank als bij Knab? Dan wordt het saldo op alle rekeningen bij de uitvoering van het depositogarantiestelsel bij elkaar opgeteld. Komt als gevolg hiervan het gezamenlijk saldo boven het maximumbedrag uit? Dan kunt u slechts aanspraak maken op het maximumbedrag.
3. In het geval van een **gezamenlijke rekening** geldt het maximumbedrag onder het depositogarantiestelsel per persoon.
4. Heeft u een Aegon Beheerd Beleggen Rekening? Leest u dan de Voorwaarden Aegon Beheerd Beleggen voor informatie over het depositogarantiestelsel en het beleggerscompensatiestelsel.

29. Belangenconflicten

Wij proberen belangenconflicten met onze klanten of bij onszelf (bijvoorbeeld tussen onze afdelingen) te voorkomen. De regels over hoe wij met belangenconflicten omgaan vindt u op www.aegon.nl.

30. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden veranderen

1. Wij kunnen deze **Algemene Voorwaarden** veranderen. Als wij dat doen, laten wij dat u minimaal twee maanden van tevoren weten. Behalve als de verandering in uw voordeel is of volgens de wet meteen moet ingaan. We zetten de nieuwe voorwaarden op www.aegon.nl en u krijgt bericht van ons.
2. Bent u het niet eens met de veranderingen? Dan kunt u uw overeenkomst met ons beëindigen. Laat het ons dan weten. Als wij niets van u horen, gaan wij ervan uit dat u de veranderingen goedkeurt.

31. U heeft een vraag of klacht

- Heeft u een vraag over onze dienstverlening? Kijkt u dan of u het antwoord kunt vinden op www.aegon.nl.
- Met een vraag of een klacht kunt u ook bellen met onze klantenservice op 088 344 12 34. Dat kan op werkdagen van 08.00 tot 21.00 uur. En op zaterdag van 09.00 tot 13.00 uur.
- U kunt ook mailen via www.aegon.nl/email.
- Stuurt u liever een brief? Dat kan naar:

Aegon Bank N.V.
T.a.v. de Directie
Postbus 202
2501 CE Den Haag

Wij behandelen klachten volgens de klachtenregeling van **Aegon**. Meer informatie hierover vindt u op www.aegon.nl.

- Vindt u dat wij uw klacht niet goed hebben opgelost? Dan kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dat kan binnen 3 maanden nadat wij uw klacht hebben afgehandeld. Kijk voor meer informatie op www.kifid.nl. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.
- Als wij worden betrokken in een procedure of een geschil tussen u en een derde, komen alle kosten die wij daarvoor moeten maken voor uw rekening.

32. Toepasselijk recht en forumkeuze

Op deze **Algemene Voorwaarden** is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen moeten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Den Haag.

Veiligheidsregels

Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan internet- en/of mobielbankieren. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat u moet doen, vindt u in deze veiligheidsregels.

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

U vermindert de kans dat u het slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw bankrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. Daarbij mag de bank u volgens de wet in bepaalde gevallen een eigen risico van maximaal EUR 50,- in rekening brengen. De bank is echter niet altijd verplicht dit bedrag, eventueel verminderd met het eigen risico van maximaal EUR 50,-, aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

Wat moet u doen?

1. Houd uw **inloggegevens** geheim.
2. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
3. Controleer uw rekening.
4. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Elk van deze veiligheidsregels worden hieronder toegelicht.

Toelichting veiligheidsregels

1. Houd uw inloggegevens geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat **inloggegevens** nooit aan een ander bekend kunnen worden. **Inloggegevens** gebruikt u bij ons voor **Internetbankieren** en de **Mijn Aegon app**. Dit zijn bijvoorbeeld uw gebruikersnaam en wachtwoord voor **Mijn Aegon** of de **pincode** voor de **Mijn Aegon app**;
- U mag deze **inloggegevens** alleen zelf gebruiken;
- Schrijf of sla de **inloggegevens** niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;
- U kunt zelf uw **inloggegevens** kiezen. U zorgt ervoor dat deze niet gemakkelijk te raden zijn. Kies bijvoorbeeld geen geboortejahr, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw **inloggegevens** intikt;
- Geef nooit uw **inloggegevens** door per telefoon, e-mail of op een andere wijze. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank te zijn. Wij vragen u op deze wijze nooit om uw **inloggegevens**.

2. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/ of smartphone, die u voor het regelen van uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode;
- Zorg er daarnaast voor dat door ons verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

3. Controleer uw bankrekening

Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken voor de producten waarbij u de rekeningoverzichten alleen via **Mijn Aegon** kunt inzien. Als u alleen rekeningoverzichten op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kunnen wij u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

4. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ons contact op:
 - u weet of vermoedt dat iemand anders uw **inloggegevens** kent of heeft gebruikt;
 - u ziet dat er transacties op uw **Aegon Rekening** hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
 - u heeft uw mobiele apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd;
- Neem ook direct contact met ons op bij iets dat u als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen.

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

Algemene Bankvoorwaarden 2017 NVB

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 privacyregelgeving.

Artikel 8 – Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.
2. Wij mogen op het voorbeeld van uw handtekening afgaan, totdat u ons meedeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

Artikel 9 – Vertegenwoordiging en volmacht

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

1. Vertegenwoordiging

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

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

- a. bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
- b. twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit 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 beveiligd 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.

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

3. Eerder verstrekte gegevens

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

Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

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

Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht

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

- 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.
- 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.
- 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.

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

Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud

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

Als wij een bedrag voor u ontvangen, dan heeft u dat bedrag van ons tegoed. Soms komt het voor dat wij het tegoed al voor u boeken terwijl wij het bedrag nog niet (definitief) hebben ontvangen. Op die manier kunt u het geld alvast gebruiken. Wij maken het voorbehoud dat wij de boeking van het tegoed weer mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven.

Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

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

Artikel 24 – Pandrecht op onder andere uw tegoeden

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

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
 - a. U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
 - i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
 - ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
 - iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed).Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - b. De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
 - c. U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - d. U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
 - i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
 - ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
 - iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren. Voorbeeld:
 - Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan een van die andere rechtspersonen.Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
 - e. U garandeert ons dat u bevoegd bent de goederen aan ons te verpanden. U garandeert ons ook dat anderen daarop nu of later geen (pand)recht of aanspraak hebben of zullen hebben, tenzij wij uitdrukkelijk anders met u overeenkomen.
2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
 - a. U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.
 - b. Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
 - i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denk 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 Euro 500,- rood mag staan terwijl u een keer Euro 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van Euro 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. Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

Artikel 34 – Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

1. Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u niet tevreden bent, laat u ons dat weten. Wij kijken dan of wij u een passende oplossing kunnen bieden. Informatie over de klachtenprocedure staat op onze website en is ook verkrijgbaar bij onze kantoren.
2. Geschillen tussen u en ons worden alleen voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Dit geldt als u de rechter inschakelt maar ook als wij dit doen. Uitzonderingen hierop zijn:
 - a. Als dwingend recht een andere rechter aanwijst, zijn u en wij daaraan gebonden.
 - b. Als er een voor u in aanmerking komende buitenlandse rechter is, kunnen wij het geschil ook aan die rechter voorleggen.
 - c. U kunt uw geschil met ons ook voorleggen aan de bevoegde geschillen- en 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 contractoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractoverneming 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.