

## Productvoorwaarden

# Brand New Day Hypotheekrekening-sparen

De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een geblokkeerde rekening die gekoppeld is aan een hypotheeklening bij een financiële instelling waar Brand New Day Bank N.V. mee samenwerkt zoals Allianz Nederland Levensverzekering, MNF Bank, HQ of BNP. Met deze rekening spaart u om uw hypotheeklening terug te kunnen betalen. Deze rekening en de hypotheeklening horen bij elkaar. Daarmee heeft u de zekerheid dat u de hypotheeklening helemaal terugbetaalt. U heeft deze zekerheid alleen als u zich houdt aan de afspraken die horen bij de Hypotheekrekening-sparen.

### Hoe werkt de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen?

De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een rekening waarop u op een fiscaal aantrekkelijke manier geld spaart om de hypotheeklening voor uw woning terug te betalen. De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een zogenaamde spaarrekening eigen woning (SEW).

Over uw hypotheeklening betaalt u rente. Tegelijkertijd spaart u elke maand een bedrag. Over het bedrag dat u spaart krijgt u rente. Dit rentepercentage is even hoog als het rentepercentage dat u betaalt voor de hypotheeklening. Het bedrag dat u gedurende de looptijd spaart is precies hoog genoeg om later de hypotheeklening die hoort bij de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen helemaal mee terug te kunnen betalen.

Deze productvoorwaarden horen bij de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. In deze productvoorwaarden staan de regels waaraan wij ons moeten houden en waaraan u zich moet houden. Om u aan deze voorwaarden te kunnen houden is het nodig dat u ze kent en begrijpt. Wij adviseren u daarom dringend deze Productvoorwaarden goed door te nemen.

### Online rekening

U kunt uw Hypotheekrekening-sparen 24 uur per dag, 7 dagen per week online bekijken en beheren.

### Geen advies

De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen gebruikt u op basis van 'execution only'. Dit betekent dat Brand New Day u niet adviseert en u zelfstandig besluit of de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen, of een wijziging daarin, passend voor u is en/of aansluit bij uw behoeften en (financiële) situatie. Wilt u een wijziging doorvoeren maar bent u er niet zeker van welke consequenties deze wijziging heeft dan raden wij u aan uw financieel adviseur te raadplegen.

### Belastingregels

U heeft de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen voor het terugbetalen van de lening voor uw woning. Hiervoor gelden verschillende, soms ingewikkelde, regels van de overheid. Overleg daarom altijd met uw financieel adviseur voordat u iets doet.

Hieronder hebben we een aantal situaties opgenomen waarbij u advies vraagt aan uw financieel adviseur:

- Als u geld wilt opnemen van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen
- Als u minder wilt sparen of wilt stoppen met sparen

In verband met veranderde wet- en regelgeving per 1 januari 2013 is het niet meer mogelijk de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen nieuw te openen.

**Deze productvoorwaarden bestaan uit 3 delen:**

Deel 1 Algemeen

Deel 2 Betalingsverkeer

Deel 3 Online bankieren via MijnBND

## Inhoud

DEEL 1 Specifieke productvoorwaarden.....	4
Artikel 1 Waarvoor zijn deze productvoorwaarden .....	4
Artikel 2 Wat is de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? .....	4
Artikel 3 Samen met uw partner een Brand New Day Hypotheekrekening-sparen gebruiken .....	4
Artikel 4 Geld sparen om uw hypotheeklening terug te betalen.....	5
Artikel 5 Welke kosten betaalt u?.....	7
Artikel 6 Wilt u geld dat bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij heeft opgebouwd voor het terugbetalen van uw lening storten op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen?.....	7
Artikel 7 Wilt u overstappen naar een andere bank of verzekeringsmaatschappij? .....	7
Artikel 8 Beëindiging Hypotheekrekening-sparen door Brand New Day? .....	8
Artikel 9 Wat gebeurt er als u overlijdt? .....	8
Artikel 10 Echtscheiding .....	9
Artikel 11 Verhuizing .....	9
DEEL 2 Overige productvoorwaarden .....	10
Artikel 12 Digitale rekening, communicatie en toegankelijkheid.....	10
Artikel 13 Rekeninginformatie .....	11
Artikel 14 Aansprakelijkheid voor belastingen, boetes en heffingen.....	11
Artikel 15 Wat mogen we van elkaar verwachten? .....	11
Artikel 16 Als er iets verandert in uw gegevens .....	12
Artikel 17 Wanneer betalen wij wel en niet voor schade? .....	12
Artikel 18 Wat gebeurt er met uw geld als wij failliet gaan? .....	13
Artikel 19 Wijzigen Productvoorwaarden of dienstverlening .....	13
Artikel 20 Verwerking (persoons)gegevens.....	13
Artikel 21 Heeft u een klacht?.....	14
Artikel 22 Overige bepalingen.....	14
Artikel 23 Gegevens Brand New Day Bank.....	14
<b>Bijlage 1 Algemene Bankvoorwaarden 2017.....</b>	<b>16</b>
<b>Bijlage 2 Online bankieren via MijnBND .....</b>	<b>27</b>

## DEEL 1 Specifieke productvoorwaarden

### Artikel 1 Waarvoor zijn deze productvoorwaarden

- 1.1 Dit zijn de voorwaarden van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. In deze voorwaarden staan de afspraken waar u en wij ons aan moeten houden als u de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen bij ons heeft. Deze specifieke productvoorwaarden golden ook al voor uw Allianz Bankspaarhypotheekrekening.
- 1.2 Voor de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen gelden ook de Algemene Bankvoorwaarden. Die vindt u in [Bijlage 1](#) van deze voorwaarden.
- 1.3 Met 'Brand New Day Bank', 'wij' en 'ons' bedoelen wij Brand New Day Bank N.V. Met 'financiële instelling' bedoelen wij de bank of verzekeringsmaatschappij waarvan u de hypotheeklening heeft en waarmee Brand New Day Bank een samenwerkingsovereenkomst heeft. De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is altijd gekoppeld aan de hypotheeklening.

### Artikel 2 Wat is de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen?

- 2.1 **Spaarrekening Eigen Woning:** De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een rekening waarop u met belastingvoordeel geld spaart om de hypotheeklening voor uw woning terug te betalen. De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een zogenaamde spaarrekening eigen woning (SEW). De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is gekoppeld aan de hypotheeklening van een andere financiële instelling waarmee Brand New Day Bank een samenwerkingsovereenkomst heeft.

Let op: deze aflosvorm is sinds 1 januari 2013 niet meer nieuw te sluiten.

- 2.2 **Belangrijkste kenmerken:** De belangrijkste kenmerken van de Hypotheekrekening-sparen zijn:
  - U heeft de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen samen met de hypotheeklening.
  - De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen en de hypotheeklening horen bij elkaar en kunnen niet los van elkaar bestaan.
  - De financiële instelling die u de hypotheeklening heeft gegeven, heeft recht op het bedrag van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Dat is de zekerheid dat u de hypotheeklening terugbetaalt. Daarom heeft u ook toestemming van deze financiële instelling nodig als u iets wilt veranderen aan de hypotheeklening en de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.
  - Over het bedrag op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen krijgt u rente. Dit rentepercentage is even hoog als het rentepercentage dat u betaalt voor de hypotheeklening.
  - Het bedrag dat u iedere maand spaart, is precies hoog genoeg om samen met de rente later de hypotheeklening die hoort bij de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen helemaal mee terug te kunnen betalen.
  - U mag het geld dat op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen staat niet van de rekening afhalen. U mag het geld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen alleen gebruiken om de hypotheeklening voor uw woning terug te betalen.
  - U betaalt geen belasting over het geld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Hiervoor gelden wel regels van de Belastingdienst.
  - De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een digitale rekening. Dit betekent dat u de rekening via internetbankieren beheert. De communicatie met u doen wij zoveel mogelijk via e-mail.

### Artikel 3 Samen met uw partner een Brand New Day Hypotheekrekening-sparen gebruiken

- 3.1 Heeft u samen met uw partner een Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? Dan mogen u en uw partner allebei zelfstandig opdrachten aan ons geven. Wij controleren niet of u daar elkaars toestemming voor heeft.
- 3.2 Allebei mag u zelfstandig alles met de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen doen wat volgens deze productvoorwaarden is toegestaan.
- 3.3 In de wet en in deze voorwaarden staan alle regels waaraan wij ons moeten houden. U mag ons beiden vragen ons aan deze regels te houden. En u beiden mag ons ook alleen vragen ons aan deze regels te houden.

- 3.4 Als wij een opdracht van één van u krijgen, mogen wij die uitvoeren. Ook als de ander ons laat weten dat hij niet akkoord is met de opdracht.
- Als wij een opdracht van één van u krijgen, mogen wij die ook uitstellen of weigeren zolang de ander niet akkoord is.
- 3.5 Als u of uw partner ons een bedrag moet betalen, bent u daarvoor allebei zelfstandig verantwoordelijk. Wij mogen van u eisen dat u het hele bedrag aan ons betaalt. En wij mogen ook van uw partner eisen dat hij het hele bedrag aan ons betaalt. Als één van u betaalt, hoeft de ander niet meer te betalen.
- 3.6 Sturen wij één van u een bericht over de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? Dan moet u aan de ander laten weten wat er in dat bericht staat. Dat geldt ook voor telefoongesprekken over de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. U moet elkaar alles vertellen wat te maken heeft met de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.

## Artikel 4 Geld sparen om uw hypotheeklening terug te betalen

Met de Brand New Day Hypotheekrekening sparen spaart u om uw hypotheeklening terug te betalen.

- 4.1 **Hoeveel spaart u?** Eerder is berekend hoeveel geld u moet sparen om uw hypotheeklening terug te betalen. Dat is berekend met de volgende gegevens:

- De hoogte van het rentepercentage van de hypotheeklening,
- De periode dat u de hypotheeklening heeft, en
- Het totale bedrag dat u in deze periode wilt sparen. Dat bedrag mag niet hoger zijn dan het bedrag van de hypotheeklening.

Wij veranderen het bedrag dat u spaart in de volgende situaties:

- U betaalt een deel van de hypotheeklening terug. En daardoor wordt het totale bedrag dat u moet sparen lager.
- U heeft een extra bedrag gestort op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.
- Het rentepercentage van de hypotheeklening verandert. De looptijd van de hypotheeklening verandert.

Als dit zo is, horen wij dit van de financiële instelling van wie u het geld leent.

**Heeft u het totale bedrag dat u wilt sparen gespaard?** Dan hoeft u geen geld meer te storten op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. U krijgt dan ook geen rente meer over het geld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.

- 4.2 **Belastingregels:** U spaart om de lening voor uw woning terug te betalen. Hiervoor staan regels in de wet:

- De Brand New Day Hypotheekrekening-sparen is een rekening waarop u geld spaart om de lening voor uw woning terug te betalen. Hiervoor gelden een aantal regels, die in de wet staan. U moet zich houden aan deze regels. U bent daarvoor zelf verantwoordelijk.
- U moet het spaargeld gebruiken om de hypotheeklening voor uw woning terug te betalen. U mag geen geld van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen afhalen.
- Haalt u toch geld van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen af? Dan kan dit voor u grote negatieve gevolgen hebben, die u veel geld kunnen kosten. Overleg dit daarom altijd met uw financieel adviseur.
- Tot 1 april 2017 moest u minimaal 15 jaar iedere maand, ieder kwartaal, ieder half jaar of ieder jaar een spaarbedrag storten op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Of tot aan het moment dat u overlijdt. Deze verplichting is komen te vervallen. Hierdoor kunt u de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen, ook als u nog geen 15 jaar heeft ingelegd, belastingvrij laten uitkeren. U moet vanaf de ingangsdatum wel ieder contractjaar onafgebroken hebben ingelegd én met het geld uw hypotheeklening terugbetalen.
- U hoeft niet elk contractjaar evenveel geld te sparen. U mag bijvoorbeeld extra geld sparen, als u dat wilt. Maar hiervoor gelden wel de zogenaamde fiscale bandbreedte regels. Dit betekent dat het hoogste bedrag dat u in een contractjaar spaart niet meer mag zijn dan tien keer het laagste bedrag dat u in een contractjaar spaart (1:10).
- U mag de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen maximaal 30 jaar hebben.
- Ten slotte staat in de wet dat wij de Belastingdienst informatie moeten geven over uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Wij hoeven u daar (vooraf) niet van op de hoogte te stellen.

- 4.3 **Afwijkende belastingregels als u al een andere rekening had om de lening van een woning terug te betalen:** Had u voordat u begon met de Allianz Bankspaarrekening (nu Brand New Day Hypotheekrekening-sparen) al een andere spaarrekening (SEW), beleggingsrekening (BEW) of verzekering (KEW) om de lening van een woning terug te betalen?
- Dan zijn de regels over hoeveel u elke maand kunt sparen anders. Dat hangt dan ook af van uw vorige spaarrekening, beleggingsrekening of verzekering.
  - En dan zijn de regels over hoe lang u de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen mag hebben ook anders. Want de periode dat u de vorige spaarrekening, beleggingsrekening of verzekering had, telt dan ook mee.
- 4.4 **Hoe betaalt u?**
- Wij zorgen ervoor dat het geld op tijd op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen staat. Wij betalen dat eerst voor u. Daarna betaalt u ons direct terug.
  - U geeft ons toestemming de bedragen die u moet betalen automatisch van uw tegenrekening af te schrijven. U moet er voor zorgen dat er voldoende geld op uw tegenrekening staat. Deze tegenrekening moet een Nederlandse betaalrekening zijn (= landcode NL bevatten) die (mede) op uw naam staat.
  - Staat er niet voldoende geld op uw tegenrekening? Of kunnen we het geld om een andere reden niet van uw tegenrekening afschrijven? Dan sturen wij u een bericht. Daarin staat dat u het geld binnen 15 dagen moet betalen.
  - Hierna sturen wij u nog één keer een bericht als u niet heeft betaald.
  - Betaalt u niet binnen 45 dagen na de datum dat u had moeten betalen? Of niet binnen 30 dagen nadat wij u dit tweede bericht stuurden, als dit een latere datum is? Dan halen wij het bedrag dat wij al voor u op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen hadden gestort er weer van af. U krijgt dan ook geen rente van ons voor dit bedrag. Wij wijzen u erop dat het niet betalen ernstige gevolgen kan hebben, omdat u het bedrag dat u nodig heeft voor de aflossing van de lening misschien niet bereikt. Ook zullen wij uw adviseur en de financiële instelling van wie u het geld leent, informeren.
- 4.5 **Extra geld sparen:** U mag extra geld sparen op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen om uw lening eerder terug te betalen. Hiervoor gelden wel regels die in de wet staan en regels die horen bij uw lening. Overleg dus altijd met uw financieel adviseur voordat u extra geld spaart op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.
- Wilt u extra sparen? Dan moet u ons een brief geven van de financiële instelling van wie u de hypotheeklening heeft. Daarin moeten zij u toestemming geven om extra te sparen.
  - In de regels die horen bij de hypotheeklening kan staan dat u een boete moet betalen als u extra spaart. Als u deze boete moet betalen, trekken wij deze af van het bedrag wat u op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen wilt storten.
  - Wilt u extra sparen? Dan moet u het extra spaarbedrag zelf storten naar uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen onder vermelding van 'extra storting'. Over het extra spaarbedrag krijgt u rente vanaf het moment dat het bedrag op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen staat.
  - Wilt u juist minder sparen? Of stoppen met sparen? Of de looptijd verkorten? Ook dan moet u ons een brief geven van de bank of verzekeraar van wie u de hypotheeklening heeft. Daarin moeten zij u toestemming geven minder of niets te sparen. Let op: deze handelingen kunnen negatieve gevolgen voor u hebben. Overleg hiervoor daarom altijd eerst met uw financieel adviseur.
  - U kunt de looptijd van de Hypotheekrekening-sparen niet verlengen.
- 4.6 **Terugbetalen van uw lening:** Met het spaargeld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen kunt u uw hypotheeklening helemaal of voor een deel terugbetalen.
- Hebben wij op grond van artikel 4.4 inleg voorgesloten en heeft u ons nog niet alles terugbetaald? Dan halen wij het bedrag dat wij al voor u op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen hadden gestort van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen af. Dit doen wij per de datum dat u ons de bedragen had moeten betalen. Over deze bedragen krijgt u geen rente.
- Betaalt u uw hypotheeklening terug met ander geld dat u heeft? En gebruikt u daarvoor dus niet het spaargeld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? Dan stoppen wij uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen onmiddellijk. Het spaargeld van uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen zetten wij dan op een andere spaarrekening op uw naam bij Brand New Day of keren we uit naar uw tegenrekening.

- 4.7 **Geld opnemen:** U spaart voor het terugbetalen van uw hypotheeklening. Daarom mag u niet voor andere doeleinden geld opnemen van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.

Let dus op! Wilt u eerder geld opnemen van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? En gaat u dat geld niet gebruiken voor de aflossing van uw hypotheeklening? Dan kan dit voor u grote negatieve gevolgen hebben. Overleg hierover dus altijd met uw financieel adviseur. U heeft hiervoor toestemming nodig van de financiële instelling.

- 4.8 **Hypotheekrekening-sparen en overlijdensrisicoverzekering:** Heeft u in het verleden samen met uw Hypotheekrekening-sparen een overlijdensrisicoverzekering bij Allianz afgesloten? Deze zijn sinds de overname van ANAM door Brand New Day niet meer onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wanneer u besluit om te stoppen met de Hypotheekrekening-sparen, dan betekent dat dus niet (meer) dat de overlijdensrisicoverzekering ook stopt.

## Artikel 5 Welke kosten betaalt u?

- 5.1 **Administratiekosten:** Voor de Brand New Day Hypotheekrekening betaalt u iedere maand een vast bedrag aan administratiekosten. Deze kosten halen wij iedere maand af van uw spaargeld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen.

- 5.2 **Wijziging tarief:** Brand New Day Bank maakt een wijziging van de kosten bekend door:

- een bericht op de website [www.brandnewday.nl](http://www.brandnewday.nl);
- via (een digitaal bericht in) MijnBND of de Brand New Day App; of
- een e-mailbericht aan u.

- 5.3 **Bent u het niet eens met de wijziging van het tarief?** Dan moet voor de ingangsdatum van de wijziging kiezen uit een van de opties als hieronder beschreven in artikel 8.

Lukt het in redelijkheid niet om de rekening vóór de ingangsdatum van de wijziging te beëindigen, uw hypotheeklening ermee af te lossen of over te stappen naar een andere dienstverlener dan moet u met ons contact op te nemen. We kijken dan of een andere oplossing kan worden gevonden; bijvoorbeeld een verlenging van de opzegtermijn.

Onderneemt u voor de ingangsdatum van de wijziging geen actie dan gaan we ervan uit dat u akkoord bent met de wijziging.

## Artikel 6 Wilt u geld dat bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij heeft opgebouwd voor het terugbetalen van uw lening storten op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen?

- 6.1 Heeft u bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij ook geld voor het terugbetalen van uw hypotheeklening opgebouwd dat u graag op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen zet? Dat kan. Overleg met uw financieel adviseur wat de regels van de Belastingdienst zijn.

U heeft hiervoor toestemming nodig van de financiële instelling die u de hypotheeklening heeft verstrekt. Is uw rekening een 'en/of'-rekening dan moet ook uw partner schriftelijk akkoord gaan.

## Artikel 7 Wilt u overstappen naar een andere bank of verzekeringsmaatschappij?

- 7.1 **Overstappen:** Wilt u het geld van uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen op een rekening van een andere bank of verzekeringsmaatschappij zetten? Dat kan zonder fiscale consequenties. Overleg met uw financieel adviseur wat de regels van de Belastingdienst zijn.

- 7.2 **Overstapverzoek:** U moet zo'n overstapverzoek minimaal 30 dagen van tevoren schriftelijk bij ons indienen. U heeft hiervoor toestemming nodig van de financiële instelling die u de hypotheeklening heeft verstrekt.

Is uw rekening een 'en/of'-rekening dan moet ook uw partner schriftelijk akkoord gaan.

Wij kunnen uw geld pas overboeken naar de andere bank of verzekeringsmaatschappij als deze heeft bevestigd dat de nieuwe rekening ook bedoeld is om te sparen voor het terugbetalen van uw hypotheeklening.

## Artikel 8 Beëindiging Hypotheekrekening-sparen door Brand New Day?

8.1 **Kan Brand New Day de Hypotheekrekening-sparen beëindigen?** Ja, dat kan. Wij kunnen namelijk altijd stoppen met het aanbieden van deze rekening of de rekening opzeggen.

Opzeggen kan bijvoorbeeld als u handelt in strijd met deze Productvoorwaarden, u verhuist of belastingplichtig buiten de EER, U.S. person of Politically Exposed Person (PEP) wordt, anderszins niet meer aan onze acceptatiecriteria voldoet, u niet c.q. onvoldoende meewerkt aan onze verzoeken om informatie te verstrekken, uw handelen schadelijk is voor onze goede naam of reputatie of als er onvoorziene omstandigheden zijn waardoor voortzetting van de rekening niet van ons verwacht kan worden.

We nemen dan wel een opzegtermijn van twee maanden in acht. Ook kunnen we de rekening zonder opzegtermijn beëindigen. Bijvoorbeeld als dat moet op grond van de wet, een opdracht van een toezichthouder of uitspraak van een rechter. Wij zeggen de rekening op via een e-mail.

8.2 **Bij beëindiging heeft u 3 mogelijkheden:**

- U stapt over naar een andere bank of verzekeringsmaatschappij en spaart daar verder voor de aflossing van uw hypotheeklening (zie onder 7);
- U lost met het gespaarde geld (een gedeelte van) uw hypotheeklening af; of
- U laat het gespaarde geld uitkeren naar uw tegenrekening. Deze optie heeft grote financiële gevolgen.

8.3 **Akkoord pandhouder nodig:** Voor uw keuze heeft u toestemming nodig van de financiële instelling die u de hypotheeklening heeft verstrekt. Is uw rekening een 'en/of'-rekening dan moet ook uw partner schriftelijk instemmen.

8.4 **Maakt u niet binnen twee maanden een keuze?** Dan maken we het geld over naar de financiële instelling waarvan u de hypotheeklening heeft gekregen. Daaraan verleent u bij voorbaat uw toestemming. Wilt u overstappen naar een andere dienstverlener of uw hypotheeklening aflossen maar lukt dat redelijkerwijs niet binnen de opzegtermijn dan moet u contact met ons opnemen. We kijken dan of een andere oplossing kan worden gevonden; bijvoorbeeld een verlenging van de opzegtermijn.

## Artikel 9 Overlijden

9.1 **Wat gebeurt er met de rekening bij overlijden?** Als u overlijdt en wij ontvangen een akte van overlijden dan beëindigen we de automatische incasso. Bij een en/of rekening gebeurt dat alleen als u en uw partner allebei overlijden. Vervolgens stellen wij vast wie er recht heeft op het geld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Meestal is dat de financiële instelling die aan u de hypotheeklening heeft verstrekt. Maakt deze financiële instelling geen aanspraak op het geld dan zullen we uw erfgenamen om een verklaring van erfrecht of een verklaring van executele vragen. Zij moeten daarvoor een afspraak met een notaris maken. De verklaring kost geld.

9.2 **Verklaring van erfrecht niet altijd nodig:** Voor uw partner is zo'n verklaring van erfrecht of executele soms niet nodig en is het genoeg om het formulier 'beschikken over een bankrekening overleden echtgenoot/partner' in te vullen. Dit formulier kan uw partner bij onze afdeling Klantenservice opvragen. Het formulier geeft uw partner duidelijkheid over de vraag of hij/zij een verklaring van de notaris nodig heeft.

9.3 **Opname mogelijk na vaststelling rechthebbende:** Uw erfgenamen kunnen pas geld opnemen van de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen als wij weten wie er recht heeft op het geld. Tot die tijd kan er niemand geld opnemen van de rekening.

9.4 **Voortzetting rekening door uw partner:** Uw partner kan ervoor kiezen om de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen voort te zetten. Uw partner heeft 12 maanden de tijd om deze keuze te maken. Hebben wij dan nog niks gehoord dan gaan we er vanuit dat uw partner de rekening niet wil voortzetten en beëindigen we de rekening.

## Artikel 10 Echtscheiding

- 10.1 **Wat gebeurt er als u gaat scheiden?** Dan kunt u het geld op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen geheel of gedeeltelijk overdragen aan uw ex-partner. U moet hier samen schriftelijk om vragen. Uw ex-partner moet dan wel beschikken over een woning en een hypotheeklening.

## Artikel 11 Verhuizing

- 11.1 **Wat gebeurt er als u verhuist naar het buitenland?** Dat kan voor ons reden zijn om de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen te beëindigen. Bent u door de verhuizing niet meer belastingplichtig in Nederland dan verbindt de Belastingdienst financiële consequenties aan uw verhuizing. Overleg hierover dus altijd met uw financieel adviseur.

## DEEL 2 Overige productvoorwaarden

In dit deel worden de overige voorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen u en Brand New Day Bank voor de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Deze kunnen afwijken van de voorwaarden die van toepassing waren op uw Allianz Banksparhypotheekrekening.

### Artikel 12 Digitale rekening, communicatie en toegankelijkheid

12.1 **Openen en online beheren:** De Hypotheekrekening-sparen is een digitale rekening. U kunt de rekening online inzien en beheren door via de website van Brand New Day in te loggen op MijnBND.

MijnBND is de beveiligde, persoonlijke online bankomgeving van Brand New Day.

12.2 **Toegang tot MijnBND:** U kunt via 2 verschillende Inlogmiddelen toegang krijgen tot MijnBND:

- via de website van Brand New Day met een Inlogcode of
- via de Brand New Day App.

Let op: niet alle Inlogmiddelen bieden dezelfde functionaliteiten en informatie. Meer informatie over het gebruik van MijnBND en de functionaliteiten per Inlogmiddel vindt u in [Bijlage 2](#) van deze Productvoorwaarden (Online bankieren via MijnBND).

12.3 **Verificatie e-mailadres:** Bij de omzetting van de Allianz Banksparhypotheekrekening naar de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen vult u een e-mailadres in. Dit e-mailadres verifiëren wij.

12.4 **Contact via e-mail:** Als wij met u communiceren doen we dat zoveel mogelijk digitaal via het geverifieerde e-mailadres. Soms sturen wij u een brief. We gaan ervan uit dat u alle van ons ontvangen communicatie leest. Als we een e-mail ontvangen en die is afkomstig van uw geverifieerde e-mailadres dan gaan we ervan uit dat u deze e-mail heeft gestuurd.

12.5 **Opdachten doorgeven:** Wij voeren alleen opdrachten uit als die worden gegeven via MijnBND of als ze afkomstig zijn van uw geverifieerde e-mailadres.

12.6 **Opdachten moet u bevestigen:** Iedere Opdracht die u via MijnBND aan Brand New Day Bank geeft, moet u bevestigen via een sms-verificatiecode of via de Brand New Day App.

Door een opdracht te bevestigen geeft u ons opdracht deze uit te voeren.

Brand New Day Bank kan voorschrijven welke bevestigingsmethode u moet gebruiken. Opdrachten die niet zijn bevestigd worden niet uitgevoerd en worden verwijderd. De consequenties daarvan komen voor uw rekening.

Alle communicatie vindt plaats in het Nederlands.

12.7 **Taal van de communicatie:** Alle communicatie met u vindt plaats in het Nederlands.

12.8 **Toegankelijkheid online bankdiensten:** Wij willen dat onze online bankdiensten toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen met een beperking. Daarom streven we ernaar te voldoen aan de vereisten uit Richtlijn (EU)2019/882 (Toegankelijkheidsrichtlijn) en de WCAG 2.1. richtlijnen (niveau AA).

Zo hebben we een tool die onze website toegankelijk maakt voor mensen met een beperking, zijn medewerkers met klantcontact getraind om informatie te verschaffen over de toegankelijkheid van onze online bankdiensten en kunnen onze belangrijke documenten en e-mails worden uitgelezen met speciale toegankelijkheidssoftware of -hulpmiddelen.

12.9 **Toegankelijkheidsverklaring:** Wij hebben voor onze online bankdiensten een toegankelijkheidsverklaring opgesteld. Deze verklaring vindt u op onze website ([new.brandnewday.nl/toegankelijkheid](https://new.brandnewday.nl/toegankelijkheid)).

In deze verklaring leggen we uit hoe onze diensten voldoen aan de Toegankelijkheidsrichtlijn, met welke hulpmiddelen onze diensten bedienbaar zijn en hoe we ervoor zorgen dat onze diensten toegankelijk blijven. Deze verklaring wordt minimaal jaarlijks herzien.

- 12.10 **Problemen met toegankelijkheid?** Loopt u tegen toegankelijkheidsproblemen aan? Of heeft u een vraag of een opmerking over de toegankelijkheid van onze diensten? Neem dan contact op met onze afdeling Klantenservice op 020-75 85 310 of mail naar klant@brandnewday.nl.

## Artikel 13 Rekeninginformatie

- 13.1 **Toegang via MijnBND:** Via MijnBND heeft u 24 uur per dag inzage in uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. U ontvangt van ons geen (aanvullende) papieren rekeningafschriften. Op MijnBND kunt u het actuele spaartegoed inzien en heeft u tot minimaal twee jaar terug inzage in onder meer de bedragen die u heeft gespaard, de opgebouwde rente en het fiscaal jaaroverzicht.
- 13.2 **Onjuiste informatie?** In het geval u het niet eens bent met de getoonde informatie in MijnBND moet u ons dat binnen 14 dagen laten weten. Dat geldt ook in het geval u constateert dat een opdracht of overboeking onjuist is uitgevoerd of zonder uw toestemming. Als wij binnen 14 dagen niets van u hebben gehoord, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met de getoonde informatie.
- 13.3 **Jaaropgave:** Ieder jaar stellen wij in het eerste kwartaal een fiscaal jaaroverzicht op. Het fiscaal jaaroverzicht kunt u bekijken via MijnBND.

## Artikel 14 Aansprakelijkheid voor belastingen, boetes en heffingen

- 14.1 **Moet u belasting, boetes of heffingen betalen?** Of worden wij aansprakelijk gesteld voor belastingen en heffingen die u moet betalen? Dan mogen wij het bedrag van uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen afhalen.
- 14.2 **Rood staan:** Staat er te weinig geld op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen? Dan moet u het bedrag direct aan ons terugbetalen. U betaalt dan ook wettelijke rente. Sturen wij u een herinnering maar betaalt u het openstaande bedrag desondanks niet aan ons terug dan mogen wij het openstaande bedrag ook verrekenen met geld dat op een andere (niet geblokkeerde) rekening bij ons staat op uw naam.
- 14.3 Brand New Day Bank bepaalt of zij aansprakelijk is. Het bovenstaande geldt ook voor uw erfgenamen als u bent overleden.

## Artikel 15 Wat mogen we van elkaar verwachten?

- 15.1 **Onze zorgplicht:** Van ons mag u verwachten dat wij ons uiterste best doen om zorgvuldig om te gaan met u, uw Hypotheekrekening-sparen en uw persoonlijke gegevens.
- 15.2 **Uw zorgplicht:** Van u verwachten wij dat u uw uiterste best doet om zorgvuldig om te gaan met ons. U belooft altijd rekening te houden met onze belangen. Als wij daarom vragen, zorgt u dat wij kunnen doen wat in de wet staat en wat we in deze voorwaarden hebben afgesproken.
- 15.3 **Geen advies:** Wij geven geen advies over de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen. Advies over de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen vraagt u aan uw financieel adviseur. Voor dit advies kunnen kosten in rekening worden gebracht door uw financieel adviseur.
- 15.4 **Werking voorzieningen:** Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat onze apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, netwerken etc. goed werken maar we kunnen er niet voor instaan dat deze voorzieningen altijd werken en storingsvrij zijn. Wij zijn daarbij soms afhankelijk van derden.

Is er een storing dan doen we ons uiterste best deze zo snel mogelijk op te lossen.

- 15.5 **Informatie- en medewerkingsplicht:** U verstrekt ons steeds alle informatie en documenten die wij nodig hebben om de overeenkomst uit te kunnen voeren. En u moet eerlijk antwoord geven op onze vragen.

## Artikel 16 Als er iets verandert in uw gegevens

- 16.1 **Verandert er iets in uw klantgegevens (bijv. adres?** Dan moet u ons daar zo snel mogelijk over informeren. Veel klantgegevens kunt u zelf wijzigen via MijnBND. Let op: de wijzigingsmogelijkheden verschillen per Inlogmiddel. Meer informatie over MijnBND en de wijzigingen die u per Inlogmiddel kunt doorvoeren is te vinden in Bijlage 2 bij deze voorwaarden.
- 16.2 **Verandert er iets in uw Hypotheekrekening-sparen?** Wijzigingen die betrekking hebben op de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen (wijziging in inleg, looptijd etc.) kunnen alleen door ons worden verwerkt. Dat is ook het geval als uw rekening in onze administratie is gekoppeld aan een financieel adviseur.
- 16.3 **Sommige wijzigingen via e-mail:** Voor wijzigingen die u zelf niet kunt doorvoeren via MijnBND stuurt u ons een e-mail. Als de e-mail afkomstig is van het bij ons bekende en geverifieerde e-mailadres of van uw financieel adviseur, nemen wij uw wijzigingsverzoek in behandeling.
- 16.4 **Verantwoordelijkheid juistheid gegevens:** Zolang u uw gegevens niet wijzigt of wij geen wijzigingsverzoek van u ontvangen, mogen wij ervan uitgaan dat de gegevens die wij van u hebben, kloppen en volledig zijn.
- 16.5 **Wijzigingen kunnen gevolgen hebben:** Een wijziging in uw (persoons)gegevens kan voor ons reden zijn om aanvullende informatie en documentatie bij u op te vragen. Ook kunnen wij in zo'n geval besluiten dat wij u niet langer als klant kunnen accepteren en uw rekening beëindigen.
- 16.6 **Heeft u de Brand New Day Hypotheekrekening-sparen samen met uw partner geopend?** Dan kunt u beiden, zonder toestemming van de ander, wijzigingen doorvoeren of aan ons doorgeven. De rechtsgevolgen daarvan zijn ook bindend voor de ander. Soms kunnen wij de ander wel expliciet om toestemming vragen; bijvoorbeeld als we het verzoek krijgen de rekening op te heffen.

## Artikel 17 Wanneer betalen wij wel en niet voor schade?

- 17.1 **Wanneer betalen wij wel voor schade?** Wij betalen schade als een rechter heeft bepaald dat:
- wij die met opzet hebben veroorzaakt of
  - wij iets hebben gedaan waarvan wij zeker konden weten dat daardoor schade zou ontstaan (= grove schuld).
- In die gevallen betalen wij voor directe schade. Wij betalen nooit voor indirecte schade, gevolgschade of schade doordat u minder winst maakte.
- 17.2 **Wanneer betalen wij niet voor schade?** Heeft u schade geleden op een van de manieren hieronder? En hebben wij die schade niet met opzet veroorzaakt? Of konden wij niet zeker weten dat er schade zou ontstaan? Dan betalen wij niet.
- Schade doordat onze website, Inlogmiddelen (waaronder de Brand New Day App), MijnBND of van apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur, (telecommunicatie) netwerken, internetverbindingen die wij gebruiken niet beschikbaar zijn, gebrekkig functioneren of onjuist worden gebruikt.,
  - Schade door ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop wij redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen of die wij, ondanks alle voorzorgsmaatregelen, niet konden voorkomen (bijvoorbeeld misbruik of onbevoegd gebruik van de systemen van Brand New Day),
  - Schade doordat wij een opdracht van u niet, niet volledig, niet op tijd of verkeerd uitvoeren,
  - Schade door fouten in de informatie en berekeningen die wij aan u tonen of verstrekken,
  - Schade doordat een opdracht die u via MijnBND heeft gegeven beschadigd is, vertraagd is, veranderd is of niet klopt,

- Schade door diefstal, verlies of misbruik van uw beveiligingscodes (daarmee bedoelen we iedere code die u gebruikt om online te bankieren via MijnBND; dus uw inlogcodes, app-toegangscodes en/of sms-verificatiecodes).
- Schade doordat u niet aan uw eigen verplichtingen heeft voldaan of aan instructies die wij u hebben gegeven.

Wij staan niet in voor de juistheid of volledigheid van informatie die afkomstig is van derden.

## Artikel 18 Wat gebeurt er met uw geld als wij failliet gaan?

- 18.1 **Verrekening met hypotheeklening:** Als De Nederlandsche Bank vaststelt dat Brand New Day betalingsproblemen heeft, onder een noodregeling valt of failliet gaat, dan wordt het saldo op uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen verrekend met uw hypotheekschuld. Dit gebeurt ook als uw hypotheeklening niet bij Brand New Day loopt.

## Artikel 19 Wijzigen Productvoorwaarden of dienstverlening

- 19.1 **Wanneer mogen wij iets wijzigen?** Wij mogen deze Productvoorwaarden en/of onze dienstverlening maximaal twee keer per jaar eenzijdig veranderen. De wijzigingen die wij mogen doorvoeren zullen niet de kern van de Hypotheekrekening-sparen mogen veranderen. Dat is het met belastingvoordeel opbouwen en administreren van spaartegoed voor de aflossing van uw hypotheeklening tegen een rentevergoeding die even hoog is als de rente op de gekoppelde hypotheeklening.

Voor wij dat doen, laten we u dat minimaal twee maanden van tevoren weten op één van deze manieren: via de website [www.brandnewday.nl](http://www.brandnewday.nl),

- via (een digitaal bericht in) MijnBND of in de Brand New Day App, of
- via een e-mailbericht.

Wijzigingen die bedoeld zijn om de voorwaarde te verduidelijken of die voor u geen nadelige gevolgen hebben, gaan per direct in.

- 19.2 **Onvoorziene omstandigheden:** We mogen de Productvoorwaarden of de dienstverlening ook wijzigen in geval van onvoorziene omstandigheden; bijvoorbeeld bij wijzigingen in wet- en regelgeving, een uitspraak van de rechter of maatregel van een toezichthouder.

- 19.3 **Bent u het niet eens met een wijziging?** Dan moet u voor de ingangsdatum kiezen uit een van de opties als beschreven in artikel 8 van deze Productvoorwaarden.

Lukt het in redelijkheid niet vóór om de rekening voor de ingangsdatum van de wijziging te beëindigen, uw hypotheeklening ermee af te lossen of over te stappen naar een andere dienstverlener? Neem dan contact met ons op. We kunnen dan een alternatieve oplossing bespreken, bijvoorbeeld verlenging van de opzegtermijn.

- 19.4 **Geen reactie = akkoord:** Als u voor de ingangsdatum van de wijziging geen actie onderneemt dan gaan we ervan uit dat u akkoord bent met de wijziging.

- 19.5 **Automatische aanpassing bij wetwijzigingen:** Verander wet- en regelgeving? En moeten we daardoor onze voorwaarden aanpassen? Dan maken die aanpassingen automatisch deel uit van de voorwaarden.

## Artikel 20 Verwerking (persoons)gegevens

- 20.1 **Zorgvuldige verwerking:** Wij verwerken uw persoonsgegevens zorgvuldig. Wij doen dat met inachtneming van wet- en regelgeving en relevante gedragscodes ter bescherming van persoonsgegevens.

- 20.2 **Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?** Brand New Day Bank verwerkt en gebruikt uw gegevens voor de volgende doeleinden:

- Het administreren, uitvoeren en beheren van uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen,
- Verwerken van Opdrachten,

- Marketingactiviteiten,
- Om fraude en witwassen te voorkomen, op te sporen en te bestrijden,
- Om statistisch onderzoek te doen,
- Om te voldoen aan verplichtingen uit wetten, regels, gedragscodes, verdragen of (gerechtelijk) bevel.

- 20.3 **Gegevens delen met anderen:** Wij mogen uw persoonsgegevens voor de hiervoor genoemde activiteiten delen met uw financieel adviseur en binnen de Brand New Day groep. Soms wisselen wij uw gegevens ook uit met derden voor verificatiedoelinden of om een verzoek van u uit te kunnen voeren.
- 20.4 **Gegevens delen met Belastingdienst:** In sommige gevallen zijn wij verplicht om gegevens over uw Brand New Day Hypotheekrekening-sparen te delen met de Belastingdienst (= renseigneringsverplichting). Bent u (ook) belastingplichtig in een ander land? Dan kunnen wij ook verplicht zijn gegevens aan buitenlandse belastingdiensten te verstrekken.
- 20.5 Meer informatie over hoe wij omgaan met persoonsgegevens kunt u vinden in ons Privacy statement op de website [www.brandnewday.nl](http://www.brandnewday.nl).

## Artikel 21 Heeft u een klacht?

- 21.1 **We nemen klachten serieus:** Klachten behandelen wij zeer zorgvuldig en proberen we zo snel en passend mogelijk op te lossen. De klachtenprocedure is te vinden op de website [www.brandnewday.nl](http://www.brandnewday.nl).
- 21.2 **Hoe dient u een klacht in?** Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dien dan een klacht in bij Brand New Day Bank N.V. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per e-mail.
- 21.3 **Niet tevreden over onze reactie?** Vindt u dat wij uw klacht niet zorgvuldig behandelen of bent u het niet eens met onze reactie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).
- 30.4 **Liever naar de rechter?** Als u geen gebruik wilt of kunt maken van bovengenoemde mogelijkheden dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

## Artikel 22 Overige bepalingen

- 22.1 **Vergunning van De Nederlandsche Bank:** Brand New Day Bank heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (Postbus 98, 1000 AB Amsterdam) om op te treden als bank-beleggingsonderneming zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht.
- 22.2 **Nederlands recht:** Op de overeenkomst en deze productvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 22.3 **Brand New Day groep:** Wij maken met onder andere Brand New Day Vermogensopbouw N.V. deel uit van dezelfde groep. U kunt ook door andere ondernemingen binnen deze groep benaderd worden voor producten en diensten.
- 22.4 **Overdracht:** Wij mogen onze rechten en plichten uit uw Hypotheekrekening-sparen of onze onderneming over te dragen aan een andere partij. .
- U geeft nu al toestemming voor zo'n overdracht.

## Artikel 23 Gegevens Brand New Day Bank

- 22.1 Brand New Day Bank N.V.
- Hoogoorddreef 15,  
1101 BA, Amsterdam ZO  
Postbus 12550, 1100 AN, Amsterdam ZO  
Website: [www.brandnewday.nl](http://www.brandnewday.nl)  
Telefoon: 020 - 75 85 300

22.2 Brand New Day Bank is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam met inschrijfnummer 30067102.

## Bijlage 1 Algemene Bankvoorwaarden 2017

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

Deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) zijn in overleg tussen de Nederlandse Vereniging van Banken en de Consumentenbond opgesteld. Dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulerings-overleg 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:

    - i. een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
    - ii. een gevolmachtigde
    - iii. 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 mededeelt dat uw handtekening is veranderd. Dit geldt ook voor de handtekening van uw vertegenwoordiger.
3. Het kan zijn dat u of uw vertegenwoordiger in verschillende rollen tegenover ons optreedt. Het is namelijk mogelijk zelf klant te zijn en daarnaast vertegenwoordiger van een of meer anderen. Zo kan het zijn dat u zelf als klant een betaalrekening bij ons heeft en u daarnaast van een andere klant een volmacht heeft om van zijn betaalrekening betalingen te doen. Als u of uw vertegenwoordiger in de ene rol een voorbeeld van uw handtekening aan ons geeft, geldt dit voorbeeld ook in alle andere rollen waarin u of uw vertegenwoordiger met ons handelt.

## Artikel 9 – Vertegenwoordiging en volmacht

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

1. Vertegenwoordiging. U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden. Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens: a) bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt) b) twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid. Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.

2. Wijziging in vertegenwoordiging. Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat. Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.
3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u. U informeert elkaar. Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn. Een voorbeeld: Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

## Artikel 10 – Persoonsgegevens

### *Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?*

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan. Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep.  
Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer. Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.
2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland. Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

## Artikel 11 (Beeld- en geluid-)opnamen

### *Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?*

1. Soms maken wij beeld- en/of geluidopnamen bij onze dienstverlening. Het kan zijn dat u daarop voorkomt. Als wij opnamen maken, houden wij ons daarbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes. Wij maken bijvoorbeeld opnamen voor:
  - a. *Een goede bedrijfsvoering en kwaliteitsbewaking*  
Wij kunnen bijvoorbeeld telefoongesprekken opnemen voor scholing van onze werknemers.
  - b. *Bewijslevering*  
Wij kunnen bijvoorbeeld een opname maken van: i. een opdracht die u ons telefonisch geeft, of ii. de telefonische melding die u aan ons doorgeeft van verlies of diefstal van uw bankpas.
  - c. *Criminaliteitsbestrijding*  
Een voorbeeld: beeldopnamen bij geldautomaten.
2. Als u recht heeft op een kopie van een beeld- en/of geluidopname of een uitgeschreven tekst van een geluidopname, geeft u ons eerst de informatie die ons helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de plaats, datum en tijd van de opname.

## Artikel 12 – Continuïteit in dienstverlening

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

## Artikel 13 – Overlijden klant

### *Na uw overlijden.*

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid. Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren. Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.
2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

## Artikel 14 – Berichten aan de klant

### *Waarheen sturen wij berichten voor u?*

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren. Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.
2. Post. U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door. Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen. Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.
3. Internetbankieren. Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.
4. E-mail. Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.

## Artikel 15 – Nederlandse taal

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

1. De communicatie tussen u en ons gaat in het Nederlands. Dit is anders als wij daarover met u een andere afspraak maken. Zo wordt in het internationale zakelijke bankverkeer vaak voor het Engels gekozen.
2. Als u een document voor ons heeft in een andere taal dan het Nederlands, mogen wij een vertaling verlangen in het Nederlands. Een vertaling in een andere taal is alleen toegestaan als wij daarmee akkoord zijn. De kosten van het maken van de vertaling zijn voor u. De vertaling moet worden gemaakt door:
  - a. een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
  - b. iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

## Artikel 16 – Gebruik van communicatiemiddelen

### *Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.*

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

## Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

*Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.*

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het kan ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan. Een voorbeeld: Stel u heeft voor uw beleggingen een beleggersprofiel. Als er iets verandert waardoor financiële risico's minder acceptabel voor u zijn, moet u zelf uw beleggersprofiel laten aanpassen.
2. Uw opdrachten, mededelingen en andere verklaringen moeten tijdig, duidelijk, volledig en juist zijn. Als u bijvoorbeeld een betaling wilt laten uitvoeren, vermeldt u het juiste rekeningnummer van de rekening waar de betaling naartoe moet. Wij kunnen nadere regels stellen voor uw opdrachten, mededelingen of andere verklaringen van u aan ons. Als wij dit doen, leeft u die na. Als wij bijvoorbeeld een formulier of communicatiemiddel voorschrijven, gebruikt u dat.
3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan alle eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

## Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

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

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

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

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten. Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.
2. Fouten melden en schade beperken. Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
  - a. Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. Een voorbeeld: U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.
  - b. Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
  - c. Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.
3. Eerder verstrekte gegevens. Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

## Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank

*Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.*

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

## Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht

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

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

## Artikel 22 – Tarieven en vergoedingen

*Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.*

1. Voor onze dienstverlening bent u ons een vergoeding verschuldigd. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan provisie, rente en kosten.
2. Wij informeren u zo veel als redelijkerwijs mogelijk over de tarieven voor onze vergoedingen. We zorgen ervoor dat deze informatie eenvoudig bij ons verkrijgbaar is, zoals op onze website of op onze kantoren. Als wij door een duidelijke vergissing aan onze kant geen vergoeding of tarief met u hebben afgesproken, dan mogen wij u maximaal een vergoeding in rekening brengen volgens het tarief dat wij in vergelijkbare gevallen hanteren.
3. Wij kunnen een tarief steeds wijzigen, tenzij wij met u voor een vaste periode een vaste vergoeding hebben afgesproken. Tariefswijzigingen kunnen bijvoorbeeld volgen uit marktomstandigheden, verandering van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichthouders. Als wij deze bepaling gebruiken om onze tarieven te wijzigen zullen wij u zo veel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over de tariefswijziging informeren.
4. Wij mogen de vergoeding voor onze dienstverlening van uw rekening afboeken. Het kan gebeuren dat door deze afboeking een tekort op uw rekening ontstaat. Dit tekort vult u dan meteen aan door extra geld op uw rekening te zetten. U moet daar zelf aan denken en dit ook doen als wij er niet om vragen. U hoeft het tekort niet aan te vullen als wij uitdrukkelijk met u hebben afgesproken dat het tekort is toegestaan.

## Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud

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

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

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

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

- a. Als de muntsoort bij boeking van het tegoed is gewisseld, mogen wij de muntsoort weer 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. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.
    - ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
    - iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

## Artikel 25 – Verrekening

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

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

- c. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
  - d. onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
    - a. Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
    - b. Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
    - c. U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
    - d. U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling.
    - e. Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling. Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.
  3. Als wij volgens dit artikel gaan verrekenen, zullen wij u daarover vooraf, of anders zo snel mogelijk daarna, informeren. Wij houden ons bij de verrekening aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
  4. Vorderingen in verschillende muntsoorten verrekenen wij tegen de wisselkoers van de dag van verrekening.

#### Artikel 26 – Zekerheden

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

1. U verbindt zich om meteen (aanvullende) zekerheid voor uw schulden aan ons te geven, als wij dat vragen. Deze zekerheid kan bijvoorbeeld zijn een pand- of hypotheekrecht op een goed van u. Voor de zekerheid die u ons moet geven, geldt verder:
  - a. De zekerheid is voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
  - b. U hoeft niet meer zekerheid te geven dan redelijkerwijs nodig is. Maar u moet ervoor zorgen dat onze zekerheid op ieder moment voldoende is voor de voldoening van de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Bij de beoordeling hiervan wordt rekening gehouden met uw risicoprofiel, ons kredietrisico op u, de (dekkings-) waarde van eventuele zekerheid die wij al hebben, een eventueel gewijzigde beoordeling van zulke factoren, en alle andere factoren of omstandigheden waarvan wij aannemelijk kunnen maken dat deze voor ons van belang zijn.
  - c. U moet ons de zekerheid geven die wij wensen. Als wij bijvoorbeeld een pandrecht vragen op uw voorraden, kunt u niet in plaats daarvan een pandrecht geven op uw inventaris.
  - d. Het geven van zekerheid kan ook zijn dat u ermee instemt dat een derde die zekerheden van u krijgt of heeft gekregen, zich voor u borg of garant stelt en daarvoor verhaal kan nemen op die zekerheden. Die instemming houdt dan ook in dat wij ons tegenover die derde borg of garant voor u mogen stellen en daarvoor verhaal kunnen nemen op zekerheden die wij van u krijgen of hebben gekregen.
  - e. Als wij in plaats van bestaande zekerheid andere zekerheid wensen, moet u daaraan voldoen. Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
2. Als een andere bank (een deel van) onze onderneming voortzet en u daardoor klant wordt van die andere bank, is er de vraag of die andere bank gebruik kan maken van onze pand- en hypotheekrechten voor uw schulden. Voor het geval hierover bij de vestiging van het pandrecht of hypotheekrecht geen uitdrukkelijke afspraak is gemaakt geldt als afspraak dat dit pand- of hypotheekrecht niet alleen bedoeld is als zekerheid voor ons maar ook voor die andere bank. Als de zekerheden gelden voor schulden die u in de toekomst aan ons heeft, gelden zij mede voor schulden die u in de toekomst aan die andere bank heeft.
3. Wij kunnen onze pand- of hypotheekrechten op ieder moment geheel of gedeeltelijk door opzegging beëindigen. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat wij kunnen bepalen dat het pand- of hypotheekrecht wel blijft bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.
4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

## Artikel 27 – Onmiddellijke opeisbaarheid

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

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

Voor dat geval geldt het volgende:

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

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

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

## Artikel 28 – Bijzondere kosten

*Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?*

1. Het kan zijn dat wij worden betrokken bij een geschil tussen u en een ander, bijvoorbeeld een beslag of een procedure. Dit kan dan voor ons kosten meebrengen. Die kosten moet u volledig aan ons vergoeden. Wij zijn immers geen partij bij het geschil tussen u en die ander. Denkt u bijvoorbeeld aan de kosten voor de behandeling van een beslag dat een schuldeiser van u legt op uw tegoeden bij ons. Kosten kunnen bijvoorbeeld ook zijn de kosten van inschakeling van een advocaat.
2. Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

## Artikel 29 – Belastingen en heffingen

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

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

## Artikel 30 – Vorm mededelingen

*Hoe kunt u ons iets laten weten?*

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

## Artikel 31 – Incidenten en calamiteiten

*Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.*

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

## Artikel 32 – Nietigheid of vernietigbaarheid

*Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?*

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

## Artikel 33 – Toepasselijk recht

*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.

## Bijlage 2 Online bankieren via MijnBND

### A. Online bankieren via MijnBND

Brand New Day Bank is een online bank. U kunt uw rekeningen inzien en beheren via de online bankomgeving MijnBND.

#### Toegang tot MijnBND

Toegang tot een rekening van Brand New Day Bank is alleen online mogelijk door in te loggen op MijnBND. Hiervoor gebruikt u een van onderstaande inlogmiddelen:

#### *Inloggen via website van Brand New Day*

Iedere rekeninghouder heeft toegang tot MijnBND via de website van Brand New Day. Bij elk bezoek aan MijnBND via de website moet u zich eerst herkenbaar maken met een inlogcode die bestaat uit een gebruikersnaam en wachtwoord en welke wordt bevestigd met een sms-identificatiecode of via de Brand New Day App.

#### *Inloggen via de Brand New Day App*

Naast inloggen via de website kunt u ook via de Brand New Day App toegang krijgen tot MijnBND. Hiervoor moet u eerst de Brand New Day App installeren op een mobiele telefoon, tablet of laptop en deze activeren. In het activatieproces maakt u een eigen, unieke 5-cijferige toegangscode aan die u steeds invoert om toegang te krijgen tot de Brand New Day App.

Indien gewenst en afhankelijk van het mobiele apparaat stelt u uw vingerafdruk of gezichtsherkenning in. Hierna kunt u met de app-toegangscode, vingerafdruk of gezichtsherkenning inloggen op de Brand New Day App.

Voor het gebruik van de Brand New Day App gelden separate voorwaarden. U accepteert deze bij het activeren van de Brand New Day App.

#### Verschillen tussen de website en Brand New Day App

Wat u kunt doen en zien in MijnBND verschilt per Inlogmiddel dat wordt gebruikt en het type rekening dat u heeft.

Op de website van Brand New Day Bank is een actueel overzicht te vinden van de functionaliteiten per inlogmiddel.

Voor sommige informatie of functionaliteiten linkt de BND App naar de webversie van MijnBND.

#### Inlogmiddel is strikt persoonlijk

Het inlogmiddel en de beveiligingscodes die u gebruikt om toegang te krijgen tot MijnBND zijn strikt persoonlijk. Als u via MijnBND een opdracht geeft, gaat Brand New Day Bank er vanuit dat die Opdracht van u afkomstig is.

Brand New Day Bank logt het moment waarop u inlogt in MijnBND en of u de website of de Brand New Day App heeft gebruikt om in te loggen en/of om Opdrachten te bevestigen. Deze gegevens gebruikt Brand New Day Bank als bewijs.

#### Wijzigen gebruik inlogmiddelen

Brand New Day Bank kan nieuwe inlogmiddelen ter beschikking stellen, (de mogelijkheden of het gebruik van) bestaande inlogmiddelen wijzigen, blokkeren of intrekken, een inlogmiddel verplicht voorschrijven en/of voorwaarden stellen aan de inlogcode of de app-toegangscode die door de Rekeninghouder wordt gebruikt. Nieuwe of vervangende inlogmiddelen vallen automatisch onder de Overeenkomst.

### B. Veilig online bankieren

Online bankieren en het gebruik van MijnBND moet veilig zijn. Brand New Day Bank heeft hierin een belangrijke taak maar de Rekeninghouder ook. Van u verwacht Brand New Day Bank dat u zich houdt aan een aantal belangrijke veiligheidsregels.

Door deze veiligheidsregels op te volgen vermindert u de kans om slachtoffer te worden van fraude of andere vormen van misbruik.

Indien mogelijk Brand New Day Bank aanvullende veiligheidsmaatregelen treffen.

## 1. Beveiligingscodes geheim houden

U moet ervoor zorgen dat uw beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn alle codes die u gebruikt om te bankieren via MijnBND (o.a. inlogcodes, app-toegangscodes en/of sms-verificatiecodes). U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en moet dat doen op de wijze die Brand New Day Bank voorschrijft. Brand New Day Bank raadt u dringend aan om uw eigen gekozen beveiligingscodes regelmatig te veranderen en niet op te slaan of over te schrijven.

U zorgt ervoor:

- dat eigen gekozen beveiligingscodes niet gemakkelijk te raden zijn;
- dat uw gebruikersnaam en wachtwoord gescheiden van elkaar bewaard worden;
- dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt;
- dat u geen openbare of onbeveiligde wifi-spots gebruikt om via de website of de Brand New Day App toegang te krijgen tot MijnBND;
- dat u geen inlog via vingerafdruk of gezichtsherkenning installeert om toegang te krijgen tot de Brand New Day App als op uw mobiele telefoon of tablet ook de vingerafdrukken of gezichtsscans van andere personen zijn geregistreerd.

U geeft nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan Brand New Day Bank u heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van Brand New Day Bank te zijn. Brand New Day Bank zal u nooit om beveiligingscodes vragen.

Via de website van Brand New Day Bank kunnen nieuwe wachtwoorden worden aangevraagd of worden gewijzigd.

In geval van verlies of misbruik van uw wachtwoord of app-toegangscodes bent u verplicht om Brand New Day Bank hierover direct te informeren. Brand New Day Bank zal u in dat geval vragen via de website een nieuw wachtwoord of app-toegangscodes aan te maken.

## 2. Goede beveiliging van apparatuur die gebruikt wordt voor online bankieren

U draagt zelf zorg voor geschikte apparatuur (zoals computer, laptop, tablet of mobiele telefoon), software en een veilige internetverbinding als hij inlogt op MijnBND.

Verder zorgt u ervoor dat:

- geïnstalleerde software die voor het online bankieren wordt gebruikt steeds is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Onder geïnstalleerde software wordt o.a. verstaan het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanner en firewall;
- geen illegale software wordt geïnstalleerd;
- de apparatuur die u gebruikt voor online bankieren (computer, laptop, tablet etc.) is beveiligd met een toegangscodes;
- u steeds uitlogt als u klaar bent met online bankieren via MijnBND.

## 3. Rekening controleren

U controleert zo spoedig mogelijk na het verrichten van een overboeking en daarnaast periodiek, uw digitale rekeninginformatie of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.

Als er schade voor Brand New Day Bank ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, kan Brand New Day Bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

#### 4. Incidenten melden

U neemt contact met Brand New Day Bank op:

- als uw mobiele telefoon, tablet of laptop waar een inlogmiddel op staat of een beveiligingscode kwijt bent;
- als u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode(s) kent, heeft gebruikt of weet waar die zijn;
- als u ziet dat er transacties en wijzigingen op uw rekening hebben plaatsgevonden waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.

Daarnaast neemt u ook direct contact op met Brand New Day Bank als u iets vreemds of ongebruikelijks ervaart, zoals een andere manier van inloggen. Brand New Day Bank kan zorgen voor een blokkade op de rekening om (verdere) schade te voorkomen. Of uw inlogmiddel of een beveiligingscode blokkeren c.q. resetten en/of andere veiligheidsmaatregelen treffen.

Als Brand New Day Bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet de Rekeninghouder deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal Brand New Day Bank nooit om beveiligingscodes vragen.

U meldt dergelijke incidenten zo snel mogelijk nadat hij ermee bekend is geworden of bekend had kunnen worden.