

# Reglement Privérekeningen

per 1 november 2023

Dit is het Reglement Privérekeningen van ASN Bank. In dit reglement voor betaalrekeningen leest u wat u nodig heeft om te betalen en wat u moet weten over betalen en uw betaalrekening. Dit Reglement Privérekeningen bestaat uit 3 delen:

## Deel 1: Wat heeft u nodig om te betalen?

Bij uw betaalrekening horen verschillende hulpmiddelen waarmee u kunt betalen: een ASN Betaalpas, automatische incasso en ASN Online Bankieren in combinatie met de inlogmiddelen die daarbij horen. In dit deel leest u meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten als u een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.

## Deel 2: Wat u moet weten over betalen

In dit deel leest u belangrijke informatie over betalen. Bijvoorbeeld wanneer uw betaling wordt verwerkt of wanneer u een betaling ontvangt.

## Deel 3: Wat u moet weten over uw betaalrekening

In dit deel leest u alle algemene regels die horen bij uw betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe u uw betaalrekening gebruikt en hoe u uw betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken. Ook leest u hoe u uw betaalrekening kunt opzeggen.

## Belangrijk om te weten: wanneer gelden deze voorwaarden?

Voor uw betaalrekening gelden verschillende voorwaarden waaraan u zich moet houden en wij ook. In dit Reglement Privérekeningen vindt u de voorwaarden die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen. Daarnaast zijn er voorwaarden die voor uw specifieke betaalrekening gelden. Alle voorwaarden die bij uw betaalrekening horen, krijgt u bij het sluiten van de overeenkomst voor uw betaalrekening. Bent u gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger? Dan is het ook belangrijk dat u deze voorwaarden leest.

## Meer informatie

Heeft u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie? Belt u dan gerust de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. U kunt ook het contactformulier invullen op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## Duurzaamheidsbeleid

Het geldt dat u aan ons toevertrouwt, lenen wij uit aan en beleggen wij in landen, projecten en organisaties die duurzaamheid stimuleren. Om dit te kunnen beoordelen, hebben wij duurzaamheidsbeleid opgesteld, dat is vastgelegd in beleidsdocumenten. Wij sluiten bepaalde activiteiten op voorhand uit. Landen, projecten en organisaties die wij niet uitsluiten, toetsen wij aan ons duurzaamheidsbeleid. Daarin zijn criteria vastgelegd op het gebied van onder meer mensenrechten, klimaat, biodiversiteit, goed bestuur en dierenwelzijn. Wij toetsen zowel het beleid als het gedrag van landen, projecten en organisaties aan deze criteria. Als een land, project of organisatie is goedgekeurd, kunnen wij er een lening aan verstrekken of erin beleggen. Onze beleids documenten zijn te vinden via [asnbank.nl/duurzaamheidsbeleid](https://asnbank.nl/duurzaamheidsbeleid).

## Inhoudsopgave

### Wat heeft u nodig om te betalen?

- 1. Uw ASN Betaalpas** 4  
Wat kunt u doen met uw ASN Betaalpas?  
Als uw ASN Betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd  
Kunnen we uw ASN Betaalpas blokkeren?  
Hoeveel contant geld kunt u opnemen of betalen met uw betaalpas?  
Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?  
Hoe lang is uw ASN Betaalpas geldig?  
Zo gaat u veilig en zorgvuldig om met uw ASN Betaalpas
- 2. Automatische incasso** 7  
Wat is een incasso?  
Regels voor incasso  
Een incasso terugboeken  
Wat doet u bij een onterechte incasso?  
Een incasso stoppen  
Europese incasso's toestaan of blokkeren  
Incasso's beperken of aanpassen  
Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?  
Digitaal incassomachtigen
- 3. ASN Online Bankieren** 9  
Overboeken zonder ASN Online Bankieren niet mogelijk
- 4. Emergency Cash (noodgeld)** 9  
Hoe werkt Emergency Cash?  
Wanneer kunt u Emergency Cash bestellen?  
Gebruik maken van andere organisaties  
Hoeveel Emergency Cash kunt u bestellen?  
Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?  
Omwisselen van euro's  
Kosten
- 5. Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)** 10  
Waarover gaan de veiligheidsregels?  
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?  
Wat moet u doen?  
Extra veiligheidsregels
- 6. Diefstal, verlies of misbruik van een hulpmiddel (aansprakelijkheid)** 12  
Onze en uw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld  
Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld  
Wanneer bent u zelf aansprakelijk?  
Als u het niet met ons eens bent

### Wat u moet weten over betalen

- 7. Hoe snel wordt uw betaling verwerkt?** 12  
Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte  
Betalingen naar de rest van de wereld  
Wanneer duurt een betaling langer?
- 8. Bedragen ontvangen** 13  
Wanneer staat het geld op uw betaalrekening  
Kosten voor ontvangen bedragen uit het buitenland
- 9. Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen** 13
- 10. Wanneer voeren we uw betaalopdracht niet uit?** 13
- 11. Problemen met een betaling** 13  
Direct melden als u ziet dat er iets niet goed gaat  
Hebben we zonder uw toestemming een betaling uitgevoerd?  
Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?  
Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger  
Controleer altijd uw betaalopdracht  
Wat gebeurt er als u een fout maakt bij een overboeking?
- 12. Storten en opnemen van contant geld** 14

### Wat u moet weten over uw betaalrekening

- 13. Gebruik van uw betaalrekening** 14  
Alleen voor particulieren  
Aantal betaalrekeningen  
Kosten voor uw betaalrekening  
Niet toegestaan gebruik van uw betaalrekening en uw hulpmiddelen  
Gegevens en bewijs  
Als u komt te overlijden  
Willen uw nabestaanden toegang tot uw rekening?
- 14. Samen met iemand anders uw betaalrekening gebruiken** 15
  - 1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)**  
Wie mag de betaalrekening gebruiken  
Geen en/en-rekening  
Samen verantwoordelijk  
Als we nog geld krijgen van u of uw mederekeninghouder  
Informatie van ons  
Overlijden van u of de mederekeninghouder
  - 2 Gevolmachtigde**  
Uw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde  
Stoppen van de volmacht
  - 3 Wettelijk vertegenwoordiger**

<b>15. Rood staan</b>	<b>17</b>	<b>20. Aansprakelijkheid en schade (algemeen)</b>	<b>19</b>
Bureau Krediet Registratie (BKR)		Wanneer zijn wij aansprakelijk?	
Rente betalen		Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?	
Voorkom ongeoorloofd rood staan		Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?	
Als u ongeoorloofd rood staat		Vrijwaring	
Melding bij Bureau Krediet Registratie			
<b>16. Rente</b>	<b>17</b>	<b>21. Een verandering in uw betaalrekening</b>	<b>20</b>
Rente en saldoklassen		Wat kunnen we veranderen?	
Rente berekenen over uw positieve saldo		Als we iets veranderen	
Verrekening saldo en rente bij roodstand			
<b>17. Geldsoort en wisselkoers</b>	<b>18</b>	<b>22. Informatie van ASN Bank</b>	<b>20</b>
Het gebruik van wisselkoersen		Hoe krijgt u informatie van ons?	
Overboeken en ontvangen van bedragen		Als u informatie van ons krijgt	
Contant geld opnemen en betalen in het buitenland			
Kosten voor omwisselen		<b>23. Uw persoonlijke gegevens</b>	<b>20</b>
Wijzigingen in de wisselkoers		Gegevens en belastingdiensten	
<b>18. Rekeningafschriften</b>	<b>19</b>	<b>24. Klachtenprocedure</b>	<b>21</b>
<b>19. Opzeggen of beëindigen van uw betaalrekening</b>	<b>19</b>	<b>25. Nederlands recht en Nederlandse taal</b>	<b>21</b>
Hoe zegt u uw betaalrekening op?			
Beëindiging door ons		<b>26. Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden</b>	<b>21</b>
Tijdelijk stopzetten (opschorten)			
Rente bij beëindiging		<b>27. Rechten en plichten uit de overeenkomst</b>	<b>21</b>
Geen ASN Online Bankieren meer			
		<b>28. Voorwaarden van en informatie over uw betaalrekening</b>	<b>21</b>
		Voorwaarden en volgorde	
		Geldigheid afspraken	
		Als u andere informatie leest over uw betaalrekening	

## Wat heeft u nodig om te betalen?

Als u ergens voor betaalt, geeft u ons een **betaalopdracht**. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld via ASN Online Bankieren. Maar ook als u ergens betaalt of contant geld opneemt met uw ASN Betaalpas geeft u een betaalopdracht.

Bij uw betaalrekening horen **hulpmiddelen** waarmee u kunt betalen:

- ASN Betaalpas (Hoofdstuk 1)
- Automatische incasso (Hoofdstuk 2)
- Inlogmiddelen die horen bij ASN Online Bankieren (Hoofdstuk 3)

In de volgende hoofdstukken leest u meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten als u een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is. Sommige betaalopdrachten kosten geld. Meer hierover leest u in de **Tarievenwijzer** en op [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

### 1 Uw ASN Betaalpas

Bij uw betaalrekening krijgt u een ASN Betaalpas met een **pincode**. Deze betaalpas staat op uw naam. Daarom mag u uw ASN Betaalpas nooit door iemand anders laten gebruiken. De pincode die bij uw betaalpas hoort, is ook alleen voor u bestemd. Geef hem dus nooit aan iemand anders. Ook niet aan de persoon met wie u de betaalrekening deelt (de mederekeninghouder) of die namens u de betaalrekening kan gebruiken (de gevolmachtigde). Zij kunnen een eigen ASN Betaalpas krijgen. Wij hebben betaalpassen van Maestro, V PAY, Debit Mastercard en VISA Debit. Wij bepalen welke pas u krijgt.

#### Wat kunt u doen met uw ASN Betaalpas?

##### Betalen met een betaalpas via een betaalautomaat

Met uw ASN Betaalpas en uw pincode kunt u betalen via een **betaalautomaat**. Als u uw betaling bevestigt met een pincode gaat u ermee akkoord en kunt u uw betaal opdracht niet meer intrekken. We schrijven het bedrag dan af van uw betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, ziet u een melding op de betaalautomaat.

##### Contant geld opnemen met een betaalpas bij een geldautomaat

Met uw ASN Betaalpas en uw pincode kunt u contant geld opnemen bij een **geldautomaat**. Op de geldautomaat geeft u aan dat u akkoord gaat met de opname. U kunt uw betaalopdracht dan niet meer intrekken. Het geld komt daarna uit de geldautomaat en we schrijven het bedrag af van uw betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, dan ziet u een melding op de geldautomaat.

## U

De rekeninghouder of de mederekeninghouder.

### We/ons

ASN Bank, een handelsnaam van de Volksbank N.V. De Volksbank is gevestigd in Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 16062338.

### Betaalopdracht

De opdracht die u ons geeft om geld van de betaalrekening over te maken. Bijvoorbeeld om een betaling te doen.

### Hulpmiddel

Uw persoonlijke hulpmiddel en alles wat u daarmee kunt. Een hulpmiddel heeft u nodig om onze betaaldiensten te gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalopdracht geven. De wet noemt een hulpmiddel een betaalinstrument.

### Tarievenwijzer

Een overzicht van kosten die horen bij de betaalrekening die u heeft. Ook vindt u de kosten van het gebruik van uw betaalrekening in de Tarievenwijzer. U vindt de meest actuele versie van de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

### Pincode

Uw persoonlijke 4-cijferige code die u nodig heeft als u uw ASN Betaalpas gebruikt voor opname van contant geld bij een geldautomaat en betalingen bij een betaalautomaat (in winkels)..

### Betaalautomaat

Een apparaat waarmee u met uw betaalpas kunt betalen. Bijvoorbeeld in een winkel.

### Geldautomaat

Een apparaat waarmee u met uw betaalpas en pincode contant geld van uw betaalrekening kunt opnemen.

### Kaartnummer

Dit is een uniek 16-cijferig nummer dat op de Debit Mastercard en Visa Debit betaalpassen staat. Dit wordt ook wel PAN-nummer genoemd (Primary Account Number). Bij een online betaling in een webwinkel, vult u op de website dit kaartnummer in.

### CVC-/CVV-code

Dit zijn afkortingen voor de 3-cijferige beveiligingscode die op de Debit Mastercard (Card Verification Code) en Visa debit (Card Verification Value) betaalpassen staan. Bij een online betaling in een webwinkel, vult u op de website deze code in.

#### Contant geld opnemen en betalen met een betaalpas in het buitenland

Met uw ASN Betaalpas kunt u ook in het buitenland contant geld opnemen en betalen. De ASN Betaalpas is standaard zo ingesteld dat u dat in een beperkt aantal landen kunt doen. Welke landen dat zijn, vindt u op [asnbank.nl](http://asnbank.nl). Wilt u uw betaalpas in meer landen kunnen gebruiken? Dan kunt u deze optie zelf aanzetten in ASN Online Bankieren. Daar leest u ook hoe u deze optie weer uitzet. U kunt ASN Bank ook telefonisch verzoeken om dit voor u aan te zetten. Neemt u daarvoor op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur (Nederlandse tijd) contact op met de ASN Klantenservice via +31 70 - 35 69 335. Soms komt u in het buitenland een geldautomaat tegen die uw ASN Betaalpas niet accepteert. Bij zo'n geldautomaat kunt u dan dus geen contant geld opnemen met uw betaalpas. Dit verschilt per land en per geldautomaat.

### **Betalen met een betaalpas bij een betaalautomaat zonder pincode**

Voor betaalopdrachten via betaalautomaten bij bijvoorbeeld parkeergelegenheden of tolwegen hoeft u niet altijd uw pincode in te toetsen. Door akkoord te geven op het bedrag dat staat aangegeven op de betaalautomaat, gaat u in dat geval ook akkoord met de betaalopdracht. U kunt uw betaalopdracht daarna niet meer intrekken. Als de betaalopdracht is afgerond, ziet u een melding daarvan op de betaalautomaat.

### **Contactloos betalen met en zonder pincode**

Als het logo voor contactloos betalen op uw ASN Betaalpas staat, dan kunt u bij een geschikte betaalautomaat contactloos betalen. Bij bedragen tot en met € 25 houdt u uw betaalpas voor het logo op de betaalautomaat. Daarmee geeft u akkoord voor de betaling met uw betaalpas. Rekent u een bedrag af boven de € 25 dan moet u uw pincode intoetsen en geeft u daarmee akkoord voor de betaling met uw betaalpas. Na uw akkoord voor een contactloze betaling kunt u de betaling niet meer intrekken, en schrijven wij het bedrag af van uw betaalrekening.

Achter elkaar contactloos betalen met een betaalpas zonder pincode kan tot een totaalbedrag van € 50. Komt u boven die € 50, dan vraagt de betaalautomaat voor de veiligheid om uw pincode. Zodra u uw pincode gebruikt, kunt u dus opnieuw achter elkaar contactloos betalen zonder pincode tot een totaalbedrag van € 50. Dit geldt ook als u uw pincode gebruikt bij bijvoorbeeld het opnemen van contant geld bij een geldautomaat. De limiet van € 50 kunt u zelf naar beneden aanpassen. Hoe u dit kunt regelen, staat op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). In het buitenland kunnen voor contactloze betalingen met een betaalpas zonder pincode andere limieten gelden. Ook kan het zijn dat u daar vaker uw pincode moet intoetsen. We kunnen de genoemde limieten (tijdelijk) aanpassen. Als we dit doen vermelden we dat op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of we laten het u op een andere manier weten.

Contactloos betalen staat standaard aan zodra u uw ASN Betaalpas heeft geactiveerd. Hoe u uw betaalpas activeert, staat in de brief die u bij uw nieuwe pas krijgt. Wilt u contactloos betalen uitzetten? Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) staat hoe u dit regelt.

Is uw ASN Betaalpas gestolen of bent u hem kwijt? Meld dat dan zo snel mogelijk bij ons zodat we uw betaalpas kunnen blokkeren. Heeft iemand vóór uw melding uw betaalpas zonder uw toestemming voor contactloze betalingen zonder pincode gebruikt? Dan vergoeden we de bedragen die tot het moment van uw melding zijn afgeschreven.

### **Contactloos betalen in het openbaar vervoer**

Uw betaalpas of mobiele telefoon (als u daarmee contactloos kunt betalen) kunt u soms gebruiken om te reizen in het openbaar vervoer. U kunt dan in- en uitchecken bij daarvoor geschikte poortjes of paaltjes met het logo 'contactloos betalen'. Er wordt niet om uw pincode gevraagd en er gelden geen limieten.

Door in- en uit te checken met uw betaalpas of mobiele telefoon geeft u toestemming voor:

- het reserveren van bedragen voor de reizen die u die dag maakt;
- het afboeken van het totaalbedrag voor de reizen die u op die dag heeft gemaakt.

Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u op die manier gemaakt heeft, bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeschreven. U ziet dit totale bedrag op uw rekeningoverzicht. Wilt u meer weten over contactloos betalen in het openbaar vervoer? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of [ovpay.nl](https://ovpay.nl). Hier vindt u onder meer informatie over wat u moet doen als u bent vergeten uit te checken.

### **Online betalen en borgstelling met een Debit Mastercard en Visa Debit betaalpas**

Met betaalpassen met een logo van Debit Mastercard en VISA Debit kunt u in Nederlandse en buitenlandse webwinkels online betalen. Hiervoor vult u op de website de gegevens van uw betaalpas in.

Ook kunt u op die manier met deze betaalpassen een waarborg verstrekken (borgstelling) voor bijvoorbeeld het huren van een auto of het reserveren van een hotel. De partij aan wie u online betaalt of een borg verstrekt, noemen wij de 'Ontvanger'. Met de betaalpassen van Maestro en V Pay is online betalen en borgstelling niet mogelijk.

### **Wat u moet weten over online betalen en borgstelling**

- Online betalen en borgstelling kan alleen met een standaard betaalpas en niet met een betaalpas met een beperkte limiet voor kinderen onder 12 jaar.
- Online betalen en borgstelling met de betaalpas staat standaard uit. U kunt dit eenvoudig aan- en uitzetten in ASN Online Bankieren en de ASN Bank app (dit is de nieuwe versie van de ASN Bank Mobiel Bankieren app). Bent u nog geen 18? Dan kan alleen een wettelijk vertegenwoordiger dit aan- en uitzetten. U moet dan wel over een standaard betaalpas beschikken.
- Online betalen en borgstelling vallen onder de instellingen van uw betaalpas. Er is één totale paslimiet voor online betalingen, borgstellingen en betaalautomaat betalingen samen.
- Wilt u op een niet-Europese website een betaling doen of borgstelling verstrekken, dan moet u uw betaalpas aanzetten voor betalen in het buitenland.
- Voor online betalen en borgstelling gelden de op uw betaalpas ingestelde standaard limieten voor betalen met uw betaalpas binnen en buiten Europa. U kunt een tijdelijk verhoogde limiet niet voor online betalen en borgstelling gebruiken.
- Online betaalopdrachten kunnen enkele, periodieke of termijnbetalingen zijn. Ze worden afgeschreven op het moment dat de Ontvanger de betaalopdracht bij ASN Bank aanlevert. Betalingen worden alleen uitgevoerd als de bestedingsruimte op uw betaalrekening en de limiet van uw betaalpas daarvoor voldoende is.

- U kunt een borgstelling online of via een betaalautomaat verstrekken. De bestedingsruimte op uw betaalrekening en de limiet van uw betaalpas moeten hiervoor voldoende zijn. De waarborgsom wordt op de bestedingsruimte van uw betaalrekening gereserveerd. U kunt het bedrag van de reservering dan voor maximaal 31 dagen niet gebruiken voor andere betalingen, overboekingen, incasso's, geldopnames en dergelijke. Binnen deze termijn kan de Ontvanger eventueel verschuldigde kosten tot maximaal het gereserveerde bedrag door ASN Bank van uw betaalrekening af laten schrijven. Na maximaal 31 dagen vervalt de reservering automatisch en kunt u weer over het (resterende) bedrag van de reservering beschikken.

#### Zo werkt het

- Voor online betalen en borgstelling doorloopt u deze stappen:
  - U kiest voor betalen of borgstellen met een betaalpas op de website van de Ontvanger.
  - U vult op de website de gegevens in die op uw betaalpas staan, zoals het 16-cijferige kaartnummer, de 3-cijferige CVC-code (Mastercard) of CVV-code (VISA) en de vervaldatum. Daarna geeft u opdracht voor de online betaling of borgstelling.
  - Om veiligheidsredenen kunnen we u vragen om de betaling of borgstelling via ASN Online Bankieren of de ASN Bank app te bevestigen. Of wij dit vragen is bijvoorbeeld afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het land van de Ontvanger.
- Na uw opdracht en eventuele bevestiging via ASN Online Bankieren of de ASN Bank app is de betaling of borgstelling definitief en kunt u deze bij ons niet meer intrekken. Is de betaalopdracht een termijnbetaling of periodieke betaling, dan geldt dit ook voor de nog uit te voeren betalingen in de toekomst. Voor het wijzigen of intrekken daarvan neemt u contact op met de Ontvanger.

#### Als u het niet eens bent met een afschrijving

Bent u het niet eens met een afgeschreven termijnbetaling of periodieke betaling dan kunt u alleen terugbetaling bij ons vragen als:

- het bedrag nog niet bekend was toen u met de opdracht op deze manier te betalen instemde, en
- het bedrag hoger is dan u redelijkerwijs had kunnen verwachten (hiermee wordt niet de wisselkoers bedoeld) en/of de termijn(en) en de periode(s) van afschrijving niet overeenkomen met de afspraken die u met de Ontvanger hebt gemaakt, en
- u met de Ontvanger contact hebt opgenomen om tot een oplossing te komen, en
- u ons binnen acht weken nadat het bedrag van de betaling van uw rekening is geboekt, vraagt om terugbetaling.

Als wij dit vragen, moet u kunnen aantonen dat aan deze voorwaarden is voldaan.

Als dit logo op uw betaalpas staat, is uw pas geschikt voor contactloos betalen.



Als dit logo op een betaalautomaat staat, is die automaat geschikt voor contactloos betalen.



Als een van deze logo's op uw betaalpas staat, dan is uw pas geschikt voor online betalen en borgstelling.



#### Als uw ASN Betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd

Uw ASN Betaalpas kan geweigerd, geblokkeerd of ingenomen worden. Dit kan gebeuren als:

- u 3 keer een foute pincode intoetst;
- u van ons de ASN Betaalpas niet meer mag gebruiken. Hebben we u bijvoorbeeld een vervangende betaalpas aangeboden en heeft u die gebruikt? Dan mag u uw oude betaalpas niet meer gebruiken;
- u uw betaalpas niet op tijd heeft teruggenomen nadat u een geldautomaat heeft gebruikt;
- uw betaalpas of de geld- of betaalautomaat is beschadigd.

Als u uw betaalpas niet terugkrijgt, volg dan de aanwijzingen op het scherm van de geldautomaat en neem direct contact met ons op. Wordt uw ASN Betaalpas geweigerd of is hij geblokkeerd? Neem dan ook direct contact met ons op. Bel de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vindt u hoe u ons kunt bereiken vanuit het buitenland of buiten openings tijden.

Voor een vervangende betaalpas kunnen wij kosten rekenen. Die kosten staan dan vermeld in de Tarievenwijzer die u vindt op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

#### Kunnen we uw ASN Betaalpas blokkeren?

Als we het nodig vinden, kunnen we uw ASN Betaalpas blokkeren. Dat kan bijvoorbeeld:

- vanwege de veiligheid;
- als we denken dat er sprake is van fraude of niet-toegestaan gebruik van de ASN Betaalpas.



### **Hoeveel geld kunt u contant opnemen of betalen met uw betaalpas?**

Met uw ASN Betaalpas kunt u een maximumbedrag per dag contant geld opnemen of betalen met uw betaalpas. Wij kunnen het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten u dit dan natuurlijk weten. Wilt u een keer een grotere uitgave doen, dan kunt u uw limiet tijdelijk verhogen via ASN Online Bankieren. Hoeveel geld u contant kunt opnemen of betalen met uw betaalpas en hoe hoog uw tijdelijke extra limiet kan zijn, vindt u in de Tarieven wijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### **Wanneer wordt een contante geldopname en betaling bij een betaalautomaat afgeschreven?**

We schrijven bedragen meestal meteen van uw betaal rekening af. Soms schrijven we het bedrag pas later af. Bijvoorbeeld als u betaalt in het buitenland. We reserveren het bedrag dan wel meteen. Dat betekent dat u nog niet meteen in ASN Online Bankieren of op uw eventuele papieren rekeningafschrift ziet dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo nog niet aangepast. Het bedrag dat u heeft betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat u kunt uitgeven. Na een aantal dagen ziet u de afschrijving op uw rekeningoverzicht en is ook uw saldo bijgewerkt.

### **Hoe lang is uw ASN Betaalpas geldig?**

Uw ASN Betaalpas is beperkt geldig. Op de betaalpas ziet u tot welke datum deze geldig is. We kunnen de geldigheidsduur van uw betaalpas verkorten of verlengen. Soms is het nodig om uw betaalpas eerder te vervangen, bijvoorbeeld bij nieuwe technische ontwikkelingen. Natuurlijk laten we u dat dan weten.

### **Zo gaat u veilig en zorgvuldig om met uw ASN Betaalpas**

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. De Uniforme veiligheidsregels particulieren vindt u in hoofdstuk 5. Lees dat hoofdstuk goed, want daarin vindt u alle regels over veilig bankieren en wat u daar zelf voor moet doen. Die regels gelden ook voor het gebruik van uw ASN Betaalpas.

## **2 Automatische incasso**

### **Wat is een incasso?**

Met een incasso laat u een organisatie automatisch een bedrag van uw betaalrekening afschrijven. Bijvoorbeeld uw energiebedrijf of verzekeraar. Een incasso op uw betaalrekening regelt u met een machtiging voor incasso. Hiermee geeft u een organisatie schriftelijk of digitaal toestemming het bedrag van uw betaalrekening af te schrijven. Op de machtiging geeft de organisatie aan of het een eenmalige incasso of een doorlopende incasso is, bijvoorbeeld iedere maand. De organisatie die u machtigt, vraagt ons vervolgens het aangegeven bedrag over te

boeken naar haar betaal rekening.

Met de afgegeven machtiging aan de organisatie geeft u ons ook toestemming om dat te doen.

Met een incasso wordt een bedrag in euro's overgemaakt naar een bank in Nederland, een ander land van de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland of Monaco.

### **Regels voor incasso**

- U kunt een machtiging voor een incasso alleen schriftelijk of digitaal afgeven aan een organisatie.
- Bij een incasso krijgt u bericht voordat een bedrag wordt afgeschreven. De organisatie die het bedrag incasseert, laat u dit uiterlijk 2 weken van tevoren weten. U kunt met het bedrijf ook een andere termijn afspreken. Of stel via ASN Online Bankieren in dat we u een e-mail sturen als er een automatische incasso afgeschreven gaat worden.
- U kunt een incasso in ASN Online Bankieren weigeren tot 11.00 uur op de incassodatum. Daarna kunt u in ASN Online Bankieren een afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken.
- Telefonisch kunt u vooraf een incasso weigeren via 070-35 69 335. Dat kan tot 15.00 uur op de laatste werkdag voor de incassodatum. Geeft u op een later tijdstip telefonisch een opdracht tot weigeren? Dan verwerken we deze als een terugboeking. Het bedrag schrijven we dan wel af, maar het staat binnen 10 werkdagen weer op uw betaalrekening.

### **Een incasso terugboeken**

Bij incasso's kunt u een al afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken. Dat moet u wel binnen 8 weken na de incassodatum aan ons vragen. U regelt het in ASN Online Bankieren of u geeft het telefonisch aan ons door via 070 - 35 69 335. U hoeft ons geen reden te geven waarom u een incasso wilt laten terugboeken. Heeft u ons op tijd en op de juiste manier opdracht gegeven een incasso terug te boeken? Dan boeken we het bedrag binnen 10 werk dagen terug op uw betaalrekening. Ook wij kunnen een incasso weigeren of binnen 5 werkdagen terugboeken, bijvoorbeeld als u ongeoorloofd rood staat. Dat ziet u dan terug in ASN Online Bankieren.

### **Wat doet u bij een onterechte incasso?**

Heeft een organisatie een bedrag van uw betaalrekening afgeschreven terwijl het geen geldige machtiging heeft? Dan moet u dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 13 maanden na de afschrijving aan ons doorgeven. Dit kan door te bellen met 070 - 35 69 335.

#### **Tip**

De meeste incasso's kunt u zelf terugboeken via ASN Online Bankieren of telefonisch via 070 - 35 69 335. Dat kan tot 8 weken na de onterechte incasso.

### Wat doen we na uw melding?

Na uw melding onderzoeken we de incasso. We proberen dit onderzoek binnen 16 werkdagen klaar te hebben. We laten u de uitkomst zo snel mogelijk weten. U krijgt het bedrag terug als we vinden dat er geen geldige machtiging was op het moment dat het bedrag van uw betaalrekening is afgeschreven. Bent u door een onterechte incasso rente misgelopen of heeft u rente betaald voor rood staan? Dan krijgt u die rente terug. De vergoeding van die rente verrekenen we met de rente die u elke maand krijgt of moet betalen. Andere schade vergoeden we niet.

### Klachten over het uitvoeren van een incasso

Voert een organisatie zijn incasso-afspraken met u niet goed uit? En heeft u daar een klacht over? Bespreek dit dan altijd eerst met de organisatie zelf. Komt u er met de organisatie niet uit, neem dan contact met ons op.

### Een incasso stoppen

Wilt u niet (meer) dat een bedrag automatisch van uw betaalrekening wordt afgeschreven? Dan kunt u uw machtiging intrekken of een incasso blokkeren.

### Uw machtiging intrekken

Wilt u dat een organisatie niet meer automatisch een bedrag van uw betaalrekening mag afschrijven? Dan kunt u de machtiging intrekken die u aan een organisatie heeft gegeven. Dat regelt u bij die organisatie. Wij kunnen dat niet voor u doen.

### Incasso's toestaan of blokkeren

U kunt op 2 manieren omgaan met Europese incasso's op uw betaalrekening:

#### 1. Incasso's toestaan

De organisaties die u heeft gemachtigd kunnen geld van uw betaalrekening afschrijven. De organisaties die geen geld van uw betaalrekening mogen afschrijven, blokkeert u door ze op een blokkadellijst te plaatsen. U kunt ook een specifieke machtiging voor een incasso blokkeren.

#### 2. Incasso's niet toestaan

Met deze instelling op uw betaalrekening kunnen bedrijven geen geld van uw betaalrekening afschrijven. Alleen de bedrijven die u op uw goedkeuringlijst in ASN Online Bankieren zet, mogen dat wel doen.

### Incasso's toestaan

Organisaties die een machtiging van u hebben ontvangen, kunnen met een incasso geld van uw betaalrekening afschrijven. Dit is de standaard instelling op uw betaalrekening. Wordt er zonder uw toestemming toch geld van uw betaalrekening afgeschreven? Dan kunt u de incasso zelf blokkeren via ASN Online Bankieren. U kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335. We zorgen er dan binnen een paar werkdagen voor dat de organisatie geen bedragen meer kan afschrijven van uw betaalrekening.

### Organisatie of specifieke incasso blokkeren

U blokkeert een organisatie voor incasso's door de incassant ID van de organisatie aan ons door te geven. Als een bedrijf met meerdere incasso's geld van uw betaalrekening afschrijft en u wilt niet alle incasso's blokkeren, dan kunt u ook een specifieke machtiging voor incasso blokkeren. In dat geval geeft u niet alleen de incassant ID, maar ook het machtigingskenmerk aan ons door. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als uw verzekeraar meerdere premies van uw betaal rekening afschrijft.

Alle incasso's die u heeft geblokkeerd vindt u in ASN Online Bankieren op de blokkadellijst onder 'Incassolijst'. Heft u de blokkade op? Dan kan de organisatie weer geld afschrijven van uw betaalrekening.

### Een land (de)blokkeren

U kunt ook alle incasso's uit een land (de)blokkeren. U geeft dan de landcode waarvoor u dit wilt instellen aan ons door. Zo (de) blokkeert u alle organisaties met deze landcode in het rekeningnummer. U regelt dit via ASN Online Bankieren of telefonisch via 070 - 35 69 335.

### Wanneer maakt u een blokkadellijst?

U heeft bijvoorbeeld de machtiging voor incasso van een organisatie ingetrokken en deze organisatie blijft toch bedragen van uw rekening incasseren. Of u heeft aan een organisatie die geld van uw rekening afschrijft nooit een machtiging voor incasso afgegeven. Wordt er in de tussentijd toch nog een bedrag geïncasseerd? Dan kunt u dat bedrag zelf terugboeken via ASN Online Bankieren of regelen via 070 - 35 69 335.

### Incasso's niet toestaan

U kunt in plaats van standaard alle incasso's op uw betaalrekening toe te staan op uw betaalrekening standaard alle incasso's blokkeren. U zet dan alleen de organisaties die wel geld van uw betaalrekening mogen afschrijven op uw goedkeuringlijst in ASN Online Bankieren. Dit kunnen ook specifieke machtigingen voor een incasso zijn. Let op: Heeft u eerder incassoblokkades en/of landenblokkades ingesteld? Dan vervallen deze als u kiest voor deze instelling op uw betaalrekening.

### Goed om te weten

Als u ervoor kiest om een goedkeuringlijst aan te maken, heeft u goed inzicht nodig van welke incasso's op dit moment via uw rekening lopen. Deze moet u namelijk apart invoeren. Als u er per ongeluk eentje vergeet, kan dit ervoor zorgen dat u van de organisatie aanmaningen krijgt of incassokosten moet betalen. In het ergste geval kunt u zelfs worden afgesloten voor bepaalde diensten van de organisatie.



### *Een onbekende incasso-opdracht*

Ontvangen we een incasso-opdracht van een organisatie die nog niet op uw goedkeuringslijst in ASN Online Bankieren staat? Dan sturen we u hierover een e-mail. Deze e-mail gaat naar iedere ASN Online Bankieren-contracthouder waaraan uw betaalrekening is gekoppeld. Bijvoorbeeld de rekeninghouder en mederekeninghouder. Mag deze incasso wel van uw betaalrekening worden afgeschreven? Dan voegt u deze in ASN Online Bankieren toe aan uw lijst. Dit kan tot uiterlijk 11.00 uur op de incassodatum.

### *Een organisatie of machtiging verwijderen*

U kunt via ASN Online Bankieren een organisatie of machtiging voor incasso die op uw incassolijst staat altijd verwijderen.

### **Incasso's beperken of aanpassen**

Machtigingen voor incasso's kunt u ook beperken door een maximumbedrag voor de incasso in te vullen en/of het maximaal aantal incasso's per maand op te geven. Het instellen van een beperking is mogelijk in ASN Online Bankieren. U kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335. Als u wisselt van instelling tussen een blokkade- en goedkeuringslijst blijven uw ingestelde beperkingen hetzelfde.

U kunt via ASN Online Bankieren ook een einddatum opgeven.

**Let op:** Houd altijd rekening met een afschrijving die onverwacht een keer hoger uitvalt. Denk aan een telefoonrekening. Ook kan een organisatie een extra incasso doen, bijvoorbeeld het energiebedrijf dat een extra incasso doet voor de jaarrekening. Kan een organisatie hierdoor geen geld afschrijven? Dan krijgt u een betalingsachterstand.

### **Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?**

Ook wij kunnen uw betaalrekening blokkeren voor incasso's. Dit mag voor incasso's naar bepaalde rekeningen, maar ook voor alle incasso's. We kunnen zelf bepalen wanneer we dit doen, bijvoorbeeld als u ongeoorloofd rood staat. Als we dit doen, melden we u dit natuurlijk zo snel mogelijk. Is uw betaalrekening door ons geblokkeerd voor incasso's? Dan kunt u geen goedkeuringslijst maken.

### **Digitaal incassomachtigen**

Naast schriftelijk machtigen kunt u ook digitaal een machtiging voor een incasso afgeven.

Daarvoor heeft u ASN Online Bankieren en een inlogmiddel nodig om betaalopdrachten te kunnen geven. U geeft een digitale incassomachtiging af via 'Incasso machtigen via uw bank'. Alle organisaties die hieraan deelnemen kunnen deze digitale incassomachtigingen aanbieden, bijvoorbeeld via hun website. U geeft akkoord met uw inlogmiddel voor

de digitale machtiging als alle gegevens kloppen. Daarmee geeft u aan die organisatie de machtiging af. U kunt uw eigen exemplaar van deze machtiging opslaan of printen. De geldigheid van een digitale machtiging is hetzelfde als bij een schriftelijke machtiging.

Gebruikt u in ASN Online Bankieren een blokkadelijst of goedkeuringslijst? Houdt u dan bij het afgeven van een digitale machtiging rekening met het volgende:

- Had u de organisatie eerder geblokkeerd? Dan halen wij de organisatie na uw ondertekening automatisch van uw blokkadelijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met uw inlogmiddel, geeft u ons hiervoor toestemming
- Gebruikt u een goedkeuringslijst? Dan zetten wij de machtiging na uw ondertekening automatisch op uw goedkeuringslijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met uw inlogmiddel, geeft u ons hiervoor toestemming.

U kunt een incassomachtiging ook nog op een andere manier digitaal ondertekenen. Dit doet u met iDIN Ondertekenen. Hoe iDIN Ondertekenen werkt, en wat u daarvoor nodig heeft, leest u in de voorwaarden voor ASN Online Bankieren.

**Let op!** Als u met iDIN Ondertekenen uw incassomachtiging ondertekent, worden uw blokkadelijst en de goedkeuringslijst niet automatisch bijgewerkt.

Wilt u een digitale machtiging intrekken of wijzigen? Dan regelt u dat bij de organisatie aan wie u de machtiging heeft afgegeven. Wij kunnen dat niet voor u doen.

U herkent een digitale incassomachtiging aan het logo en de tekst 'Incassomachtigen via uw bank'



## **3 ASN Online Bankieren**

Met ASN Online Bankieren kunt u internetbankieren via de app ASN Mobiel Bankieren of door in te loggen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Met ASN Online Bankieren kunt u bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld u op uw betaalrekening heeft. Bij ASN Online Bankieren horen inlogmiddelen die we u ter beschikking stellen. Die gebruikt u om in te loggen in ASN Online Bankieren, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. U leest er meer over in de Voorwaarden ASN Online Bankieren. U leest daar ook welke afspraken er gelden en hoe u veilig kunt bankieren met ASN Online Bankieren.

### **Overboeken zonder ASN Online Bankieren niet mogelijk**

Het acceptgiro per post, een overschrijvingsformulier of schriftelijk op een andere wijze.

## **4 Emergency Cash (noodgeld)**

Gaat uw ASN Betaalpas in het buitenland kapot, is hij gestolen of bent u hem kwijt? Dan kunt u wereldwijd in de meeste landen contant geld ophalen. Dat noemen we Emergency Cash of noodgeld.

### Hoe werkt Emergency Cash?

Emergency Cash regelen bestaat uit 2 delen: telefonisch bestellen van het geld en tekenen voor ontvangst als u het geld ophaalt. Die 2 stappen betekenen dat u ons opdracht geeft Emergency Cash voor u te regelen. Emergency Cash bestellen werkt zo:

- U bestelt Emergency Cash telefonisch bij ons. We reserveren het bedrag op uw betaalrekening. Dat betekent dat we het bedrag nog niet van uw betaalrekening afschrijven. Het gaat wel af van de bestedingsruimte op uw betaalrekening. De bestedingsruimte is het saldo op uw betaalrekening, plus het bedrag dat u eventueel rood mag staan en min de eventuele reserveringen. Het bedrag dat we reserveren, is altijd in euro's;
- We spreken met u af waar u uw Emergency Cash kunt ophalen. U krijgt instructies over het ophalen van het geld. Bijvoorbeeld dat u zich moet identificeren als u uw Emergency Cash ophaalt. Het is belangrijk dat u deze instructies goed opvolgt. Als u uw geld ophaalt, tekent u voor ontvangst. Met deze ondertekening geeft u definitief uw betaalopdracht. Dat betekent dat u het bedrag aan Emergency Cash krijgt en dat we het bedrag van uw betaalrekening gaan afschrijven.

### Wanneer kunt u Emergency Cash bestellen?

Emergency Cash kunt u bestellen als:

- u een ASN Betaalpas heeft van een betaalrekening waarvan u (mede)rekeninghouder bent of waarop u gevolmachtigde bent;
- uw ASN Betaalpas geblokkeerd is omdat uw betaalpas bijvoorbeeld kapot of gestolen is of u uw betaalpas kwijt bent;
- u in het buitenland bent;
- we Emergency Cash voor u kunnen regelen in het land waar u bent;
- u genoeg geld op uw betaalrekening heeft voor het bedrag dat u bestelt aan Emergency Cash;
- u zich bij het ophalen van het geld kunt identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

Voldoet u niet aan 1 van deze voorwaarden? Dan kunt u geen Emergency Cash bestellen.

### Gebruik maken van andere organisaties

Voor het regelen van Emergency Cash maken we gebruik van de diensten van andere organisaties. Bijvoorbeeld het geldkantoor waar u in het buitenland uw geld ophaalt.

### Hoeveel Emergency Cash kunt u bestellen?

U bepaalt zelf welk bedrag aan Emergency Cash u nodig heeft. Er is wel een maximumbedrag. Hoeveel dat is, leest u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). De maximale hoogte van het bedrag kan ook afhangen van het land waar u bent en van de organisatie waar u het geld ophaalt. Als u Emergency Cash bestelt, vertel len we u hoeveel Emergency Cash u kunt opnemen.

### Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

Het bedrag dat u aan Emergency Cash opneemt, wordt niet altijd direct na het ophalen van uw betaalrekening afgeschreven. Dat kan even duren, maximaal 1 maand. Tot het bedrag echt

wordt afgeschreven, staat het als reservering op uw betaalrekening. Dat ziet u niet in uw saldo of op uw rekeningoverzicht. U moet dus zelf goed in de gaten houden hoeveel u nog te besteden heeft.

### Omwisselen van euro's

Heeft u geld nodig in een andere geldsoort dan de euro? Dan wordt het bedrag omgewisseld in de geldsoort die u nodig heeft. Daarbij wordt de wisselkoers gebruikt die op het moment van afhaken op die plek geldt. Het bedrag wordt wel gewoon in euro's van uw betaalrekening afgeschreven.

### Kosten

We kunnen kosten rekenen voor het regelen van Emergency Cash. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 5 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vindt u op [veiligbankieren.nl](https://veiligbankieren.nl). We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie gemaakt.

### Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van uw dagelijkse bankzaken via internetbankieren en/of mobiele bankapps, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar u ook. Wat er van u verwacht wordt, leest u in deze veiligheidsregels.

### Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?

U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door ons wordt vergoed. We zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Wanneer u zich aan de onderstaande 5 veiligheidsregels houdt, loopt u niet het risico dat de gehele schade voor uw eigen rekening komt.

### Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw betaalrekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

#### 1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met uw betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u onder meer in de andere hoofdstukken van dit reglement en de Voorwaarden ASN Online Bankieren.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kunt u ze echt niet onthouden? Dan mag u ze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij uw betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- Kunt u zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om uw pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bankapps.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van ASN Bank is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

#### **Niemand**

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die u vertrouwt zoals uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van ASN Bank vragen nooit naar uw pincode.

### **2 Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt**

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas gebruikt en controleer of u uw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg uw betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u uw betaalpas nog heeft.

### **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die u voor uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings) updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls.
- Installeer geen illegale software.

- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bank zaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw digipas, uw eigen app ASN Mobiel Bankieren of de browsercode op uw computer.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

### **4 Controleer uw betaalrekening**

Controleer altijd zo snel mogelijk uw elektronische of eventuele papieren rekeninginformatie of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als u elektronische rekening informatie krijgt. Als u alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### **5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op**

Neem in de volgende gevallen in elk geval meteen contact met ons op:

- U heeft uw betaalpas of inlogmiddel niet meer of weet niet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of weet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- U ziet dat er bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- U heeft uw apparaat met uw inlogmiddel niet meer.
- Als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet bij het elektronisch betalen of het online regelen van uw bankzaken. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

Heeft u eerst uw app of inlogmiddel verwijderd voordat u uw apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.

We kunnen uw beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om beveiligingscodes.

### **Extra veiligheidsregels**

Als het nodig is, kunnen we extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Bijvoorbeeld in geval van fraude. Het is belangrijk dat u zich aan die extra regels houdt.

#### **Tip**

Kijk ook regelmatig op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) voor meer informatie en tips over veilig bankieren en het voorkomen van fraude en misbruik.

## 6 Diefstal, verlies of misbruik van een hulpmiddel (aansprakelijkheid)

Bent u een hulpmiddel kwijt of is het gestolen en is er misbruik van gemaakt? Of is er misbruik gemaakt van een hulpmiddel of de beveiligingscode die daarbij hoort zonder dat u het hulpmiddel kwijt bent? Of denkt u dat er misbruik van gemaakt gaat worden? Dan moet u dat direct aan ons melden. Dat is belangrijk omdat we de schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen tegengaan. Bel de ASN Klanten service via 070 - 35 69 335. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vindt u hoe u ons kunt bereiken vanuit het buitenland of buiten openingstijden. Heeft u een gevolmachtigde op uw betaalrekening? En is de gevolmachtigde een hulpmiddel kwijt, is het gestolen of is er misbruik van gemaakt? Dan moet hij dat direct aan ons melden. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u in dit hoofdstuk.

### Onze en uw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld

Zijn er door diefstal, verlies of misbruik van uw hulpmiddel bedragen van uw betaalrekening afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven? Dan is het belangrijk dat dit direct aan ons wordt gemeld. Zijn de veiligheidsregels in hoofdstuk 5 nageleefd? Dan vergoeden we de bedragen die zonder uw toestemming van uw betaalrekening zijn afgeschreven.

### Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld

Zodra misbruik bij ons is gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw rekening en/of het hulpmiddel waar het om gaat. Worden er dan toch nog bedragen onterecht van uw betaalrekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat het direct wordt gemeld nadat u of uw gevolmachtigde weet of kon weten dat er door misbruik bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven.

Controleer daarom altijd zo snel mogelijk uw bij- en afschrijvingen in ASN Online Bankieren. Doe dit in ieder geval elke 2 weken.

Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### Wanneer bent u zelf aansprakelijk?

U bent zelf aansprakelijk als er misbruik is geweest door opzet, fraude, grove nalatigheid van u, uw mederekening houder of uw gevolmachtigde. Als daardoor bedragen onterecht van uw betaalrekening zijn afgeschreven, vergoeden we die bedragen dus niet.

### Als u het niet met ons eens bent

Wij onderzoeken zorgvuldig of het gaat om fraude, opzet of grove nalatigheid. De uitkomst van dat onderzoek laten we u weten. Bent u het niet met ons eens? Dan kunt u een klacht bij ons indienen. In hoofdstuk 24 leest u hoe u dat doet.

## Wat u moet weten over betalen

### 7 Hoe snel wordt uw betaling verwerkt?

Hoe snel het geld op de betaalrekening van de ontvanger staat, hangt af van de betaalopdracht die u geeft. Ook het moment waarop u de opdracht geeft, bepaalt de snelheid. Daarnaast hangt het er ook vanaf hoe snel de bank van de ontvanger de opdracht verwerkt.

### Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

Boekt u een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een bank binnen de EER? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij de bank van de ontvanger is. In ASN Online Bankieren vindt u een overzicht van alle landen die tot de EER behoren.

Bijna alle overboekingen binnen Nederland gaan met **Instant Payments**. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op de rekening van de ontvanger.

#### Instant payments

Met Instant Payments (Direct Overboeken) wordt geld snel van de ene bank naar de andere bank overgeboekt. Ook in het weekend. Meer weten over Instant Payments? Kijk op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

Boekt u een bedrag over naar een bank binnen de EER in een andere EER-muntsoort? Bijvoorbeeld in Britse ponden of Hongaarse forint? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld na maximaal **4 werkdagen** bij de bank van de ontvanger is.

#### Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) leest u wanneer we open zijn voor het verwerken van uw betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

### Betalingen naar de rest van de wereld

Hoe lang het bij alle andere betalingen duurt, kunnen we vooraf niet precies zeggen. Het hangt namelijk ook af van de bank van de ontvanger. Het duurt meestal 3 tot 10 werkdagen.

### Wanneer duurt een betaling langer?

In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij de bank van de ontvanger is:

- Geeft u op een werkdag uw betaalopdracht na 15.30 uur? Of geeft u uw betaalopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan geldt de eerst volgende werkdag na 9.00 uur als moment van ontvangst van uw opdracht.

- Geeft u een betaalopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die vaste datum uit. Als dat geen werkdag is, dan geldt de eerstvolgende werkdag na 9.00 uur als moment van ontvangst van uw opdracht.

## 8 Bedragen ontvangen

Maakt iemand geld over naar uw betaalrekening? Zodra we het geld ontvangen hebben, schrijven we dat bij op uw betaalrekening. We kunnen alleen geld bijschrijven op uw betaal rekening als we alle informatie hebben gekregen die we daarvoor nodig hebben.

### Wanneer staat het geld op uw betaalrekening?

Krijgen we het geld op werkdagen voor 18:00 uur binnen? Dan schrijven we het dezelfde dag bij op uw betaalrekening. Krijgen we het geld op een ander moment binnen? Dan ontvangt u het uiterlijk de volgende werkdag.

Bijna alle overboekingen binnen Nederland gaan met **Instant Payments**. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op uw rekening.

### Kosten voor inkomende overboekingen uit het buitenland

Voor bedragen die u uit het buitenland ontvangt, kunnen we kosten rekenen. Welke kosten dat zijn, vindt u in de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). We houden deze kosten in op het bedrag dat u krijgt. Dat doen we voordat we geld overboeken naar uw betaalrekening. U ontvangt in dat geval dus een lager bedrag op uw betaalrekening dan iemand aan u heeft overgeboekt. In ASN Online Bankieren ziet u welk bedrag we hebben ontvangen en welke kosten u daarvoor heeft betaald.

## 9 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen

Bij uw betaalrekening horen diverse hulpmiddelen, zoals uw ASN Betaalpas. Als we denken dat het nodig is, kunnen we deze blokkeren. U kunt dat hulpmiddel dan tijdelijk of helemaal niet meer gebruiken. We kunnen een hulpmiddel ook voor een deel blokkeren, bijvoorbeeld het gebruik van uw betaalpas in bepaalde landen. Bij sommige hulpmiddelen geldt een maximaal bedrag dat u kunt betalen of opnemen. Dat noemen we een limiet. Ook deze limiet kunnen we aanpassen.

We kunnen een hulpmiddel blokkeren of een limiet aanpassen, bijvoorbeeld als:

- het gaat om de veiligheid;
- we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van uw betaalrekening of uw hulpmiddel gaat;
- u rood mag staan en we denken dat u ons niet meer kunt terugbetalen;
- u zich niet houdt aan de afspraken met ons.

## 10 Wanneer voeren we uw betaalopdracht niet uit?

Geeft u een betaalopdracht? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van uw betaalrekening af. In sommige gevallen voeren we uw betaalopdracht niet uit. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Uw **bestedingsruimte** is niet groot genoeg.
- Uw betaalopdracht is onduidelijk.
- We denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat u niet ingestemd heeft met de betaalopdracht.
- De betaling is in strijd met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is.
- Door de betaling gebruikt u de rekening op een manier die niet mag. Dat noemen we niet toegestaan gebruik (zie hoofdstuk 13).
- De betaling voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

Als we een betaalopdracht niet uitvoeren, laten we u dat weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

### Bestedingsruimte

De bestedingsruimte is het saldo op uw betaal rekening, plus het bedrag dat u eventueel rood mag staan en min de eventuele reserveringen.

## 11 Problemen met een betaling

Soms gaat er iets mis met een betaling. In dit hoofdstuk leest u wat u dan moet doen.

### Direct melden als u ziet dat er iets niet goed gaat

Ziet u dat er een betaling is gedaan zonder uw toestemming of is een betaling niet goed uitgevoerd? Of staat er een fout op uw rekeningoverzicht? Meld dit dan direct nadat u het ontdekt heeft via 070 - 35 69 335. Dat geldt ook als er volgens u iets niet klopt met inkomende overboekingen die u op uw betaalrekening heeft ontvangen.

We gaan er vanuit dat u dit kunt ontdekken binnen 2 weken nadat u van ons de informatie over de betaling heeft gekregen. Let op: als u het in alle redelijkheid niet binnen die 2 weken heeft kunnen ontdekken, moet u het direct melden nadat u het ontdekt heeft. U moet dit in ieder geval melden binnen 13 maanden nadat u de betaling of de fout had kunnen zien. Na die 13 maanden hoeven we uw melding niet meer in behandeling te nemen.

### Hebben we zonder uw toestemming een betaling uitgevoerd?

Na uw melding onderzoeken we of er inderdaad zonder uw toestemming een bedrag is afgeschreven. Is dat zo en heeft u het op tijd gemeld? Dan krijgt u het geld terug op uw betaalrekening. Heeft u kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijgt u ook die terug. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald omdat u onterecht rood stond of voor de rente die u bent misgelopen.

### Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?

Na uw melding onderzoeken we of we een fout hebben gemaakt. Is dat zo en heeft u het op tijd gemeld? Dan krijgt u het geld terug op uw betaalrekening. We kunnen er ook voor



kiezen de betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heeft u kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijgt u die kosten terug. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald omdat u onterecht rood stond of de rente die u bent misgelopen.

Bent u niet de betaler, maar de ontvanger van het bedrag? En hebben we bij het bijschrijven ervan op uw betaalrekening een fout gemaakt? Dan herstellen we dat als u dat op tijd aan ons doorgeeft. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald, omdat u onterecht rood stond of de rente die u bent misgelopen.

#### **Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger**

Is er iets fout gegaan met het uitvoeren van de betaalopdracht en heeft de ontvanger het geld niet gekregen? Maar heeft de bank van de ontvanger het geld wel van ons gekregen? Dan is de fout gemaakt door de bank van de ontvanger. Dan zijn niet wij maar is die bank aansprakelijk. We hoeven het geld dan niet terug te storten op uw betaal rekening. Dat geldt ook voor de kosten en voor de rente die u betaald heeft voor rood staan. We proberen wel te achterhalen wat er fout is gegaan en laten u dit weten.

#### **Controleer altijd uw betaalopdracht**

Als u een bedrag overboekt, geeft u het rekeningnummer van de ontvanger op. Als we het over rekeningnummer hebben bedoelen we daarmee het IBAN (International Bank Account Number). Voor een overboeking naar een land buiten het SEPA-gebied of in een andere valuta dan de euro moet u ook de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger gebruiken. Als dat zo is, ziet u dat bij uw betaalopdracht. Welke landen bij SEPA horen, vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Weet u het rekeningnummer, de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger niet? Vraag het dan aan de ontvanger voor u de overboeking doet. Bij een betaalopdracht binnen het SEPA-gebied bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u het juiste rekeningnummer invult. We gebruiken bij het uitvoeren van uw betaalopdracht alleen het rekeningnummer. We hoeven niet te controleren of het klopt.

Bij een betaalopdracht buiten het SEPA-gebied of in een valuta anders dan de euro bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u het juiste rekeningnummer, de juiste BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger invult. We gebruiken die gegevens bij het uitvoeren van uw betaalopdracht. We hoeven niet te controleren of deze gegevens kloppen.

Ook controleren we niet of dit nummer hoort bij de naam van de ontvanger. En ook niet of er andere fouten in uw betaalopdracht staan. U moet uw opdracht dus altijd zelf zorgvuldig controleren voordat u een bedrag overboekt.

#### **Wat is SEPA?**

In Europa is een gezamenlijke betaalmarkt. SEPA noemen we dat. SEPA staat voor Single Euro Payments Area. SEPA zijn alle maatregelen om tot een gezamenlijke betaalmarkt in Europa te komen. Een van die maatregelen is het gebruik van IBAN, het rekening nummer voor alle betalingen binnen Nederland en Europa. IBAN en de nieuwe standaarden voor overschrijvingen en incasso's gelden alleen voor betalingen in euro's, niet voor betalingen in andere valuta.

#### **Wat gebeurt er als u een fout maakt bij een overboeking?**

Heeft u een verkeerd rekeningnummer ingevuld? Of heeft u bijvoorbeeld een te hoog bedrag ingevuld? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Als u ons dit vraagt, dan proberen we wel het geld voor u terug te krijgen. We vragen aan de bank van de ontvanger om het bedrag terug te laten storten. We kunnen niet garanderen dat de ontvanger van het bedrag hieraan meewerkt. Als we kosten maken om het bedrag terug te krijgen, kunnen we die bij u in rekening brengen.

#### **12 Storten en opnemen van contant geld**

U kunt bij ASN Bank niet contant geld op uw betaal rekening storten. Wilt u contant geld opnemen? Dat kan alleen via een geldautomaat.

#### **Wat u moet weten over uw betaalrekening**

In dit deel van het Reglement Privérekeningen leest u wat u moet weten over uw betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe u uw betaalrekening gebruikt, hoe u uw betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken en hoe u uw betaalrekening kunt opzeggen.

#### **13 Gebruik van uw betaalrekening**

##### **Alleen voor particulieren**

De betaalrekening die u heeft geopend, is alleen voor particulier gebruik. U mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken.

Gebruikt u de betaalrekening toch zakelijk? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij uw betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen.

U mag de betaalrekening alleen gebruiken als u bent ingeschreven op een woonadres in Nederland. Tenzij we iets anders voor uw betaalrekening met u hebben afgesproken.



### Aantal betaalrekeningen

U kunt in totaal maximaal 3 betaalrekeningen bij ons openen en gebruiken. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Dit kan op uw eigen naam of op naam van u en een mederekeninghouder. Houdt u meer betaalrekeningen bij ons aan? Dan mogen we uw rekeningen samenvoegen. Als we dat doen, dan krijgt u daar vooraf bericht over.

### Kosten voor uw betaalrekening

Wij kunnen kosten rekenen voor uw betaalrekening. In de Tarievenwijzer leest u of u voor uw betaalrekening kosten betaalt. U vindt in de Tarievenwijzer ook meer informatie over andere kosten die horen bij uw betaalrekening en het gebruik daarvan. We kunnen deze kosten wijzigen.

### Wanneer kunnen we ook kosten berekenen?

Ook in de volgende gevallen kunnen we u kosten in rekening brengen:

- Als we u nadere informatie moeten geven over een betaalopdracht die we niet kunnen uitvoeren.
- Als u geld naar een verkeerd rekeningnummer heeft overgeboekt en we kosten maken om uw geld terug te krijgen.
- Als u een betaalopdracht intrekt.

### Niet toegestaan gebruik van uw betaalrekening en uw hulpmiddelen

U mag uw betaalrekening en uw hulpmiddelen niet gebruiken voor handelingen, zoals het betalen of het ontvangen van bedragen die:

- in strijd zijn met wet en regelgeving of de voorwaarden die voor uw betaalrekening gelden;
- in strijd zijn met ons integriteitsbeleid;
- in strijd zijn met ons aanvullend beleid over sanctie regelgeving;
- om andere redenen onrechtmatig zijn;
- schade kunnen toebrengen aan onze reputatie en integriteit of aan die van anderen;
- bedoeld (lijken te) zijn om kosten of saldoklassen te vermijden.

We bepalen zelf ons integriteitsbeleid en mogen dit wijzigen of uitbreiden als we nodig vinden. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vindt u actuele informatie over onze regels en beleid.

We mogen uw betaalrekening beëindigen, blokkeren of beperken als er sprake lijkt van niet toegestaan gebruik.

### Gegevens en bewijs

We bewaren gegevens die horen bij uw overeenkomst, uw betaalrekening en uw gebruik van de betaalrekening. Bijvoorbeeld uw bij- en afschrijvingen. Als het nodig is, gebruiken we deze gegevens als bewijs. Als we andere organisaties inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens die die organisatie van u heeft als bewijs. Vindt u dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet u dat bewijzen.

### Als u komt te overlijden

Mocht u komen te overlijden, dan moet dat zo snel mogelijk door uw nabestaanden per telefoon of e-mail aan ons gemeld

worden. Dan blokkeren wij de betaalrekening en de hulpmiddelen die daarbij horen. Ook worden periodieke overboekingen daarna niet meer afgeschreven. Automatische incasso's schrijven we nog wel af. Tenzij uw nabestaanden ons iets anders aangeven. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat periodieke overboekingen gewoon worden afgeschreven.

Na de melding kijken we samen met uw nabestaande(n) naar het verdere gebruik van de betaalrekening. Eventuele volmachten komen bij uw overlijden te vervallen. Betaalopdrachten die we vlak voor of vlak na de melding ontvangen, mogen we nog uitvoeren als we dat niet kunnen voorkomen.

### Willen uw nabestaanden toegang tot uw betaalrekening?

Dan kan dat als ze laten zien dat zij uw erfgenamen zijn. De erfgenamen moeten een verzoek bij ons indienen om toegang te krijgen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Uw nabestaanden kunnen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of bij de ASN Klantenservice via 070 - 356 9335 meer informatie krijgen.

## 14 Samen met iemand anders uw betaalrekening gebruiken

U kunt op 3 manieren met iemand uw betaalrekening gebruiken:

1. Met iemand anders: de mederekeninghouder.
2. Met iemand die namens u uw betaalrekening kan gebruiken: de gevolmachtigde.
3. Met je wettelijk vertegenwoordiger als je minderjarig bent.

### 1. Mederekeninghouder (en/ofrekening)

Als een betaalrekening op naam staat van 2 of meer personen, noemen we dat een en/of-rekening. Hieronder vindt u de afspraken die voor u gelden.

#### Wie mag de betaalrekening gebruiken?

Door het sluiten van de overeenkomst voor uw betaalrekening geven de mederekeninghouder en u elkaar een volmacht om de rekening apart van elkaar te gebruiken. Iedere rekeninghouder mag daarom zelf alles met de betaalrekening doen. Bijvoorbeeld contant geld opnemen van de betaalrekening. U heeft daarbij de medewerking van de andere rekeninghouder niet nodig. Wat u of de andere rekeninghouder doet, geldt wel voor u beiden. Dat geldt ook als de andere rekeninghouder daar bezwaar tegen heeft of er niet van wist. Wij hoeven dat niet te controleren bij de andere rekeninghouder. Soms vragen we toch om de medewerking van de andere rekeninghouder. In dat geval laten we u het weten.

#### Geen en/enrekening

Een en/en-rekening is een betaalrekening die de rekeninghouders alleen samen kunnen gebruiken. Zo moet bijvoorbeeld een betaalopdracht door alle rekeninghouders worden ondertekend. ASN Bank heeft geen en/en-rekeningen. U kunt de betaalrekening dus niet als en/en-rekening gebruiken.

### Samen verantwoordelijk

U bent ieder apart volledig aansprakelijk voor wat u beiden doet met uw en/of rekening. Staat u bijvoorbeeld rood op uw en/of rekening? Dan moet u ons betalen. Ook als uw mederekeninghouder dit heeft veroorzaakt. In bijzondere gevallen kunnen we wel besluiten dat een van beide rekeninghouders zich niet meer hoeft te houden aan de verplichtingen uit de overeenkomst.

### Als we nog geld krijgen van u of uw mederekeninghouder

Staat u rood op uw en/of-rekening? En heeft u of uw mederekeninghouder ook nog een andere rekening bij ASN Bank die alleen op naam van u of uw mederekening houder staat? Dan kunnen we het bedrag dat u samen rood staat van die andere rekening afschrijven.

Heeft u of heeft uw mederekeninghouder nog een andere rekening bij ASN Bank? En staat u of staat uw mederekeninghouder rood op die rekening? Dan kunnen we het bedrag dat u of uw mederekeninghouder rood staat afschrijven van uw gezamenlijke en/of-rekening.

### Informatie van ons

We hoeven maar aan één van de rekeninghouders informatie te geven. Dat geldt ook als u op verschillende adressen woont. De informatie die we geven, geldt wel voor u allebei. De rekeninghouder die de informatie krijgt, moet die informatie direct doorgeven aan de andere rekeninghouder.

### Overlijden van u of uw mederekeninghouder

Mocht u of uw mederekeninghouder komen te overlijden, dan moet dit zo snel mogelijk door uw nabestaanden per telefoon of e-mail aan ons worden gemeld. De overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekening houder kunnen hierover contact met ons op nemen via de ASN Klantenservice op telefoonnummer 070 - 35 69 335. Meer informatie hierover is te vinden op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

Na het overlijden van een van de rekeninghouders kan de andere rekeninghouder de betaalrekening zelfstandig blijven gebruiken. Automatische incasso's blijven gewoon doorlopen. Heeft u of heeft uw mederekeninghouder een volmacht gegeven voor uw betaalrekening? Dan blijft die na de melding gewoon bestaan. Natuurlijk kan de andere rekeninghouder die volmacht wel beëindigen.

De erfgenamen van de overleden rekeninghouder die geen mederekeninghouder zijn, kunnen met toestemming van de overblijvende rekeninghouder de betaalrekening ook gebruiken. Hiervoor moeten zij wel een verzoek bij ons indienen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waar uit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. De overblijvende rekeninghouder en de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kunnen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of via de ASN Klanten service meer informatie krijgen.

## 2. Gevolmachtigde

U kunt een of meer mensen toestemming geven om namens u uw betaalrekening te gebruiken. We noemen zo iemand een gevolmachtigde. Een gevolmachtigde kunt u toevoegen via het formulier 'Opgeven mede rekening houder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'. U vindt dit formulier op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). We kunnen een volmacht weigeren of beëindigen. Een gevolmachtigde mag wel betalingen doen, maar mag namens u geen wijzigingen laten doorvoeren. Tenzij we hier andere afspraken met u over hebben gemaakt.

### Uw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde

Voor de gevolmachtigde gelden dezelfde voorwaarden en regels als voor u. Zorg dus dat de gevolmachtigde de voorwaarden goed leest en zich eraan houdt. Als we u nieuwe informatie sturen, zorg er dan voor dat de gevolmachtigde deze ook krijgt. De volmacht staat op naam van de gevolmachtigde en is persoonlijk. De volmacht kan daarom niet door de gevolmachtigde aan iemand anders worden overgedragen. Geef een volmacht alleen aan iemand die u echt vertrouwt. U blijft namelijk zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor wat de gevolmachtigde doet.

### Stoppen van de volmacht

U kunt een volmacht stoppen. Dat doet u door zelf de gevolmachtigde van uw betaalrekening te verwijderen. Dat moet u doorgeven via het formulier 'Opgeven mede rekeninghouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'. U vindt dit formulier op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

De volmacht stopt ook als u of de gevolmachtigde:

- overlijdt;
- failliet wordt verklaard;
- onder bewind wordt gesteld;
- in de schuldsanering terechtkomt (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen).

Goat het om een en/of rekening waaraan ook een gevolmachtigde is toegevoegd? En overlijdt een van de rekeninghouders? Dan blijft de volmacht gewoon bestaan.

Geef het ons altijd direct door als de volmacht stopt. Kunt u dit niet zelf doen? Dan moet iemand anders dat doen die dat van de wet mag. Zolang we het bericht dat de volmacht eindigt niet hebben ontvangen, blijft u zelf verantwoordelijk voor wat de gevolmachtigde met uw betaalrekening doet. Dat geldt ook als we een opdracht van uw gevolmachtigde krijgen vlak voor of na uw bericht over het stoppen van de volmacht. Zo mogen we bijvoorbeeld een betaalopdracht van de gevolmachtigde altijd uitvoeren als we dat in alle redelijkheid niet meer kunnen voorkomen.

## 3. Wettelijk vertegenwoordiger

U kunt als wettelijk vertegenwoordiger een betaalrekening openen voor uw kind. U en uw kind kunnen die betaal rekening allebei gebruiken. In de voorwaarden van die betaalrekening leest u hier meer over.

## 15 Rood staan

In sommige gevallen kunt u op uw betaalrekening tot een bepaald bedrag rood staan. Dat bedrag noemen we het totale kredietbedrag. Of u bij uw betaalrekening rood kunt staan, leest u in de voorwaarden die bij uw betaalrekening horen.

Kunt u rood staan op uw betaalrekening? Dan vraagt u dat indien gewenst apart bij ons aan nadat u de rekening heeft geopend. De afspraken hierover leggen we vast in een aparte Kredietovereenkomst Roodstand. U leest er meer over op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Bureau Krediet Registratie (BKR)

Voordat u toestemming krijgt om rood te staan, informeren wij naar uw financiële situatie. We kunnen bijvoorbeeld contact opnemen met het Bureau Krediet Registratie (BKR).

U geeft daarvoor toestemming door het onder tekenen van de kredietovereenkomst.

### Rente betalen

Als u rood staat, betaalt u ons rente over het bedrag dat u rood staat. Het rentepercentage mogen we op elk moment veranderen. De actuele rente vindt u in ASN Online Bankieren, op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) en in de Tarievenwijzer. Check daar dus regelmatig wat het rentepercentage is. Een rentewijziging geldt altijd direct nadat we deze in ASN Online Bankieren en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) hebben gezet. We berekenen dagelijks het rentebedrag over het bedrag dat u op die dag rood staat. Aan het eind van een maand tellen we alle dagrentes bij elkaar op. Dit bedrag schrijven we in één keer van uw betaalrekening af.

### Voorkom ongeoorloofd rood staan

Zonder onze toestemming mag u niet rood staan op uw betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en staat u ongeoorloofd rood. Sommige bedragen schrijven we altijd af van uw betaalrekening. Ook als u daardoor rood of meer rood komt te staan terwijl we dat niet hebben afgesproken. De volgende situaties zijn voorbeelden van wanneer u ongeoorloofd rood kan komen te staan:

- We schrijven de kosten voor het aanhouden van uw betaalrekening altijd af. Ook als er niet genoeg geld op staat. Wat deze kosten zijn, leest u in de Tarievenwijzer.
- U neemt geld op of betaalt in het buitenland met uw betaalpas. In sommige landen kost dat geld. Hoeveel het kost en voor welke landen dit geldt, leest u in de Tarievenwijzer. We schrijven deze kosten altijd af van uw betaal rekening. Ook als er niet genoeg geld op staat.
- Automatische incasso's schrijven wij ook bij onvoldoende saldo af. Deze incasso's boeken wij binnen vijf werkdagen terug als u uw saldo niet voor die tijd heeft aangevuld. U betaalt over die periode geen extra rente. Zie hoofdstuk 2 Automatische incasso.

### Als u ongeoorloofd rood staat

Staat u rood op uw betaalrekening terwijl we dit niet hebben afgesproken? Of staat u meer rood dan we hebben afgesproken? Dan staat u ongeoorloofd rood. Als u ongeoorloofd rood staat, dan moet u het saldo op uw betaalrekening altijd meteen aanvullen. Doet u dit niet? Dan krijgt u hier bericht van en

kunnen we uw betaalrekening beëindigen. Over het bedrag dat u rood staat, betaalt u rente. De hoogte van deze rente vindt u in de Tarievenwijzer.

Zolang u ongeoorloofd rood staat, kunnen we uw betaalrekening en uw hulpmiddelen (tijdelijk) blokkeren. U kunt dan bijvoorbeeld niet meer betalen of contant geld opnemen. Als u meer rood staat dan we hebben afgesproken, dan kunnen we uw kredietbedrag ook intrekken of beperken. Dat betekent dat u vanaf dat moment niet of minder rood mag staan. Moeiten we kosten maken om een bedrag van u terug te krijgen? Dan moet u deze kosten ook aan ons terugbetalen.

### Melding bij Bureau Krediet Registratie

We sturen u een bericht als u ongeoorloofd rood staat. U moet uw saldo dan zo snel mogelijk aanvullen. Als u dat niet doet, dan melden we bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) dat u ongeoorloofd rood staat. Deze melding kan gevolgen voor u hebben. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een lening. U leest er meer over op [bkr.nl](https://bkr.nl). Voordat we het melden bij BKR laten we u dat natuurlijk weten.

## 16 Rente

### Rente en saldoklassen

Over het positieve saldo op uw betaalrekening, of een deel daarvan, ontvangt of betaalt u rente. Het rentepercentage kan ook nul zijn. We kunnen het saldo op uw betaalrekening verdelen in saldoklassen. Per saldoklasse bepalen we welk rentepercentage geldt. De rente is variabel en kunnen we direct aanpassen. Ook de saldoklassen, de manier van rente berekenen en het tijdstip waarop we het rentebedrag op uw rekening bij- of afschrijven kunnen we direct wijzigen. We laten het u weten als we de rente of iets anders aanpassen. Meer informatie hierover vindt u in de Tarievenwijzer en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Rente berekenen over uw positieve saldo

We kunnen de rente die u krijgt of die u betaalt op 2 manieren berekenen:

#### 1. We berekenen de rente die u ontvangt per betaalrekening

Om de rente te berekenen die u ontvangt, kijken we naar het positieve saldo per rekening. Met het rentepercentage van een saldoklasse berekenen we de rente over het saldo in die saldoklasse. Elke dag berekenen we het rentebedrag over het geld dat u die dag op uw rekening heeft. In de eerste week van de maand schrijven we de rente over de vorige maand bij op uw rekening. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

**Goed om te weten:** Als we in de productvoorwaarden die bij uw betaalrekening horen iets anders hebben afgesproken over de rente die u ontvangt, dan geldt die manier.

#### 2. We berekenen de rente die u betaalt over uw totale saldo

Om te bepalen of u rente over uw positieve saldo betaalt, kijken we naar het totaalsaldo van uw rekeningen bij ons. Wij

bepalen op welke rekeningen dit van toepassing is. We tellen hiervoor de positieve saldo's van uw betaalrekening(en), uw spaarrekening(en) en het gelddeel van uw beleggingsrekening(en) bij elkaar op en trekken daar de eventuele roodstandbedragen op deze rekening(en) van af. Ook bij deze manier van renteberekening maken we gebruik van saldoklassen. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over in die saldoklasse. Als we rente gaan berekenen over het totaalsaldo dan laten we u dit weten. Op het moment dat we rente berekenen over uw totaalsaldo vindt u meer informatie in de Tarievenwijzer Betalen over de rente, voor welke rekeningen dit geldt en de saldoklassen.

Heeft u maar 1 rekening bij ons die meetelt voor het bepalen van uw totaalsaldo? Dan geldt deze manier van rente berekenen ook voor u als het saldo van deze rekening valt in de saldoklasse waar u rente over betaalt.

Heeft u een rekening die op naam van uzelf en 1 of meer mederekeninghouder(s) staat (een en/of rekening)? Dan telt het saldo op die rekening gedeeltelijk mee voor het bepalen van uw totaalsaldo. Het deel dat meetelt voor uw totaalsaldo is afhankelijk van het aantal rekeninghouders. Hiervoor delen we het saldo op de rekening door het aantal rekeninghouders. Bij 2 rekeninghouders telt het saldo voor de helft mee en bij 3 rekeninghouders voor een derde.

Elke dag berekenen we het totaalsaldo van uw rekening(en). Aan het eind van de maand berekenen we het gemiddelde totaalsaldo over de afgelopen maand. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het gemiddelde totaalsaldo in die saldoklasse. In de eerste week van de maand schrijven we de rente af. Voor de berekening van de rente over de nieuwe maand houden we vanaf de eerste dag van die maand rekening met het bedrag dat over de vorige maand wordt afgeschreven.

Tenzij anders afgesproken, schrijven we de rente af van de rekening die het hoogste saldo heeft op het moment van afschrijving. Is dat een en/of-rekening maar heeft u ook een rekening die alleen op uw naam staat? Dan schrijven we de rente af van de rekening die alleen op uw naam staat. Heeft u meer rekeningen die alleen op uw naam staan? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo. Heeft u alleen een en/of-rekening? Dan schrijven we de rente af van die rekening. Kiest u liever zelf de rekening waarvan we de rente afschrijven? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) hoe u dit regelt.

Heeft u alleen en/of-rekeningen met verschillende personen? Bijvoorbeeld een rekening met uw partner en een rekening met een ouder? Ook dan schrijven we de rente af van de en/of-rekening met het hoogste saldo. Degene met wie u de rekening heeft, ziet deze afschrijving ook.

### **Verrekening saldo en rente als u rood staat**

Staat u rood op één van de rekeningen die meetellen voor het bepalen van het totaalsaldo? Dan verrekenen we dit negatieve saldo met uw totaalsaldo. Voor de rekening waarop u rood staat, betaalt u mogelijk debetrente over het bedrag dat u rood staat. In hoofdstuk 15 leest u meer hierover.

## **17 Geldsoort en wisselkoers**

De bedragen die op uw betaalrekening staan, zijn aan gegeven in euro's. Betaalt u in een land met een andere geldsoort dan de euro? Of boekt u geld over naar een land met een andere geldsoort dan de euro? Dan is de volgende informatie belangrijk.

### **Het gebruik van wisselkoersen**

Betaalt u in een andere geldsoort dan de euro? Of ontvangt u een inkomende overboeking met een bedrag in een andere geldsoort? Dan wisselen we het bedrag om in euro. Daar gebruiken we een wisselkoers voor. We gebruiken een referentie wisselkoers om de wisselkoers te bepalen. Daarmee berekenen wat de betaling in die andere geldsoort waard is. Het bedrag wordt wel gewoon in euro afgeschreven of bijgeschreven op uw betaalrekening. Per betaling in een andere geldsoort betaalt u een extra bedrag dat per geldsoort verschilt. We noemen dit valutawisselkosten.

Wij stellen de wisselkoersen vast. Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we u hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### **Overboeken en ontvangen van bedragen**

Bij het overboeken of ontvangen van bedragen rekenen we alleen de meest voorkomende geldsoorten om. De geldsoorten waar het om gaat, vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Maakt iemand een bedrag naar u over in een geldsoort die we niet accepteren, dan hoeven we dat bedrag niet bij te schrijven op uw betaalrekening. Betaalopdrachten in zo'n geldsoort hoeven we dus ook niet uit te voeren.

### **Geld opnemen en betalen in het buitenland**

Betaalt u of neemt u contant geld op met uw betaalpas in het buitenland in een andere geldsoort dan de euro? Dan gebruiken we de wisselkoersen van Mastercard. Het moment waarop uw betaling door ons wordt verwerkt, bepaalt de wisselkoers die we gebruiken. Het duurt even voordat uw betaling of geldopname is verwerkt. Daarom ziet u nog niet meteen in ASN Online Bankieren dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo dat u ziet nog niet aangepast. Het bedrag dat u heeft betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat u kunt uitgeven. Na een aantal dagen ziet u de afschrijving in ASN Online Bankieren en is ook uw saldo bijgewerkt.

### **Kosten voor omwisselen**

We berekenen kosten voor het omwisselen. Bijvoorbeeld bij het overboeken van geld naar een ander land. Of bij een inkomende overboeking vanuit het buitenland. Deze kosten kunnen per betaaldienst en per geldsoort verschillen en kunnen ook wijzigen. U vindt deze kosten in de Tarieven wijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### **Wijzigingen in de wisselkoers**

Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we u hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vindt u op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 18 Rekeningafschriften

U kunt uw bij- en afschrijvingen altijd online bekijken. Daarom sturen we u standaard geen papieren rekening afschriften. Dit geldt ook voor andere overzichten die we u van uw betaalrekening toesturen. Wilt u toch papieren rekeningafschriften dan kunt u ons daarom vragen. Wij kunnen u daarvoor kosten in rekening brengen.

In ASN Online Bankieren kunt u tot maximaal 24 maanden terug uw betalingen bekijken. Download daarom regel matig uw bij- en afschrijvingen.

## 19 Opzeggen of beëindigen van uw betaalrekening

Uw betaalrekening loopt voor onbepaalde tijd. Wilt u geen betaalrekening meer? Dan kunt u altijd opzeggen.

### Hoe zegt u uw betaalrekening op?

Uw betaalrekening zegt u op via ASN Online Bankieren of via het opheffingsformulier ASN Bankrekening op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). U kunt ook met een brief opzeggen. Nadat we uw verzoek tot opheffing hebben ontvangen, beëindigen we binnen een paar dagen uw betaalrekening. Zodra we dit gedaan hebben, laten we u dat weten. Staat u rood op uw betaalrekening? Dan moet u eerst uw saldo aanvullen. Daarna heffen we uw betaalrekening pas op. Zolang wij uw rekening niet kunnen opheffen, blijven de kosten voor uw betaal rekening en voor rood staan door lopen.

Als u uw betaalrekening opzegt, kunt u de rekening overzichten in ASN Online Bankieren dus ook niet meer bekijken. Sla ze daarom voor die tijd op of print ze. U kunt ook contact opnemen met de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. Wij kunnen u dan kosten in rekening brengen.

### Beëindiging door ons

Ook wij mogen uw betaalrekening beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw betaalrekening per direct. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- u failliet bent;
- u surseance van betaling heeft aangevraagd bij de rechter;
- u in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP);
- u onder curatele bent gesteld of uw vermogen onder bewind is gesteld (u kunt dan niet meer over uw eigen geld beslissen);
- u in het buitenland gaat wonen;
- u bewust onjuiste informatie aan ons heeft gegeven of informatie heeft achtergehouden;
- het gaat om niet toegestaan gebruik van de betaal rekening of de hulpmiddelen;
- de relatie tussen u en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

### Tijdelijk stopzetten (opschorten)

Na opzegging van uw betaalrekening mogen wij het gebruik daarvan tijdelijk stopzetten. Dat noemen we opschorten. We doen dat alleen als we dat nodig vinden. Ook tijdens de looptijd van uw overeenkomst mogen wij het gebruik van uw be-

taalrekening opschorten. Bijvoorbeeld als u een verplichting aan ons niet nakomt.

### Rente bij beëindiging

Als uw betaalrekening stopt, berekenen we rente tot de einddatum. Dit geldt voor de rente die u krijgt, maar ook voor de rente die u moet betalen. We schrijven dit rentebedrag bij of af op de einddatum. Komt u door het afschrijven van de rente of kosten rood te staan, dan moet u het negatieve saldo aanvullen voordat we uw betaalrekening opheffen.

### Geen ASN Online Bankieren meer

Heeft u naast uw betaalrekening geen andere producten in uw ASN Online Bankieren? Dan stopt ASN Online Bankieren als u de rekening opzegt of wij de betaalrekening beëindigen.

## 20 Aansprakelijkheid en schade (algemeen)

In dit hoofdstuk staan de algemene aansprakelijkheids regels die gelden voor onze betaaldiensten. In andere hoofdstukken van dit Reglement Privérekeningen staan ook afspraken over aansprakelijkheid en schade. Bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een hulpmiddel of bij betalingen, die zonder uw toestemming of niet goed zijn uitgevoerd. Als die afspraken afwijken van dit hoofdstuk over algemene aansprakelijkheid, gaan de aansprakelijkheidsregels uit die andere hoofd stukken voor.

### Wanneer zijn wij aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk als we dat volgens de wet zijn.

### Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?

We spannen ons in om onze diensten, hulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat u uw betaalpas altijd kunt gebruiken of dat deze altijd wordt geaccepteerd. We zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Behalve als dat komt door opzet of grove schuld van ons.

### Wanneer zijn we ook niet aansprakelijk?

- Bij ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop we in redelijkheid zelf geen invloed hebben kunnen uitoefenen. Ook konden de gevolgen daarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet worden voorkomen.
- Als we door (inter)nationale wetgeving of wetgeving van de Europese Unie andere wettelijke verplichtingen hebben. Bijvoorbeeld als de wet ons verbiedt om geld over te boeken naar bepaalde landen.

### Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?

Als we aansprakelijk zijn, is dat alleen voor de volgende schade:

- Directe schade die u lijdt. Dat is schade door:
- kosten die we u voor een betaling hebben berekend;
- rente die u aan ons heeft betaald bij een verkeerd uitgevoerde betaalopdracht;
- rente die u bij ons niet heeft gekregen.
- Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.



Voor andere schade zijn we niet aansprakelijk.

Bent u niet zelf de rekeninghouder, maar de wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

### Vrijwaring

Brengt u door het gebruik van uw betaalrekening iemand anders schade toe? Dan bent u daar zelf verantwoordelijk voor. Wij zijn daarvoor dus niet aansprakelijk. U vrijwaart ons hiervoor. Dat betekent dat als zo iemand daarvoor toch een schadeclaim bij ons indient, we die claim bij u kunnen neerleggen.

## 21 Een verandering in uw betaalrekening

Tijdens de looptijd kunnen we iets veranderen aan uw betaalrekening. Dat doen we natuurlijk niet zo maar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

### Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de overeenkomst, dit Reglement Privérekeningen en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook kunnen we uw betaalrekening en alles wat daarbij hoort veranderen. We kunnen uw betaalrekening ook **omzetten** naar een ander soort betaalrekening.

#### Voorbeeld

Stel u heeft een ASN Jongerenrekening. U wordt 25 jaar. Dan zetten we uw ASN Jongerenrekening om naar een ASN Bankrekening. U houdt gewoon uw rekeningnummer en uw toegang tot ASN Online Bankieren. Ook houdt u de ASN Betaalpas die u heeft. Wel gaan er andere voorwaarden gelden, de voorwaarden van de ASN Bankrekening. U gaat ook kosten voor uw rekening betalen.

### Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via ASN Online Bankieren of per e-mail of per brief. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u uw betaalrekening opzeggen. Dat kost niets. U zegt dan wel op vóór de datum waarop een wijziging ingaat. U kunt opzeggen via ASN Online Bankieren of via het opheffingsformulier ASN Bankrekening op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). U kunt ook via een brief opzeggen. Hebben wij uw opzegging niet vóór de ingangs datum ontvangen, dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

## 22 Informatie van ASN Bank

U krijgt regelmatig informatie van ons. Wat u van ons kunt verwachten en wat we van u verwachten, leest u hierna.

### Hoe krijg u informatie van ons?

Wij kunnen u op verschillende manieren informeren, bijvoorbeeld:

- Digitaal: ASN Online Bankieren, ASN Mobiel Bankieren, e-mail, [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

- Per post.
- Telefonisch.

We kunnen u verplichten een e-mailadres door te geven. Dat e-mailadres kunnen we dan gebruiken om contact met u hebben.

### Als u informatie van ons krijgt

Heeft u informatie van ons gekregen? Dan moet u die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren. Vragen we u in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld uw saldo aanvullen als u ongeoorloofd rood staat? Dan doet u dat ook direct. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 5 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 6. Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## 23 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen we om uw persoonsgegevens. Deze hebben we nodig om onze diensten en/of producten aan u te kunnen leveren. We kunnen uw gegevens ook gebruiken voor andere doelen. Welke doelen dat zijn staat in ons Privacy- & Cookiereglement. Om uw betaalrekening en alle diensten die erbij horen te kunnen gebruiken, geeft u ons toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken en bewaren. Die hebben we daarvoor nodig. Wilt u dit niet? Of wilt u uw toestemming later weer intrekken? Dan kunt u daarna uw betaalrekening niet meer gebruiken. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) voor ons Privacy- & Cookiereglement.

### Gegevens en belastingdiensten

Als bank hebben we verplichtingen tegenover de belastingdienst in Nederland. Zo moeten we bijvoorbeeld informatie geven over de rekeningen die bij ons lopen. Ook kunnen we verplichtingen hebben of krijgen tegenover belastingdiensten in het buitenland. Deze verplichtingen gelden voor ons als bank omdat wetten of verdragen dit voorschrijven. Of omdat hiervoor door Nederland een overeenkomst met een belastingdienst is of wordt gesloten. Die verplichtingen moeten wij als bank na komen. Daarvoor kunnen wij uw gegevens, zoals uw belasting nummer of andere informatie nodig hebben. Als we die gegevens al hebben, kunnen we die gebruiken om onze verplichtingen na te komen.

We mogen bijvoorbeeld uw gegevens verzamelen en opslaan. Als dat in verband met een wet, verdrag of overeenkomst nodig is, mogen wij deze gegevens ook door geven aan de belastingdienst van Nederland of van een ander land. U doet ook alles wat nodig is zodat we onze verplichtingen uit een overeenkomst met of andere verplichtingen tegenover de belastingdienst van Nederland of een ander land na kunnen komen. Als we hiervoor meer gegevens, correct ingevulde en ondertekende formulieren of kopieën van documenten nodig hebben, geeft u ons die als we u daar om vragen. Als de informatie die u aan ons heeft gegeven wijzigt, dan geeft u deze wijzigingen zo snel mogelijk schriftelijk of op een andere door ons akkoord bevonden wijze aan ons door. Werkt u hier niet aan mee en kunnen we daardoor onze verplichtingen niet nakomen? Dan kunnen we de relatie met u onmiddellijk beëindigen.



## Bronbelasting

Het kan zijn dat wij verplicht zijn om bronbelasting in te houden, bijvoorbeeld op betalingen die u op uw betaal rekening ontvangt. We moeten die bronbelasting dan afdragen aan de instantie die deze belasting int. Bijvoorbeeld aan de belastingdienst. In dat geval komt die bronbelasting voor uw rekening. Dit betekent dat we dat bedrag kunnen afschrijven van uw betaalrekening of aftrekken van betalingen aan u. Ook kunnen we u dit bedrag op een andere manier in rekening brengen.

## 24 Klachtenprocedure

Wij stellen het op prijs wanneer u ons uw suggestie of klacht wilt melden, want dat biedt ons de kans u een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren. Hoe u een klacht bij ASN Bank kunt melden leest u in de Dienstenwijzer die u onder andere ook kunt vinden op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 25 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de overeenkomst en dit Reglement Privérekeningen geldt het Nederlands recht. U kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 26 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van uw overeenkomst kunt u ons altijd vragen om een gratis kopie van uw overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vindt u ook op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 27 Rechten en plichten uit de overeenkomst

Bij het openen van uw betaalrekening heeft u een overeenkomst met ons gesloten. U kunt uw rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw betaalrekening en alles wat er bij hoort niet aan iemand anders mag geven. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden). Voor het uitvoeren van de overeenkomst kunnen wij anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan anderen overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door het sluiten van de overeenkomst geeft u ons hier toestemming voor.

## 28 Voorwaarden van en informatie over uw betaalrekening

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden gelden voor uw betaalrekening.

### Voorwaarden en volgorde

Voor een betaalrekening gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1. de overeenkomst
2. de Voorwaarden ASN Online Bankieren
3. de productvoorwaarden van uw betaalrekening (inclusief de Tarievenwijzer)
4. dit Reglement Privérekeningen (inclusief de Tarievenwijzer)
5. de Algemene Bankvoorwaarden

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan u moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de voorwaarden van uw betaalrekening (3) gaat altijd voor de inhoud van het Reglement Privérekeningen (4). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor uw betaalrekening gelden, vindt u ook op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Overeenkomst

Het contract dat we met u sluiten voor het openen en gebruiken van uw betaalrekening.

### Voorwaarden ASN Online Bankieren

De afspraken die gelden voor het gebruik van ASN Online Bankieren.

### Voorwaarden betaalrekening

De afspraken die speciaal voor uw betaalrekening gelden.

### Reglement Privérekeningen

De algemene afspraken en regels die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen en -diensten.

### Algemene Bankvoorwaarden

De algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.

### Tarievenwijzer

Een overzicht van alle kosten die u moet betalen voor het gebruik van uw betaalrekening.

### Geldigheid afspraken

Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroept u zich er bij ons of in een procedure terecht op dat een afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

### Als u andere informatie leest over uw betaalrekening

Over uw betaalrekening vindt u ook informatie op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan in de overeenkomst of in de voorwaarden van uw betaalrekening staat? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

# Reglement Privérekeningen

per 1 juli 2024

Dit is het Reglement Privérekeningen van ASN Bank. In dit reglement voor betaalrekeningen lees je wat je nodig hebt om te betalen en wat je moet weten over betalen en je betaalrekening. Dit Reglement Privérekeningen bestaat uit 3 delen:

## Deel 1: Wat heb je nodig om te betalen?

Bij je betaalrekening horen verschillende hulpmiddelen waarmee je kunt betalen: een ASN Betaalpas, automatische incasso en ASN Online Bankieren in combinatie met de inlogmiddelen die daarbij horen. In dit deel lees je meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook lees je wat je van ons kunt verwachten en wat wij van je verwachten als je een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.

## Deel 2: Wat je moet weten over betalen

In dit deel lees je belangrijke informatie over betalen. Bijvoorbeeld wanneer je betaling wordt verwerkt of wanneer je een betaling ontvangt.

## Deel 3: Wat je moet weten over je betaalrekening

In dit deel lees je alle algemene regels die horen bij je betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe je je betaalrekening gebruikt en hoe je je betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken. Ook lees je hoe je je betaalrekening kunt opzeggen.

## Belangrijk om te weten: wanneer gelden deze voorwaarden?

Voor je betaalrekening gelden verschillende voorwaarden waaraan je je moet houden en wij ook. In dit Reglement Privérekeningen vind je de voorwaarden die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen. Daarnaast zijn er voorwaarden die voor je specifieke betaalrekening gelden. Alle voorwaarden die bij je betaalrekening horen, krijg je bij het sluiten van de overeenkomst voor je betaalrekening. Ben je gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger? Dan is het ook belangrijk dat je deze voorwaarden leest.

## Meer informatie

Heb je vragen over deze voorwaarden of wil je meer informatie? Bel dan gerust de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. Je kunt ook het contactformulier invullen op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## Duurzaamheidsbeleid

Het geld dat je aan ons toevertrouwt, lenen wij uit aan en beleggen wij in landen, projecten en organisaties die duurzaamheid stimuleren. Om dit te kunnen beoordelen, hebben wij duurzaamheidsbeleid opgesteld, dat is vastgelegd in beleidsdocumenten. Wij sluiten bepaalde activiteiten op voorhand uit. Landen, projecten en organisaties die wij niet uitsluiten, toetsen wij aan ons duurzaamheidsbeleid. Daarin zijn criteria vastgelegd op het gebied van onder meer mensenrechten, klimaat, biodiversiteit, goed bestuur en dierenwelzijn. Wij toetsen zowel het beleid als het gedrag van landen, projecten en organisaties aan deze criteria. Als een land, project of organisatie is goedgekeurd, kunnen wij er een lening aan verstrekken of erin beleggen. Onze beleids documenten zijn te vinden via [asnbank.nl/duurzaamheidsbeleid](https://asnbank.nl/duurzaamheidsbeleid).

## Inhoudsopgave

### Wat heb je nodig om te betalen?

- 1. Je ASN Betaalpas** **25**
  - Wat kan je doen met je ASN Betaalpas?
  - Als je ASN Betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd
  - Kunnen we je ASN Betaalpas blokkeren?
  - Hoeveel contant geld kun je opnemen of betalen met je betaalpas?
  - Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?
  - Hoe lang is je ASN Betaalpas geldig?
  - Zo ga je veilig en zorgvuldig om met je ASN Betaalpas
- 2. Automatische incasso** **28**
  - Wat is een incasso?
  - Regels voor incasso
  - Een incasso terugboeken
  - Wat doe je bij een onterechte incasso?
  - Een incasso stoppen
  - Europese incasso's toestaan of blokkeren
  - Incasso's beperken of aanpassen
  - Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?
  - Digitaal incassomachtigen
- 3. ASN Online Bankieren** **30**
  - Overboeken zonder ASN Online Bankieren niet mogelijk
- 4. Emergency Cash (noodgeld)** **30**
  - Hoe werkt Emergency Cash?
  - Wanneer kun je Emergency Cash bestellen?
  - Gebruik maken van andere organisaties
  - Hoeveel Emergency Cash kan je bestellen?
  - Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?
  - Omwisselen van euro's
  - Kosten
- 5. Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)** **31**
  - Waarover gaan de veiligheidsregels?
  - Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?
  - Wat moet je doen?
  - Extra veiligheidsregels
- 6. Diefstal, verlies of misbruik van een hulpmiddel (aansprakelijkheid)** **33**
  - Onze en je aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld
  - Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld
  - Wanneer ben je zelf aansprakelijk?
  - Als je het niet met ons eens bent

### Wat je moet weten over betalen

- 7. Hoe snel wordt je betaling verwerkt?** **33**
  - Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte
  - Betalingen naar de rest van de wereld
  - Wanneer duurt een betaling langer?
- 8. Bedragen ontvangen** **34**
  - Wanneer staat het geld op je betaalrekening
  - Kosten voor ontvangen bedragen uit het buitenland
- 9. Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen** **34**
- 10. Wanneer voeren we je betaalopdracht niet uit?** **34**
- 11. Problemen met een betaling** **34**
  - Direct melden als je ziet dat er iets niet goed gaat
  - Hebben we zonder je toestemming een betaling uitgevoerd?
  - Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?
  - Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger
  - Controleer altijd je betaalopdracht
  - Wat gebeurt er als je een fout maakt bij een overboeking?
- 12. Storten en opnemen van contant geld** **35**

### Wat je moet weten over je betaalrekening

- 13. Gebruik van je betaalrekening** **35**
  - Alleen voor particulieren
  - Aantal betaalrekeningen
  - Kosten voor je betaalrekening
  - Niet toegestaan gebruik van je betaalrekening en je hulpmiddelen
  - Gegevens en bewijs
  - Als je komt te overlijden
  - Willen je nabestaanden toegang tot je rekening?
- 14. Samen met iemand anders je betaalrekening gebruiken** **36**
  - 1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)**
    - Wie mag de betaalrekening gebruiken
    - Geen en/en-rekening
    - Samen verantwoordelijk
    - Als we nog geld krijgen van jou of je mederekeninghouder
    - Informatie van ons
    - Overlijden van jou of de mederekeninghouder
  - 2 Gevolmachtigde**
    - Je verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde
    - Stoppen van de volmacht
  - 3 Wettelijk vertegenwoordiger**

<b>15. Rood staan</b>	<b>38</b>	<b>20. Aansprakelijkheid en schade (algemeen)</b>	<b>40</b>
Bureau Krediet Registratie (BKR)		Wanneer zijn wij aansprakelijk?	
Rente betalen		Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?	
Voorkom ongeoorloofd rood staan		Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?	
Als je ongeoorloofd rood staat		Vrijwaring	
Melding bij Bureau Krediet Registratie			
<b>16. Rente</b>	<b>38</b>	<b>21. Een verandering in je betaalrekening</b>	<b>41</b>
Rente en saldoklassen		Wat kunnen we veranderen?	
Rente berekenen over je positieve saldo		Als we iets veranderen	
Verrekening saldo en rente bij roodstand			
<b>17. Geldsoort en wisselkoers</b>	<b>39</b>	<b>22. Informatie van ASN Bank</b>	<b>41</b>
Het gebruik van wisselkoersen		Hoe krijg je informatie van ons?	
Overboeken en ontvangen van bedragen		Als je informatie van ons krijgt	
Contant geld opnemen en betalen in het buitenland			
Kosten voor omwisselen		<b>23. Je persoonlijke gegevens</b>	<b>41</b>
Wijzigingen in de wisselkoers		Gegevens en belastingdiensten	
<b>18. Rekeningafschriften</b>	<b>40</b>	<b>24. Klachtenprocedure</b>	<b>42</b>
<b>19. Opzeggen of beëindigen van je betaalrekening</b>	<b>40</b>	<b>25. Nederlands recht en Nederlandse taal</b>	<b>42</b>
Hoe zeg je je betaalrekening op?			
Beëindiging door ons		<b>26. Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden</b>	<b>42</b>
Tijdelijk stopzetten (opschorten)			
Rente bij beëindiging		<b>27. Rechten en plichten uit de overeenkomst</b>	<b>42</b>
Geen ASN Online Bankieren meer			
		<b>28. Voorwaarden van en informatie over je betaalrekening</b>	<b>42</b>
		Voorwaarden en volgorde	
		Geldigheid afspraken	
		Als je andere informatie leest over je betaalrekening	

## Wat heb je nodig om te betalen?

Als je ergens voor betaalt, geef je ons een **betaalopdracht**. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld via ASN Online Bankieren. Maar ook als je ergens betaalt of contant geld opneemt met je ASN Betaalpas geef je een betaalopdracht.

Bij je betaalrekening horen **hulpmiddelen** waarmee je kunt betalen:

- ASN Betaalpas (Hoofdstuk 1)
- Automatische incasso (Hoofdstuk 2)
- Inlogmiddelen die horen bij ASN Online Bankieren (Hoofdstuk 3)

In de volgende hoofdstukken lees je meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook lees je wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten als je een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is. Sommige betaalopdrachten kosten geld. Meer hierover lees je in de **Tarievenwijzer** en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### 1 Je ASN Betaalpas

Bij je betaalrekening krijg je een ASN Betaalpas met een **pincode**. Deze betaalpas staat op je naam. Daarom mag je je ASN Betaalpas nooit door iemand anders laten gebruiken. De pincode die bij je betaalpas hoort, is ook alleen voor jou bestemd. Geef hem dus nooit aan iemand anders. Ook niet aan de persoon met wie je de betaalrekening deelt (de mederekeninghouder) of die namens jou de betaalrekening kan gebruiken (de gevolmachtigde). Zij kunnen een eigen ASN Betaalpas krijgen. Wij hebben betaalpassen van Maestro, V PAY, Debit Mastercard en VISA Debit. Wij bepalen welke pas je krijgt. De betaalpassen die wij uitgeven blijven eigendom van ons.

#### Wat kun je doen met je ASN Betaalpas?

##### Betalen met een betaalpas via een betaalautomaat

Met je ASN Betaalpas en je pincode kun je betalen via een **betaalautomaat**. Als je je betaling bevestigt met een pincode ga je ermee akkoord en kun je je betaalopdracht niet meer intrekken. We schrijven het bedrag dan af van je betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, zie je een melding op de betaalautomaat.

##### Contant geld opnemen met een betaalpas bij een geldautomaat

Met je ASN Betaalpas en je pincode kan je contant geld opnemen bij een **geldautomaat**. Op de geldautomaat geef je aan dat je akkoord gaat met de opname. Je kunt je betaalopdracht dan niet meer intrekken. Het geld komt daarna uit de geldautomaat en we schrijven het bedrag af van je betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, dan zie je een melding op de geldautomaat.

#### Je

De rekeninghouder of de mederekeninghouder.

#### We/ons

ASN Bank, een handelsnaam van de Volksbank N.V. De Volksbank is gevestigd in Utrecht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 16062338.

#### Betaalopdracht

De opdracht die je ons geeft om geld van de betaalrekening over te maken. Bijvoorbeeld om een betaling te doen.

#### Hulpmiddel

Je persoonlijke hulpmiddel en alles wat je daarmee kunt. Een hulpmiddel heb je nodig om onze betaaldiensten te gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalopdracht geven. De wet noemt een hulpmiddel een betaalinstrument.

#### Tarievenwijzer

Een overzicht van kosten die horen bij de betaalrekening die je hebt. Ook vind je de kosten van het gebruik van je betaalrekening in de Tarievenwijzer. Je vindt de meest actuele versie van de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

#### Pincode

Je persoonlijke 4-cijferige code die je nodig hebt als je je ASN Betaalpas gebruikt voor opname van contant geld bij een geldautomaat en betalingen bij een betaalautomaat (in winkels)..

#### Betaalautomaat

Een apparaat waarmee je met je betaalpas kunt betalen. Bijvoorbeeld in een winkel.

#### Geldautomaat

Een apparaat waarmee je met je betaalpas en pincode contant geld van je betaalrekening kunt opnemen.

#### Kaartnummer

Dit is een uniek 16-cijferig nummer dat op de Debit Mastercard en Visa Debit betaalpassen staat. Dit wordt ook wel PAN-nummer genoemd (Primary Account Number). Bij een online betaling in een webwinkel, vul je op de website dit kaartnummer in.

#### CVC-/CVV-code

Dit zijn afkortingen voor de 3-cijferige beveiligingscode die op de Debit Mastercard (Card Verification Code) en Visa debit (Card Verification Value) betaalpassen staan. Bij een online betaling in een webwinkel, vul je op de website deze code in.

#### Contant geld opnemen en betalen met een betaalpas in het buitenland

Met je ASN Betaalpas kan je ook in het buitenland contant geld opnemen en betalen. De ASN Betaalpas is standaard zo ingesteld dat je dat in een beperkt aantal landen kunt doen. Welke landen dat zijn, vind je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Wil je je betaalpas in meer landen kunnen gebruiken? Dan kan je deze optie zelf aanzetten in ASN Online Bankieren. Daar lees je ook hoe je deze optie weer uitzet. Je kunt ASN Bank ook telefonisch verzoeken om dit voor je aan te zetten. Neem je daarvoor op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur (Nederlandse tijd) contact op met de ASN Klantenservice via +31 70 - 35 69 335. Soms kom je in het buitenland een geldautomaat tegen die je ASN Betaalpas niet accepteert. Bij zo'n geldautomaat kan je dan dus geen contant geld opnemen met je betaalpas. Dit verschilt per land en per geldautomaat.

### **Betalen met een betaalpas bij een betaalautomaat zonder pincode**

Voor betaalopdrachten via betaalautomaten bij bijvoorbeeld parkeergelegenheden of tolwegen hoef je niet altijd je pincode in te toetsen. Door akkoord te geven op het bedrag dat staat aangegeven op de betaalautomaat, ga je in dat geval ook akkoord met de betaalopdracht. Je kunt je betaalopdracht daarna niet meer intrekken. Als de betaalopdracht is afgerond, zie je een melding daarvan op de betaalautomaat.

### **Contactloos betalen met en zonder pincode**

Als het logo voor contactloos betalen op je ASN Betaalpas staat, dan kun je bij een geschikte betaalautomaat contactloos betalen. Bij bedragen tot en met € 25 houd je je betaalpas voor het logo op de betaalautomaat. Daarmee geef je akkoord voor de betaling met je betaalpas. Reken je een bedrag af boven de € 25 dan moet je je pincode intoetsen en geeft je daarmee akkoord voor de betaling met je betaalpas. Na je akkoord voor een contactloze betaling kan je de betaling niet meer intrekken, en schrijven wij het bedrag af van je betaalrekening.

Achter elkaar contactloos betalen met een betaalpas zonder pincode kan tot een totaalbedrag van € 50. Kom je boven die € 50, dan vraagt de betaalautomaat voor de veiligheid om je pincode. Zodra je je pincode gebruikt, kan je dus opnieuw achter elkaar contactloos betalen zonder pincode tot een totaalbedrag van € 50. Dit geldt ook als je je pincode gebruikt bij bijvoorbeeld het opnemen van contant geld bij een geldautomaat. De limiet van € 50 kan je zelf naar beneden aanpassen. Hoe je dit kunt regelen, staat op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). In het buitenland kunnen voor contactloze betalingen met een betaalpas zonder pincode andere limieten gelden. Ook kan het zijn dat je daar vaker je pincode moet intoetsen. We kunnen de genoemde limieten (tijdelijk) aanpassen. Als we dit doen vermelden we dat op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of we laten het je op een andere manier weten.

Contactloos betalen staat standaard aan zodra je je ASN Betaalpas heeft geactiveerd. Hoe je je betaalpas activeert, staat in de brief die je bij je nieuwe pas krijgt. Wil je contactloos betalen uitzetten? Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) staat hoe je dit regelt.

Is je ASN Betaalpas gestolen of ben je hem kwijt? Meld dat dan zo snel mogelijk bij ons zodat we je betaalpas kunnen blokkeren. Heeft iemand vóór je melding je betaalpas zonder je toestemming voor contactloze betalingen zonder pincode gebruikt? Dan vergoeden we de bedragen die tot het moment van je melding zijn afgeschreven.

### **Contactloos betalen in het openbaar vervoer**

Je betaalpas of mobiele telefoon (als je daarmee contactloos kunt betalen) kan je soms gebruiken om te reizen in het openbaar vervoer. Je kunt dan in- en uitchecken bij daarvoor geschikte poortjes of paaltjes met het logo 'contactloos betalen'. Er wordt niet om je pincode gevraagd en er gelden geen limieten.

Door in- en uit te checken met je betaalpas of mobiele telefoon geef je toestemming voor:

- het reserveren van bedragen voor de reizen die je die dag maakt;
- het afboeken van het totaalbedrag voor de reizen die je op die dag hebt gemaakt.

Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die je op die manier gemaakt hebt, bij elkaar opgeteld en in één keer van je rekening afgeschreven. Je ziet dit totale bedrag op je rekeningoverzicht. Wil je meer weten over contactloos betalen in het openbaar vervoer? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of [ovpay.nl](https://ovpay.nl). Hier vind je onder meer informatie over wat je moet doen als je bent vergeten uit te checken.

### **Online betalen en borgstelling met een Debit Mastercard en Visa Debit betaalpas**

Met betaalpassen met een logo van Debit Mastercard en VISA Debit kan je in Nederlandse en buitenlandse webwinkels online betalen. Hiervoor vul je op de website de gegevens van je betaalpas in.

Ook kan je op die manier met deze betaalpassen een waarborg verstrekken (borgstelling) voor bijvoorbeeld het huren van een auto of het reserveren van een hotel. De partij aan wie je online betaalt of een borg verstrekt, noemen wij de 'Ontvanger'. Met de betaalpassen van Maestro en V Pay is online betalen en borgstelling niet mogelijk.

### **Wat je moet weten over online betalen en borgstelling**

- Online betalen en borgstelling kan alleen met een standaard betaalpas en niet met een betaalpas met een beperkte limiet voor kinderen onder 12 jaar.
- Online betalen en borgstelling met de betaalpas staat standaard uit. Je kunt dit eenvoudig aan- en uitzetten in ASN Online Bankieren en de ASN-app. Ben je nog geen 18? Dan kan alleen een wettelijk vertegenwoordiger dit aan- en uitzetten. Je moet dan wel over een standaard betaalpas beschikken.
- Online betalen en borgstelling vallen onder de instellingen van je betaalpas. Er is één totale paslimiet voor online betalingen, borgstellingen en betaalautomaat betalingen samen.
- Wil je op een niet-Europese website een betaling doen of borgstelling verstrekken, dan moet je je betaalpas aanzetten voor betalen in het buitenland.
- Voor online betalen en borgstelling gelden de op je betaalpas ingestelde standaard limieten voor betalen met je betaalpas binnen en buiten Europa. Je kunt een tijdelijk verhoogde limiet niet voor online betalen en borgstelling gebruiken.
- Online betaalopdrachten kunnen enkele, periodieke of termijnbetalingen zijn. Ze worden afgeschreven op het moment dat de Ontvanger de betaalopdracht bij ASN Bank aanlevert. Betalingen worden alleen uitgevoerd als de bestedingsruimte op je betaalrekening en de limiet van je betaalpas daarvoor voldoende is.



- Je kan een borgstelling online of via een betaalautomaat verstrekken. De bestedingsruimte op je betaalrekening en de limiet van je betaalpas moeten hiervoor voldoende zijn. De waarborgsom wordt op de bestedingsruimte van je betaalrekening gereserveerd. Je kunt het bedrag van de reservering dan voor maximaal 31 dagen niet gebruiken voor andere betalingen, overboekingen, incasso's, geldopnames en dergelijke. Binnen deze termijn kan de Ontvanger eventueel verschuldigde kosten tot maximaal het gereserveerde bedrag door ASN Bank van je betaalrekening af laten schrijven. Na maximaal 31 dagen vervalt de reservering automatisch en kun je weer over het (resterende) bedrag van de reservering beschikken.

#### Zo werkt het

- Voor online betalen en borgstelling doorloop je deze stappen:
  - Je kiest voor betalen of borgstellen met een betaalpas op de website van de Ontvanger.
  - Je vult op de website de gegevens in die op je betaalpas staan, zoals het 16-cijferige kaartnummer, de 3-cijferige CVC-code (Mastercard) of CVV-code (VISA) en de vervaldatum. Daarna geef je opdracht voor de online betaling of borgstelling.
  - Om veiligheidsredenen kunnen we je vragen om de betaling of borgstelling via ASN Online Bankieren of de ASN-app te bevestigen. Of wij dit vragen is bijvoorbeeld afhankelijk van de hoogte van het bedrag en het land van de Ontvanger.
- Na je opdracht en eventuele bevestiging via ASN Online Bankieren of de ASN-app is de betaling of borgstelling definitief en kun je deze bij ons niet meer intrekken. Is de betaalopdracht een termijnbetaling of periodieke betaling, dan geldt dit ook voor de nog uit te voeren betalingen in de toekomst. Voor het wijzigen of intrekken daarvan neem je contact op met de Ontvanger.

#### Als je het niet eens bent met een afschrijving

Ben je het niet eens met een afgeschreven termijnbetaling of periodieke betaling dan kun je alleen terugbetaling bij ons vragen als:

- het bedrag nog niet bekend was toen je met de opdracht op deze manier te betalen instemde, en
- het bedrag hoger is dan je redelijkerwijs had kunnen verwachten (hiermee wordt niet de wisselkoers bedoeld) en/of de termijn(en) en de periode(s) van afschrijving niet overeenkomen met de afspraken die je met de Ontvanger hebt gemaakt, en
- je met de Ontvanger contact hebt opgenomen om tot een oplossing te komen, en
- je ons binnen acht weken nadat het bedrag van de betaling van je rekening is geboekt, vraagt om terugbetaling.

Als wij dit vragen, moet je kunnen aantonen dat aan deze voorwaarden is voldaan.

Als dit logo op je betaalpas staat, is je pas geschikt voor contactloos betalen.



Als dit logo op een betaalautomaat staat, is die automaat geschikt voor contactloos betalen.



Als een van deze logo's op je betaalpas staat, dan is je pas geschikt voor online betalen en borgstelling.



#### Als je ASN Betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd

Je ASN Betaalpas kan geweigerd, geblokkeerd of ingenomen worden. Dit kan gebeuren als:

- Je 3 keer een foute pincode intoetst;
- Je van ons de ASN Betaalpas niet meer mag gebruiken. Hebben we je bijvoorbeeld een vervangende betaalpas aangeboden en heb je die gebruikt? Dan mag je je oude betaalpas niet meer gebruiken;
- Je je betaalpas niet op tijd heeft teruggenomen nadat je een geldautomaat hebt gebruikt;
- Je betaalpas of de geld- of betaalautomaat is beschadigd.

Als je je betaalpas niet terugkrijgt, volg dan de aanwijzingen op het scherm van de geldautomaat en neem direct contact met ons op. Wordt je ASN Betaalpas geweigerd of is hij geblokkeerd? Neem dan ook direct contact met ons op. Bel de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vind je hoe je ons kunt bereiken vanuit het buitenland of buiten openingstijden.

Voor een vervangende betaalpas kunnen wij kosten rekenen. Die kosten staan dan vermeld in de Tarievenwijzer die je vindt op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

#### Kunnen we je ASN Betaalpas blokkeren?

Als we het nodig vinden, kunnen we je ASN Betaalpas blokkeren. Dat kan bijvoorbeeld:

- vanwege de veiligheid;
- als we denken dat er sprake is van fraude of niet-toegestaan gebruik van de ASN Betaalpas.

### Hoeveel geld kan je contant opnemen of betalen met je betaalpas?

Met je ASN Betaalpas kan je een maximumbedrag per dag contant geld opnemen of betalen met je betaalpas. Wij kunnen het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten je dit dan natuurlijk weten. Wil je een keer een grotere uitgave doen, dan kan je je limiet tijdelijk verhogen via ASN Online Bankieren. Hoeveel geld je contant kunt opnemen of betalen met je betaalpas en hoe hoog je tijdelijke extra limiet kan zijn, vind je in de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](http://asnbank.nl).

### Wanneer wordt een contante geldopname en betaling bij een betaalautomaat afgeschreven?

We schrijven bedragen meestal meteen van je betaal rekening af. Soms schrijven we het bedrag pas later af. Bijvoorbeeld als je betaalt in het buitenland. We reserveren het bedrag dan wel meteen. Dat betekent dat je nog niet meteen in ASN Online Bankieren of op je eventuele papieren rekeningafschrift ziet dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo nog niet aangepast. Het bedrag dat je hebt betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat je kan uitgeven. Na een aantal dagen zie je de afschrijving op je rekeningoverzicht en is ook je saldo bijgewerkt.

### Hoe lang is je ASN Betaalpas geldig?

Je ASN Betaalpas is beperkt geldig. Op de betaalpas zie je tot welke datum deze geldig is. We kunnen de geldigheidsduur van je betaalpas verkorten of verlengen. Soms is het nodig om je betaalpas eerder te vervangen, bijvoorbeeld bij nieuwe technische ontwikkelingen. Natuurlijk laten we je dat dan weten.

### Zo ga je veilig en zorgvuldig om met je ASN Betaalpas

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. Als je je houdt aan de veiligheidsregels loop je minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. De Uniforme veiligheidsregels particulieren vind je in hoofdstuk 5. Lees dat hoofdstuk goed, want daarin vind je alle regels over veilig bankieren en wat je daar zelf voor moet doen. Die regels gelden ook voor het gebruik van je ASN Betaalpas.

## 2 Automatische incasso

### Wat is een incasso?

Met een incasso laat je een organisatie automatisch een bedrag van je betaalrekening afschrijven. Bijvoorbeeld je energiebedrijf of verzekeraar. Een incasso op je betaalrekening regel je met een machtiging voor incasso. Hiermee geef je een organisatie schriftelijk of digitaal toestemming het bedrag van je betaalrekening af te schrijven. Op de machtiging geeft de organisatie aan of het een eenmalige incasso of een doorlopende incasso is, bijvoorbeeld iedere maand. De organisatie die je machtigt, vraagt ons vervolgens het aangegeven bedrag over te boeken naar haar betaal rekening.

Met de afgegeven machtiging aan de organisatie geef je ons ook toestemming om dat te doen.

Met een incasso wordt een bedrag in euro's overgemaakt naar een bank in Nederland, een ander land van de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland of Monaco.

### Regels voor incasso

- Je kunt een machtiging voor een incasso alleen schriftelijk of digitaal afgeven aan een organisatie.
- Bij een incasso krijg je bericht voordat een bedrag wordt afgeschreven. De organisatie die het bedrag incasseert, laat je dit uiterlijk 2 weken van tevoren weten. Je kunt met het bedrijf ook een andere termijn afspreken. Of stel via ASN Online Bankieren in dat we je een e-mail sturen als er een automatische incasso afgeschreven gaat worden.
- Je kunt een incasso in ASN Online Bankieren weigeren tot 11.00 uur op de incassodatum. Daarna kan je in ASN Online Bankieren een afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken.
- Telefonisch kan je vooraf een incasso weigeren via 070-35 69 335. Dat kan tot 15.00 uur op de laatste werkdag voor de incassodatum. Geef je op een later tijdstip telefonisch een opdracht tot weigeren? Dan verwerken we deze als een terugboeking. Het bedrag schrijven we dan wel af, maar het staat binnen 10 werkdagen weer op je betaalrekening.

### Een incasso terugboeken

Bij incasso's kan je een al afgeschreven bedrag door ons laten terugboeken. Dat moet je wel binnen 8 weken na de incassodatum aan ons vragen. Je regelt het in ASN Online Bankieren of je geeft het telefonisch aan ons door via 070 - 35 69 335. Je hoeft ons geen reden te geven waarom je een incasso wilt laten terugboeken. Heb je ons op tijd en op de juiste manier opdracht gegeven een incasso terug te boeken? Dan boeken we het bedrag binnen 10 werk dagen terug op je betaalrekening. Ook wij kunnen een incasso weigeren of binnen 5 werkdagen terugboeken, bijvoorbeeld als je ongeoorloofd rood staat. Dat zie je dan terug in ASN Online Bankieren.

### Wat doe je bij een onterechte incasso?

Heeft een organisatie een bedrag van je betaalrekening afgeschreven terwijl het geen geldige machtiging heeft? Dan moet je dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 13 maanden na de afschrijving aan ons doorgeven. Dit kan door te bellen met 070 - 35 69 335.

#### Tip

De meeste incasso's kan je zelf terugboeken via ASN Online Bankieren of telefonisch via 070 - 35 69 335. Dat kan tot 8 weken na de onterechte incasso.

### **Wat doen we na je melding?**

Na je melding onderzoeken we de incasso. We proberen dit onderzoek binnen 16 werkdagen klaar te hebben. We laten je de uitkomst zo snel mogelijk weten. Je krijgt het bedrag terug als we vinden dat er geen geldige machtiging was op het moment dat het bedrag van je betaalrekening is afgeschreven. Ben je door een onterechte incasso rente misgelopen of heb je rente betaald voor rood staan? Dan krijg je die rente terug. De vergoeding van die rente verrekenen we met de rente die je elke maand krijgt of moet betalen. Andere schade vergoeden we niet.

### **Klachten over het uitvoeren van een incasso**

Voert een organisatie zijn incasso-afspraken met je niet goed uit? En heb je daar een klacht over? Bespreek dit dan altijd eerst met de organisatie zelf. Kom je er met de organisatie niet uit, neem dan contact met ons op.

### **Een incasso stoppen**

Wil je niet (meer) dat een bedrag automatisch van je betaalrekening wordt afgeschreven? Dan kan je je machtiging intrekken of een incasso blokkeren.

### **Je machtiging intrekken**

Wil je dat een organisatie niet meer automatisch een bedrag van je betaalrekening mag afschrijven? Dan kan je de machtiging intrekken die je aan een organisatie hebt gegeven. Dat regel je bij die organisatie. Wij kunnen dat niet voor je doen.

### **Incasso's toestaan of blokkeren**

U kunt op 2 manieren omgaan met Europese incasso's op je betaalrekening:

#### **1. Incasso's toestaan**

De organisaties die je hebt gemachtigd kunnen geld van je betaalrekening afschrijven. De organisaties die geen geld van je betaalrekening mogen afschrijven, blokkeer je door ze op een blokkadellijst te plaatsen. Je kunt ook een specifieke machtiging voor een incasso blokkeren.

#### **2. Incasso's niet toestaan**

Met deze instelling op je betaalrekening kunnen bedrijven geen geld van je betaalrekening afschrijven. Alleen de bedrijven die je op je goedkeuringlijst in ASN Online Bankieren zet, mogen dat wel doen.

### **Incasso's toestaan**

Organisaties die een machtiging van je hebben ontvangen, kunnen met een incasso geld van je betaalrekening afschrijven. Dit is de standaard instelling op je betaalrekening. Wordt er zonder je toestemming toch geld van je betaal rekening afgeschreven? Dan kan je de incasso zelf blokkeren via ASN Online Bankieren. Je kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335. We zorgen er dan binnen een paar werkdagen voor dat de organisatie geen bedragen meer kan afschrijven van je betaalrekening.

### **Organisatie of specifieke incasso blokkeren**

Je blokkeert een organisatie voor incasso's door de incassant ID van de organisatie aan ons door te geven. Als een bedrijf met meerdere incasso's geld van je betaalrekening afschrijft en je wilt niet alle incasso's blokkeren, dan kan je ook een specifieke machtiging voor incasso blokkeren. In dat geval geef je niet alleen de incassant ID, maar ook het machtigingskenmerk aan ons door. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als je verzekeraar meerdere premies van je betaal rekening afschrijft.

Alle incasso's die je hebt geblokkeerd vind je in ASN Online Bankieren op de blokkadellijst onder 'Incassolijst'. Heb je de blokkade op? Dan kan de organisatie weer geld afschrijven van je betaalrekening.

### **Een land (de)blokkeren**

Je kunt ook alle incasso's uit een land (de)blokkeren. Je geeft dan de landcode waarvoor je dit wilt instellen aan ons door. Zo (de) blokkeer je alle organisaties met deze landcode in het rekeningnummer. Je regelt dit via ASN Online Bankieren of telefonisch via 070 - 35 69 335.

### **Wanneer maak je een blokkadellijst?**

Je hebt bijvoorbeeld de machtiging voor incasso van een organisatie ingetrokken en deze organisatie blijft toch bedragen van je rekening incasseren. Of je hebt aan een organisatie die geld van je rekening afschrijft nooit een machtiging voor incasso afgegeven. Wordt er in de tussentijd toch nog een bedrag geïncasseerd? Dan kan je dat bedrag zelf terugboeken via ASN Online Bankieren of regelen via 070 - 35 69 335.

### **Incasso's niet toestaan**

Je kunt in plaats van standaard alle incasso's op je betaalrekening toe te staan op je betaalrekening standaard alle incasso's blokkeren. Je zet dan alleen de organisaties die wel geld van je betaalrekening mogen afschrijven op je goedkeuringlijst in ASN Online Bankieren. Dit kunnen ook specifieke machtigingen voor een incasso zijn. Let op: Heb je eerder incassoblokkades en/of landenblokkades ingesteld? Dan vervallen deze als je kiest voor deze instelling op je betaalrekening.

### **Goed om te weten**

Als je ervoor kiest om een goedkeuringlijst aan te maken, heb je goed inzicht nodig van welke incasso's op dit moment via je rekening lopen. Deze moet je namelijk apart invoeren. Als je er per ongeluk eentje vergeet, kan dit ervoor zorgen dat je van de organisatie aanmaningen krijgt of incassokosten moet betalen. In het ergste geval kunt je zelfs worden afgesloten voor bepaalde diensten van de organisatie.

### *Een onbekende incasso-opdracht*

Ontvangen we een incasso-opdracht van een organisatie die nog niet op je goedkeuringslijst in ASN Online Bankieren staat? Dan sturen we je hierover een e-mail. Deze e-mail gaat naar iedere ASN Online Bankieren-contracthouder waaraan je betaalrekening is gekoppeld. Bijvoorbeeld de rekeninghouder en mederekeninghouder. Mag deze incasso wel van je betaalrekening worden afgeschreven? Dan voeg je deze in ASN Online Bankieren toe aan je lijst. Dit kan tot uiterlijk 11.00 uur op de incassodatum.

### *Een organisatie of machtiging verwijderen*

Je kunt via ASN Online Bankieren een organisatie of machtiging voor incasso die op je incassolijst staat altijd verwijderen.

### **Incasso's beperken of aanpassen**

Machtigingen voor incasso's kan je ook beperken door een maximumbedrag voor de incasso in te vullen en/of het maximaal aantal incasso's per maand op te geven. Het instellen van een beperking is mogelijk in ASN Online Bankieren. U kunt het ook telefonisch aan ons doorgeven op 070 - 35 69 335. Als je wisselt van instelling tussen een blokkade- en goedkeuringslijst blijven je ingestelde beperkingen hetzelfde.

Je kunt via ASN Online Bankieren ook een einddatum opgeven.

**Let op:** Houd altijd rekening met een afschrijving die onverwacht een keer hoger uitvalt. Denk aan een telefoonrekening. Ook kan een organisatie een extra incasso doen, bijvoorbeeld het energiebedrijf dat een extra incasso doet voor de jaarrekening. Kan een organisatie hierdoor geen geld afschrijven? Dan krijg je een betalingsachterstand.

### **Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?**

Ook wij kunnen je betaalrekening blokkeren voor incasso's. Dit mag voor incasso's naar bepaalde rekeningen, maar ook voor alle incasso's. We kunnen zelf bepalen wanneer we dit doen, bijvoorbeeld als je ongeoorloofd rood staat. Als we dit doen, melden we je dit natuurlijk zo snel mogelijk. Is je betaalrekening door ons geblokkeerd voor incasso's? Dan kun je geen goedkeuringslijst maken.

### **Digitaal incassomachtigen**

Naast schriftelijk machtigen kun je ook digitaal een machtiging voor een incasso afgeven.

Daarvoor heb je ASN Online Bankieren en een inlogmiddel nodig om betaalopdrachten te kunnen geven. Je geeft een digitale incassomachtiging af via 'Incasso machtigen via je bank'. Alle organisaties die hieraan deelnemen kunnen deze digitale incassomachtigingen aanbieden, bijvoorbeeld via hun website. Je geeft akkoord met je inlogmiddel voor

de digitale machtiging als alle gegevens kloppen. Daarmee geef je aan die organisatie de machtiging af. Je kunt je eigen exemplaar van deze machtiging opslaan of printen. De geldigheid van een digitale machtiging is hetzelfde als bij een schriftelijke machtiging.

Gebruik je in ASN Online Bankieren een blokkadelijs of goedkeuringslijst? Houd je dan bij het afgeven van een digitale machtiging rekening met het volgende:

- Had je de organisatie eerder geblokkeerd? Dan halen wij de organisatie na je ondertekening automatisch van je blokkadelijs. Door de digitale machtiging te ondertekenen met je inlogmiddel, geef je ons hiervoor toestemming
- Gebruik je een goedkeuringslijst? Dan zetten wij de machtiging na je ondertekening automatisch op je goedkeuringslijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met je inlogmiddel, geef je ons hiervoor toestemming.

Je kunt een incassomachtiging ook nog op een andere manier digitaal ondertekenen. Dit doe je met iDIN Ondertekenen. Hoe iDIN Ondertekenen werkt, en wat je daarvoor nodig hebt, lees je in de voorwaarden voor ASN Online Bankieren.

**Let op!** Als je met iDIN Ondertekenen je incassomachtiging ondertekent, worden je blokkadelijs en de goedkeuringslijst niet automatisch bijgewerkt.

Wil je een digitale machtiging intrekken of wijzigen? Dan regel je dat bij de organisatie aan wie je de machtiging hebt afgegeven. Wij kunnen dat niet voor je doen.

U herkent een digitale incassomachtiging aan het logo en de tekst 'Incassomachtigen via je bank'



## **3 ASN Online Bankieren**

Met ASN Online Bankieren kan je internetbankieren via de ASN-app of door in te loggen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Met ASN Online Bankieren kan je bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld je op je betaalrekening hebt. Bij ASN Online Bankieren horen inlogmiddelen die we je ter beschikking stellen. Die gebruik je om in te loggen in ASN Online Bankieren, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Je leest er meer over in de Voorwaarden ASN Online Bankieren. Je leest daar ook welke afspraken er gelden en hoe je veilig kunt bankieren met ASN Online Bankieren.

### **Overboeken zonder ASN Online Bankieren niet mogelijk**

Het acceptgiro per post, een overschrijvingsformulier of schriftelijk op een andere wijze.

## **4 Emergency Cash (noodgeld)**

Gaat je ASN Betaalpas in het buitenland kapot, is hij gestolen of ben je hem kwijt? Dan kan je wereldwijd in de meeste landen contant geld ophalen. Dat noemen we Emergency Cash of noodgeld.

### Hoe werkt Emergency Cash?

Emergency Cash regelen bestaat uit 2 delen: telefonisch bestellen van het geld en tekenen voor ontvangst als je het geld ophaalt. Die 2 stappen betekenen dat je ons opdracht geeft Emergency Cash voor je te regelen. Emergency Cash bestellen werkt zo:

- Je bestelt Emergency Cash telefonisch bij ons. We reserveren het bedrag op je betaalrekening. Dat betekent dat we het bedrag nog niet van je betaalrekening afschrijven. Het gaat wel af van de bestedingsruimte op je betaalrekening. De bestedingsruimte is het saldo op je betaalrekening, plus het bedrag dat je eventueel rood mag staan en min de eventuele reserveringen. Het bedrag dat we reserveren, is altijd in euro's;
- We spreken met je af waar je je Emergency Cash kunt ophalen. Je krijgt instructies over het ophalen van het geld. Bijvoorbeeld dat je je moet identificeren als je je Emergency Cash ophaalt. Het is belangrijk dat je deze instructies goed opvolgt. Als je je geld ophaalt, teken je voor ontvangst. Met deze ondertekening geef je definitief je betaalopdracht. Dat betekent dat je het bedrag aan Emergency Cash krijgt en dat we het bedrag van je betaalrekening gaan afschrijven.

### Wanneer kun je Emergency Cash bestellen?

Emergency Cash kan je bestellen als:

- je een ASN Betaalpas hebt van een betaalrekening waarvan je (mede)rekeninghouder bent of waarop je gevolmachtigde bent;
- je ASN Betaalpas geblokkeerd is omdat je betaalpas bijvoorbeeld kapot of gestolen is of je je betaalpas kwijt bent;
- je in het buitenland bent;
- we Emergency Cash voor je kunnen regelen in het land waar je bent;
- je genoeg geld op je betaalrekening heeft voor het bedrag dat je bestelt aan Emergency Cash;
- je je bij het ophalen van het geld kunt identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

Voldoe je niet aan 1 van deze voorwaarden? Dan kan je geen Emergency Cash bestellen.

### Gebruik maken van andere organisaties

Voor het regelen van Emergency Cash maken we gebruik van de diensten van andere organisaties. Bijvoorbeeld het geldkantoor waar je in het buitenland je geld ophaalt.

Je bepaalt zelf welk bedrag aan Emergency Cash je nodig hebt. Er is wel een maximumbedrag. Hoeveel dat is, lees je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). De maximale hoogte van het bedrag kan ook afhangen van het land waar je bent en van de organisatie waar je het geld ophaalt. Als je Emergency Cash bestelt, vertellen we je hoeveel Emergency Cash je kunt opnemen.

### Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

Het bedrag dat je aan Emergency Cash opneemt, wordt niet altijd direct na het ophalen van je betaalrekening afgeschreven. Dat kan even duren, maximaal 1 maand. Tot het bedrag echt wordt afgeschreven, staat het als reservering op je betaalrekening. Dat zie je niet in je saldo of op je rekeningoverzicht.

Je moet dus zelf goed in de gaten houden hoeveel je nog te besteden hebt.

### Omwisselen van euro's

Heb je geld nodig in een andere geldsoort dan de euro? Dan wordt het bedrag omgewisseld in de geldsoort die je nodig hebt. Daarbij wordt de wisselkoers gebruikt die op het moment van afhalen op die plek geldt. Het bedrag wordt wel gewoon in euro's van je betaalrekening afgeschreven.

### Kosten

We kunnen kosten rekenen voor het regelen van Emergency Cash. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 5 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vind je op [veiligbankieren.nl](https://veiligbankieren.nl). We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie gemaakt.

### Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van je dagelijkse bankzaken via internetbankieren en/of mobiele bankapps, het betalen bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij de geldautomaat. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar jij ook. Wat er van je verwacht wordt, lees je in deze veiligheidsregels.

### Waarom is het belangrijk dat je je houdt aan de veiligheidsregels?

Je vermindert de kans dat je slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als je de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder je toestemming van je betaalrekening is afgeschreven, door ons wordt vergoed. We zijn echter niet altijd verplicht dat bedrag aan je te vergoeden. Wanneer je je aan de onderstaande 5 veiligheidsregels houdt, loop je niet het risico dat de gehele schade voor je eigen rekening komt.

### Wat moet je doen?

1. Houd je beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.
4. Controleer je betaalrekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

#### 1 Houd je beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat je beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met je betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere

codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die je gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps.

- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vind je onder meer in de andere hoofdstukken van dit reglement en de Voorwaarden ASN Online Bankieren.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kan je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij je betaalpas of bij apparatuur waarmee je je bankzaken regelt.
- Kan je zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om je pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die je gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bankapps.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met je hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als je telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van ASN Bank is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen je nooit op die manier om je beveiligingscodes.

#### **Niemand**

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die je vertrouwt zoals je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van ASN Bank vragen nooit naar je pincode.

### **2 Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt**

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je je betaalpas gebruikt en controleer of je je eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog hebt.

### **3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken**

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die je voor je bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings) updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die je gebruikt voor je bank zaken met een toegangscode.

- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor je bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld je digipas, je eigen ASN-app of de browsercode op je computer.
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

### **4 Controleer je betaalrekening**

Controleer altijd zo snel mogelijk je elektronische of eventuele papieren rekeninginformatie of je afschrijvingen ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als je elektronische rekening informatie krijgt. Als je alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor je enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### **5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op**

Neem in de volgende gevallen in elk geval meteen contact met ons op:

- Je hebt je betaalpas of inlogmiddel niet meer of weet niet waar deze is.
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of weet waar deze is.
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- Je ziet dat er bedragen van je betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
- Je hebt je apparaat met je inlogmiddel niet meer.
- Als je iets vreemds of ongebruikelijks ziet bij het elektronisch betalen of het online regelen van je bankzaken. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

Heb je eerst je app of inlogmiddel verwijderd voordat je je apparaat aan iemand hebt gegeven? Dan hoeft je niet te melden dat je je apparaat niet meer hebt.

We kunnen je beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we je aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet je die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we je nooit om beveiligingscodes.

#### **Extra veiligheidsregels**

Als het nodig is, kunnen we extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Bijvoorbeeld in geval van fraude. Het is belangrijk dat je zich aan die extra regels houdt.

#### **Tip**

Kijk ook regelmatig op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) voor meer informatie en tips over veilig bankieren en het voorkomen van fraude en misbruik.



## 6 Diefstal, verlies of misbruik van een hulpmiddel (aansprakelijkheid)

Ben je een hulpmiddel kwijt of is het gestolen en is er misbruik van gemaakt? Of is er misbruik gemaakt van een hulpmiddel of de beveiligingscode die daarbij hoort zonder dat je het hulpmiddel kwijt bent? Of denk je dat er misbruik van gemaakt gaat worden? Dan moet je dat direct aan ons melden. Dat is belangrijk omdat we de schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen tegengaan. Bel de ASN Klanten service via 070 - 35 69 335. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vind je hoe je ons kunt bereiken vanuit het buitenland of buiten openingstijden. Heb je een gevolmachtigde op je betaalrekening? En is de gevolmachtigde een hulpmiddel kwijt, is het gestolen of is er misbruik van gemaakt? Dan moet die dat direct aan ons melden. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade lees je in dit hoofdstuk.

### Onze en jouw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld

Zijn er door diefstal, verlies of misbruik van je hulpmiddel bedragen van je betaalrekening afgeschreven waarvoor je geen toestemming hebt gegeven? Dan is het belangrijk dat dit direct aan ons wordt gemeld. Zijn de veiligheidsregels in hoofdstuk 5 nageleefd? Dan vergoeden we de bedragen die zonder je toestemming van je betaalrekening zijn afgeschreven.

### Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld

Zodra misbruik bij ons is gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld je rekening en/of het hulpmiddel waar het om gaat. Worden er dan toch nog bedragen onterecht van je betaalrekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat het direct wordt gemeld nadat jij of je gevolmachtigde weet of kon weten dat er door misbruik bedragen van jouw betaalrekening zijn afgeschreven.

Controleer daarom altijd zo snel mogelijk je bij- en afschrijvingen in ASN Online Bankieren. Doe dit in ieder geval elke 2 weken.

Ontstaat er schade voor ons omdat het voor je enige tijd echt niet mogelijk was je rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### Wanneer ben je zelf aansprakelijk?

Je bent zelf aansprakelijk als er misbruik is geweest door opzet, fraude, grove nalatigheid van jou, je mederekeninghouder of de gevolmachtigde. Als daardoor bedragen onterecht van je betaalrekening zijn afgeschreven, vergoeden we die bedragen dus niet.

### Als je het niet met ons eens bent

Wij onderzoeken zorgvuldig of het gaat om fraude, opzet of grove nalatigheid. De uitkomst van dat onderzoek laten we je weten. Ben je het niet met ons eens? Dan kan je een klacht bij ons indienen. In hoofdstuk 24 lees je hoe je dat doet.

## Wat je moet weten over betalen

### 7 Hoe snel wordt je betaling verwerkt?

Hoe snel het geld op de betaalrekening van de ontvanger staat, hangt af van de betaalopdracht die je geeft. Ook het moment waarop je de opdracht geeft, bepaalt de snelheid. Daarnaast hangt het er ook vanaf hoe snel de bank van de ontvanger de opdracht verwerkt.

### Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

Boek je een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een bank binnen de EER? Nadat we je opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij de bank van de ontvanger is. In ASN Online Bankieren vind je een overzicht van alle landen die tot de EER behoren.

Bijna alle overboekingen binnen Nederland gaan met **Instant Payments**. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op de rekening van de ontvanger.

#### Instant payments

Met Instant Payments (Direct Overboeken) wordt geld snel van de ene bank naar de andere bank overgeboekt. Ook in het weekend. Meer weten over Instant Payments? Kijk op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

Boek je een bedrag over naar een bank binnen de EER in een andere EER-muntsoort? Bijvoorbeeld in Britse ponden of Hongaarse Forint? Nadat we je opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld na maximaal **4 werkdagen** bij de bank van de ontvanger is.

#### Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) lees je wanneer we open zijn voor het verwerken van je betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

### Betalingen naar de rest van de wereld

Hoe lang het bij alle andere betalingen duurt, kunnen we vooraf niet precies zeggen. Het hangt namelijk ook af van de bank van de ontvanger. Het duurt meestal 3 tot 10 werkdagen.

### Wanneer duurt een betaling langer?

In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij de bank van de ontvanger is:

- Geef je op een werkdag je betaalopdracht na 15.30 uur? Of geef je je betaalopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan geldt de eerst volgende werkdag na 9.00 uur als moment van ontvangst van je opdracht.

- Geef je een betaalopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die vaste datum uit. Als dat geen werkdag is, dan geldt de eerstvolgende werkdag na 9.00 uur als moment van ontvangst van je opdracht.

## 8 Bedragen ontvangen

Maakt iemand geld over naar je betaalrekening? Zodra we het geld ontvangen hebben, schrijven we dat bij op je betaalrekening. We kunnen alleen geld bijschrijven op je betaalrekening als we alle informatie hebben gekregen die we daarvoor nodig hebben.

### Wanneer staat het geld op je betaalrekening?

Krijgen we het geld op werkdagen voor 18:00 uur binnen? Dan schrijven we het dezelfde dag bij op je betaalrekening. Krijgen we het geld op een ander moment binnen? Dan ontvang je het uiterlijk de volgende werkdag.

Bijna alle overboekingen binnen Nederland gaan met **Instant Payments**. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op je rekening.

### Kosten voor inkomende overboekingen uit het buitenland

Voor bedragen die je uit het buitenland ontvangt, kunnen we kosten rekenen. Welke kosten dat zijn, vind je in de Tarievenwijzer op [asnbank.nl](https://www.asnbank.nl). We houden deze kosten in op het bedrag dat je krijgt. Dat doen we voordat we geld overboeken naar je betaalrekening. Je ontvangt in dat geval dus een lager bedrag op je betaalrekening dan iemand aan je heeft overgeboekt. In ASN Online Bankieren zie je welk bedrag we hebben ontvangen en welke kosten je daarvoor heeft betaald.

## 9 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen

Bij je betaalrekening horen diverse hulpmiddelen, zoals je ASN Betaalpas. Als we denken dat het nodig is, kunnen we deze blokkeren. Je kunt dat hulpmiddel dan tijdelijk of helemaal niet meer gebruiken. We kunnen een hulpmiddel ook voor een deel blokkeren, bijvoorbeeld het gebruik van je betaalpas in bepaalde landen. Bij sommige hulpmiddelen geldt een maximaal bedrag dat je kunt betalen of opnemen. Dat noemen we een limiet. Ook deze limiet kunnen we aanpassen.

We kunnen een hulpmiddel blokkeren of een limiet aanpassen, bijvoorbeeld als:

- het gaat om de veiligheid;
- we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van je betaalrekening of je hulpmiddel gaat;
- je rood mag staan en we denken dat je ons niet meer kunt terugbetalen;
- je je niet houdt aan de afspraken met ons.

## 10 Wanneer voeren we je betaalopdracht niet uit?

Geef je een betaalopdracht? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van je betaalrekening af. In sommige gevallen voeren we je betaalopdracht niet uit. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Je **bestedingsruimte** is niet groot genoeg.
- Je betaalopdracht is onduidelijk.
- We denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat je niet ingestemd hebt met de betaalopdracht.
- De betaling is in strijd met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is.
- Door de betaling gebruik je de rekening op een manier die niet mag. Dat noemen we niet toegestaan gebruik (zie hoofdstuk 13).
- De betaling voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

Als we een betaalopdracht niet uitvoeren, laten we je dat weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

### Bestedingsruimte

De bestedingsruimte is het saldo op je betaal rekening, plus het bedrag dat je eventueel rood mag staan en min de eventuele reserveringen.

## 11 Problemen met een betaling

Soms gaat er iets mis met een betaling. In dit hoofdstuk lees je wat je dan moet doen.

### Direct melden als je ziet dat er iets niet goed gaat

Zie je dat er een betaling is gedaan zonder je toestemming of is een betaling niet goed uitgevoerd? Of staat er een fout op je rekeningoverzicht? Meld dit dan direct nadat je het ontdekt hebt via 070 - 35 69 335. Dat geldt ook als er volgens jou iets niet klopt met inkomende overboekingen die je op je betaalrekening hebt ontvangen.

We gaan er vanuit dat je dit kunt ontdekken binnen 2 weken nadat je van ons de informatie over de betaling heeft gekregen. Let op: als je het in alle redelijkheid niet binnen die 2 weken hebt kunnen ontdekken, moet je het direct melden nadat je het ontdekt heeft. Je moet dit in ieder geval melden binnen 13 maanden nadat je de betaling of de fout had kunnen zien. Na die 13 maanden hoeven we je melding niet meer in behandeling te nemen.

### Hebben we zonder je toestemming een betaling uitgevoerd?

Na je melding onderzoeken we of er inderdaad zonder je toestemming een bedrag is afgeschreven. Is dat zo en heb je het op tijd gemeld? Dan krijg je het geld terug op je betaalrekening. Heb je kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijg je ook die terug. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald omdat je onterecht rood stond of voor de rente die je bent misgelopen.

### Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?

Na je melding onderzoeken we of we een fout hebben gemaakt. Is dat zo en heb je het op tijd gemeld? Dan krijg je het geld terug op je betaalrekening. We kunnen er ook voor

kiezen de betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heb je kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijg je die kosten terug. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald omdat je onterecht rood stond of de rente die je bent misgelopen.

Ben je niet de betaler, maar de ontvanger van het bedrag? En hebben we bij het bijschrijven ervan op je betaalrekening een fout gemaakt? Dan herstellen we dat als je dat op tijd aan ons doorgeeft. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald, omdat je onterecht rood stond of de rente die je bent misgelopen.

#### **Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger**

Is er iets fout gegaan met het uitvoeren van de betaalopdracht en heeft de ontvanger het geld niet gekregen? Maar heeft de bank van de ontvanger het geld wel van ons gekregen? Dan is de fout gemaakt door de bank van de ontvanger. Dan zijn niet wij maar is die bank aansprakelijk. We hoeven het geld dan niet terug te storten op je betaalrekening. Dat geldt ook voor de kosten en voor de rente die je betaald hebt voor rood staan. We proberen wel te achterhalen wat er fout is gegaan en laten je dit weten.

#### **Controleer altijd je betaalopdracht**

Als je een bedrag overboekt, geef je het rekeningnummer van de ontvanger op. Als we het over rekeningnummer hebben bedoelen we daarmee het IBAN (International Bank Account Number). Voor een overboeking naar een land buiten het SEPA-gebied of in een andere valuta dan de euro moet je ook de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger gebruiken. Als dat zo is, zie je dat bij je betaalopdracht. Welke landen bij SEPA horen, vind je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Weet je het rekeningnummer, de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger niet? Vraag het dan aan de ontvanger voor je de overboeking doet. Bij een betaalopdracht binnen het SEPA-gebied bent je er zelf verantwoordelijk voor dat je het juiste rekeningnummer invult. We gebruiken bij het uitvoeren van je betaalopdracht alleen het rekeningnummer. We hoeven niet te controleren of het klopt.

Bij een betaalopdracht buiten het SEPA-gebied of in een valuta anders dan de euro bent je er zelf verantwoordelijk voor dat je het juiste rekeningnummer, de juiste BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger invult. We gebruiken die gegevens bij het uitvoeren van je betaalopdracht. We hoeven niet te controleren of deze gegevens kloppen.

Ook controleren we niet of dit nummer hoort bij de naam van de ontvanger. En ook niet of er andere fouten in je betaalopdracht staan. Je moet je opdracht dus altijd zelf zorgvuldig controleren voordat je een bedrag overboekt.

#### **Wat is SEPA?**

In Europa is een gezamenlijke betaalmarkt. SEPA noemen we dat. SEPA staat voor Single Euro Payments Area. SEPA zijn alle maatregelen om tot een gezamenlijke betaalmarkt in Europa te komen. Een van die maatregelen is het gebruik van IBAN, het rekeningnummer voor alle betalingen binnen Nederland en Europa. IBAN en de nieuwe standaarden voor overschrijvingen en incasso's gelden alleen voor betalingen in euro's, niet voor betalingen in andere valuta.

#### **Wat gebeurt er als je een fout maakt bij een overboeking?**

Heb je een verkeerd rekeningnummer ingevuld? Of heb je bijvoorbeeld een te hoog bedrag ingevuld? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Als je ons dit vraagt, dan proberen we wel het geld voor je terug te krijgen. We vragen aan de bank van de ontvanger om het bedrag terug te laten storten. We kunnen niet garanderen dat de ontvanger van het bedrag hieraan meewerkt. Als we kosten maken om het bedrag terug te krijgen, kunnen we die bij je in rekening brengen.

#### **12 Storten en opnemen van contant geld**

Je kunt bij ASN Bank geen contant geld op de betaalrekening storten. Wil je contant geld opnemen? Dat kan alleen via een geldautomaat.

#### **Wat je moet weten over je betaalrekening**

In dit deel van het Reglement Privérekeningen lees je wat je moet weten over je betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe je je betaalrekening gebruikt, hoe je je betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken en hoe je je betaalrekening kunt opzeggen.

#### **13 Gebruik van je betaalrekening**

##### **Alleen voor particulieren**

De betaalrekening die je hebt geopend, is alleen voor particulier gebruik. Je mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken.

Gebruik je de betaalrekening toch zakelijk? Dan kan je geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij je betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen.

Je mag de betaalrekening alleen gebruiken als je bent ingeschreven op een woonadres in Nederland. Tenzij we iets anders voor je betaalrekening met je hebben afgesproken.

### Aantal betaalrekeningen

Je kan in totaal maximaal 3 betaalrekeningen bij ons openen en gebruiken. Tenzij we iets anders met je hebben afgesproken. Dit kan op je eigen naam of op naam van je en een mederekeninghouder. Houd je meer betaalrekeningen bij ons aan? Dan mogen we je rekeningen samenvoegen. Als we dat doen, dan krijg je daar vooraf bericht over.

### Kosten voor je betaalrekening

Wij kunnen kosten rekenen voor je betaalrekening. In de Tarievenwijzer lees je of je voor je betaalrekening kosten betaalt. Je vindt in de Tarievenwijzer ook meer informatie over andere kosten die horen bij je betaalrekening en het gebruik daarvan. We kunnen deze kosten wijzigen.

### Wanneer kunnen we ook kosten berekenen?

Ook in de volgende gevallen kunnen we je kosten in rekening brengen:

- Als we je nadere informatie moeten geven over een betaalopdracht die we niet kunnen uitvoeren.
- Als je geld naar een verkeerd rekeningnummer hebt overgeboekt en we kosten maken om je geld terug te krijgen.
- Als je een betaalopdracht intrekt.

### Niet toegestaan gebruik van je betaalrekening en je hulpmiddelen

Je mag je betaalrekening en je hulpmiddelen niet gebruiken voor handelingen, zoals het betalen of het ontvangen van bedragen die:

- in strijd zijn met wet en regelgeving of de voorwaarden die voor je betaalrekening gelden;
- in strijd zijn met ons integriteitsbeleid;
- in strijd zijn met ons aanvullend beleid over sanctie regelgeving;
- om andere redenen onrechtmatig zijn;
- schade kunnen toebrengen aan onze reputatie en integriteit of aan die van anderen;
- bedoeld (lijken te) zijn om kosten of saldoklassen te vermijden.

We bepalen zelf ons integriteitsbeleid en mogen dit wijzigen of uitbreiden als we dat nodig vinden. Op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) vind je actuele informatie over onze regels en beleid.

We mogen je betaalrekening beëindigen, blokkeren of beperken als er sprake lijkt van niet toegestaan gebruik.

### Gegevens en bewijs

We bewaren gegevens die horen bij je overeenkomst, je betaalrekening en je gebruik van de betaalrekening. Bijvoorbeeld je bij- en afschrijvingen. Als het nodig is, gebruiken we deze gegevens als bewijs. Als we andere organisaties inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens die die organisatie van je heeft als bewijs. Vind je dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet je dat bewijzen.

### Als je komt te overlijden

Mocht je komen te overlijden, dan moet dat zo snel mogelijk door je nabestaanden per telefoon of e-mail aan ons gemeld

worden. Dan blokkeren wij de betaalrekening en de hulpmiddelen die daarbij horen. Ook worden periodieke overboekingen daarna niet meer afgeschreven. Automatische incasso's schrijven we nog wel af. Tenzij je nabestaanden ons iets anders aangeven. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat periodieke overboekingen gewoon worden afgeschreven.

Na de melding kijken we samen met je nabestaande(n) naar het verdere gebruik van de betaalrekening. Eventuele volmachten komen bij je overlijden te vervallen. Betaalopdrachten die we vlak voor of vlak na de melding ontvangen, mogen we nog uitvoeren als we dat niet kunnen voorkomen.

### Willen je nabestaanden toegang tot je betaalrekening?

Dan kan dat als ze laten zien dat zij je erfgenamen zijn. De erfgenamen moeten een verzoek bij ons indienen om toegang te krijgen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Je nabestaanden kunnen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of bij de ASN Klantenservice via 070 - 356 9335 meer informatie krijgen.

## 14 Samen met iemand anders je betaalrekening gebruiken

Je kunt op 3 manieren met iemand je betaalrekening gebruiken:

1. Met iemand anders: de mederekeninghouder.
2. Met iemand die namens jou je betaalrekening kan gebruiken: de gevolmachtigde.
3. Met je wettelijk vertegenwoordiger als je minderjarig bent.

### 1. Mederekeninghouder (en/ofrekening)

Als een betaalrekening op naam staat van 2 of meer personen, noemen we dat een en/of-rekening. Hieronder vind je de afspraken die voor je gelden.

#### Wie mag de betaalrekening gebruiken?

Door het sluiten van de overeenkomst voor je betaalrekening geven de mederekeninghouder en je elkaar een volmacht om de rekening apart van elkaar te gebruiken. Iedere rekeninghouder mag daarom zelf alles met de betaalrekening doen. Bijvoorbeeld contant geld opnemen van de betaalrekening. Je hebt daarbij de medewerking van de andere rekeninghouder niet nodig. Wat je of de andere rekeninghouder doet, geldt wel voor jullie beiden. Dat geldt ook als de andere rekeninghouder daar bezwaar tegen heeft of er niet van wist. Wij hoeven dat niet te controleren bij de andere rekeninghouder. Soms vragen we toch om de medewerking van de andere rekeninghouder. In dat geval laten we je het weten.

#### Geen en/en-rekening

Een en/en-rekening is een betaalrekening die de rekeninghouders alleen samen kunnen gebruiken. Zo moet bijvoorbeeld een betaalopdracht door alle rekeninghouders worden ondertekend. ASN Bank heeft geen en/en-rekeningen. Je kunt de betaalrekening dus niet als en/en-rekening gebruiken.

### Samen verantwoordelijk

Je bent ieder apart volledig aansprakelijk voor wat je beiden doet met je en/of rekening. Sta je bijvoorbeeld rood op je en/of rekening? Dan moet je ons betalen. Ook als je mederekeninghouder dit heeft veroorzaakt. In bijzondere gevallen kunnen we wel besluiten dat een van beide rekeninghouders zich niet meer hoeft te houden aan de verplichtingen uit de overeenkomst.

### Als we nog geld krijgen van jou of je mederekeninghouder

Sta je rood op je en/of-rekening? En heb jij of je mederekeninghouder ook nog een andere rekening bij ASN Bank die alleen op naam van je of je mederekeninghouder staat? Dan kunnen we het bedrag dat je samen rood staat van die andere rekening afschrijven.

Heb jij of heeft je mederekeninghouder nog een andere rekening bij ASN Bank? En sta je of staat je mede rekeninghouder rood op die rekening? Dan kunnen we het bedrag dat jij of je mederekeninghouder rood staat afschrijven van je gezamenlijke en/of-rekening.

### Informatie van ons

We hoeven maar aan één van de rekeninghouders informatie te geven. Dat geldt ook als je op verschillende adressen woont. De informatie die we geven, geldt wel voor jullie allebei. De rekeninghouder die de informatie krijgt, moet die informatie direct doorgeven aan de andere rekeninghouder.

### Overlijden van jou of je mederekeninghouder

Mocht jij of je mederekeninghouder komen te overlijden, dan moet dit zo snel mogelijk door je nabestaanden per telefoon of e-mail aan ons worden gemeld. De overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kunnen hierover contact met ons op nemen via de ASN Klantenservice op telefoonnummer 070 - 35 69 335. Meer informatie hierover is te vinden op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

Na het overlijden van een van de rekeninghouders kan de andere rekeninghouder de betaalrekening zelfstandig blijven gebruiken. Automatische incasso's blijven gewoon doorlopen. Heb jij of heeft je mederekeninghouder een volmacht gegeven voor je betaalrekening? Dan blijft die na de melding gewoon bestaan. Natuurlijk kan de andere rekeninghouder die volmacht wel beëindigen.

De erfgenamen van de overleden rekeninghouder die geen mederekeninghouder zijn, kunnen met toestemming van de overblijvende rekeninghouder de betaalrekening ook gebruiken. Hiervoor moeten zij wel een verzoek bij ons indienen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waar uit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. De overblijvende rekeninghouder en de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kunnen via [asnbank.nl](https://asnbank.nl) of via de ASN Klanten service meer informatie krijgen.

## 2. Gevolmachtigde

Je kan een of meer mensen toestemming geven om namens jou je betaalrekening te gebruiken. We noemen zo iemand een gevolmachtigde. Een gevolmachtigde kun je toevoegen via het formulier 'Opgeven mede rekening houder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'. Je vindt dit formulier op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). We kunnen een volmacht weigeren of beëindigen. Een gevolmachtigde mag wel betalingen doen, maar mag namens jou geen wijzigingen laten doorvoeren. Tenzij we hier andere afspraken met je over hebben gemaakt.

### Je verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde

Voor de gevolmachtigde gelden dezelfde voorwaarden en regels als voor jou. Zorg dus dat de gevolmachtigde de voorwaarden goed leest en zich eraan houdt. Als we je nieuwe informatie sturen, zorg er dan voor dat de gevolmachtigde deze ook krijgt. De volmacht staat op naam van de gevolmachtigde en is persoonlijk. De volmacht kan daarom niet door de gevolmachtigde aan iemand anders worden overgedragen. Geef een volmacht alleen aan iemand die je echt vertrouwt. Je blijft namelijk zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor wat de gevolmachtigde doet.

### Stoppen van de volmacht

Je kunt een volmacht stoppen. Dat doe je door zelf de gevolmachtigde van je betaalrekening te verwijderen. Dat moet je doorgeven via het formulier 'Opgeven mede rekeninghouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'. Je vindt dit formulier op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

De volmacht stopt ook als jij of de gevolmachtigde:

- overlijdt;
- failliet wordt verklaard;
- onder bewind wordt gesteld;
- in de schuldsanering terechtkomt (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen).

Gaat het om een en/of rekening waaraan ook een gevolmachtigde is toegevoegd? En overlijdt een van de rekeninghouders? Dan blijft de volmacht gewoon bestaan.

Geef het ons altijd direct door als de volmacht stopt. Kan je dit niet zelf doen? Dan moet iemand anders dat doen die dat van de wet mag. Zolang we het bericht dat de volmacht eindigt niet hebben ontvangen, blijf je zelf verantwoordelijk voor wat de gevolmachtigde met je betaalrekening doet. Dat geldt ook als we een opdracht van je gevolmachtigde krijgen vlak voor of na je bericht over het stoppen van de volmacht. Zo mogen we bijvoorbeeld een betaalopdracht van de gevolmachtigde altijd uitvoeren als we dat in alle redelijkheid niet meer kunnen voorkomen.

## 3. Wettelijk vertegenwoordiger

Je kunt als wettelijk vertegenwoordiger een betaalrekening openen voor je kind. Jij en je kind kunnen die betaal rekening allebei gebruiken. In de voorwaarden van die betaalrekening lees je hier meer over.

## 15 Rood staan

In sommige gevallen kan je op je betaalrekening tot een bepaald bedrag rood staan. Dat bedrag noemen we het totale kredietbedrag. Of je bij je betaalrekening rood kunt staan, lees je in de voorwaarden die bij je betaalrekening horen.

Kan je rood staan op je betaalrekening? Dan vraag je dat indien gewenst apart bij ons aan nadat je de rekening hebt geopend. De afspraken hierover leggen we vast in een aparte Kredietovereenkomst Roodstand. Je leest er meer over op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Bureau Krediet Registratie (BKR)

Voordat je toestemming krijgt om rood te staan, informeren wij naar je financiële situatie. We kunnen bijvoorbeeld contact opnemen met het Bureau Krediet Registratie (BKR).

U geeft daarvoor toestemming door het ondertekenen van de kredietovereenkomst.

### Rente betalen

Als je rood staat, betaal je ons rente over het bedrag dat je rood staat. Het rentepercentage mogen we op elk moment veranderen. De actuele rente vind je in ASN Online Bankieren en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Check daar dus regelmatig wat het rentepercentage is. We berekenen dagelijks het rentebedrag over het bedrag dat je op die dag rood staat. Aan het eind van een maand tellen we alle dagrentes bij elkaar op. Dit bedrag schrijven we in één keer van je betaalrekening af.

### Voorkom ongeoorloofd rood staan

Zonder onze toestemming mag je niet rood staan op je betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en sta je ongeoorloofd rood. Sommige bedragen schrijven we altijd af van je betaalrekening. Ook als je daardoor rood of meer rood komt te staan terwijl we dat niet hebben afgesproken. De volgende situaties zijn voorbeelden van wanneer je ongeoorloofd rood kan komen te staan:

- We schrijven de kosten voor het aanhouden van je betaalrekening altijd af. Ook als er niet genoeg geld op staat. Wat deze kosten zijn, lees je in de Tarievenwijzer.
- Je neemt geld op of betaalt in het buitenland met je betaalpas. In sommige landen kost dat geld. Hoeveel het kost en voor welke landen dit geldt, lees je in de Tarievenwijzer. We schrijven deze kosten altijd af van je betaalrekening. Ook als er niet genoeg geld op staat.
- Automatische incasso's schrijven wij ook bij onvoldoende saldo af. Deze incasso's boeken wij binnen vijf werkdagen terug als je je saldo niet voor die tijd heeft aangevuld. Je betaalt over die periode geen extra rente. Zie hoofdstuk 2 Automatische incasso.

### Als je ongeoorloofd rood staat

Sta je rood op je betaalrekening terwijl we dit niet hebben afgesproken? Of sta je meer rood dan we hebben afgesproken? Dan sta je ongeoorloofd rood. Als je ongeoorloofd rood staat, dan moet je het saldo op je betaalrekening altijd meteen aanvullen. Doe je dit niet? Dan krijg je hier bericht van en kunnen we je betaalrekening beëindigen. Over het bedrag dat je rood staat, betaal je rente. De hoogte van deze rente

vind je in ASN Online Bankieren en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

Zolang je ongeoorloofd rood staat, kunnen we je betaalrekening en je hulpmiddelen (tijdelijk) blokkeren. Je kunt dan bijvoorbeeld niet meer betalen of contant geld opnemen. Als je meer rood staat dan we hebben afgesproken, dan kunnen we je kredietbedrag ook intrekken of beperken. Dat betekent dat je vanaf dat moment niet of minder rood mag staan. Moeten we kosten maken om een bedrag van je terug te krijgen? Dan moet je deze kosten ook aan ons terugbetalen.

### Melding bij Bureau Krediet Registratie

We sturen je een bericht als je ongeoorloofd rood staat. Je moet je saldo dan zo snel mogelijk aanvullen. Als je dat niet doet, dan melden we bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) dat je ongeoorloofd rood staat. Deze melding kan gevolgen voor je hebben. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een lening. Je leest er meer over op [bkr.nl](https://bkr.nl). Voordat we het melden bij BKR laten we je dat natuurlijk weten.

## 16 Rente

### Rente en saldoklassen

Over het positieve saldo op je betaalrekening, of een deel daarvan, ontvangt of betaal je rente. Het rentepercentage kan ook nul zijn. We kunnen het saldo op je betaalrekening verdelen in saldoklassen. Per saldoklasse bepalen we welk rentepercentage geldt. De rente is variabel en kunnen we direct aanpassen. Ook de saldoklassen, de manier van rente berekenen en het tijdstip waarop we het rentebedrag op je rekening bij- of afschrijven kunnen we direct wijzigen. We laten het je weten als we de rente of iets anders aanpassen. Meer informatie hierover vind je in de Tarievenwijzer en op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Rente berekenen over je positieve saldo

We kunnen de rente die je krijgt of die je betaalt op 2 manieren berekenen:

#### **1. We berekenen de rente die je ontvangt per betaalrekening**

Om de rente te berekenen die je ontvangt, kijken we naar het positieve saldo per rekening. Met het rentepercentage van een saldoklasse berekenen we de rente over het saldo in die saldoklasse. Elke dag berekenen we het rentebedrag over het geld dat je die dag op je rekening hebt. In de eerste week van de maand schrijven we de rente over de vorige maand bij op je rekening. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

**Goed om te weten:** Als we in de productvoorwaarden die bij je betaalrekening horen iets anders hebben afgesproken over de rente die je ontvangt, dan geldt die manier.

#### **2. We berekenen de rente die je betaalt over je totale saldo**

Om te bepalen of je rente over je positieve saldo betaalt, kijken we naar het totaalsaldo van je rekeningen bij ons. Wij bepalen op welke rekeningen dit van toepassing is. We tellen hiervoor



de positieve saldo's van je betaalrekening(en), je spaarrekening(en) en het gelddeel van je beleggingsrekening(en) bij elkaar op en trekken daar de eventuele roodstandbedragen op deze rekening(en) van af. Ook bij deze manier van renteberekening maken we gebruik van saldoklassen. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over in die saldoklasse. Als we rente gaan berekenen over het totaalsaldo dan laten we je dit weten. Op het moment dat we rente berekenen over je totaalsaldo vind je meer informatie in de Tarievenwijzer Betalen over de rente, voor welke rekeningen dit geldt en de saldoklassen.

Heb je maar 1 rekening bij ons die meetelt voor het bepalen van je totaalsaldo? Dan geldt deze manier van rente berekenen ook voor je als het saldo van deze rekening valt in de saldoklasse waar je rente over betaalt.

Heb je een rekening die op naam van jezelf en 1 of meer mederekeninghouder(s) staat (een en/of rekening)? Dan telt het saldo op die rekening gedeeltelijk mee voor het bepalen van je totaalsaldo. Het deel dat meetelt voor je totaalsaldo is afhankelijk van het aantal rekeninghouders. Hiervoor delen we het saldo op de rekening door het aantal rekeninghouders. Bij 2 rekeninghouders telt het saldo voor de helft mee en bij 3 rekeninghouders voor een derde.

Elke dag berekenen we het totaalsaldo van je rekening(en). Aan het eind van de maand berekenen we het gemiddelde totaalsaldo over de afgelopen maand. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het gemiddelde totaalsaldo in die saldoklasse. In de eerste week van de maand schrijven we de rente af. Voor de berekening van de rente over de nieuwe maand houden we vanaf de eerste dag van die maand rekening met het bedrag dat over de vorige maand wordt afgeschreven.

Tenzij anders afgesproken, schrijven we de rente af van de rekening die het hoogste saldo heeft op het moment van afschrijving. Is dat een en/of-rekening maar heb je ook een rekening die alleen op je naam staat? Dan schrijven we de rente af van de rekening die alleen op je naam staat. Heb je meer rekeningen die alleen op je naam staan? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo. Heb je alleen een en/of-rekening? Dan schrijven we de rente af van die rekening. Kies je liever zelf de rekening waarvan we de rente afschrijven? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) hoe je dit regelt.

Heb je alleen en/of-rekeningen met verschillende personen? Bijvoorbeeld een rekening met je partner en een rekening met een ouder? Ook dan schrijven we de rente af van de en/of-rekening met het hoogste saldo. Degene met wie je de rekening heeft, ziet deze afschrijving ook.

### **Verrekening saldo en rente als je rood staat**

Sta je rood op één van de rekeningen die meetellen voor het bepalen van het totaalsaldo? Dan verrekenen we dit negatieve saldo met je totaalsaldo. Voor de rekening waarop je rood staat, betaal je mogelijk debetrente over het bedrag dat je rood staat. In hoofdstuk 15 lees je meer hierover.

## **17 Geldsoort en wisselkoers**

De bedragen die op je betaalrekening staan, zijn aangegeven in euro's. Betaal je in een land met een andere geldsoort dan de euro? Of boek je geld over naar een land met een andere geldsoort dan de euro? Dan is de volgende informatie belangrijk.

### **Het gebruik van wisselkoersen**

Betaal je in een andere geldsoort dan de euro? Of ontvang je een inkomende overboeking met een bedrag in een andere geldsoort? Dan wisselen we het bedrag om in euro. Daar gebruiken we een wisselkoers voor. We gebruiken een referentie wisselkoers om de wisselkoers te bepalen. Daarmee berekenen wat de betaling in die andere geldsoort waard is. Het bedrag wordt wel gewoon in euro afgeschreven of bijgeschreven op je betaalrekening. Per betaling in een andere geldsoort betaal je een extra bedrag dat per geldsoort verschilt. We noemen dit valutawisselkosten.

Wij stellen de wisselkoersen vast. Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we je hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vind je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### **Overboeken en ontvangen van bedragen**

Bij het overboeken of ontvangen van bedragen rekenen we alleen de meest voorkomende geldsoorten om. De geldsoorten waar het om gaat, vind je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Maakt iemand een bedrag naar je over in een geldsoort die we niet accepteren, dan hoeven we dat bedrag niet bij te schrijven op je betaalrekening. Betaalopdrachten in zo'n geldsoort hoeven we dus ook niet uit te voeren.

### **Geld opnemen en betalen in het buitenland**

Betaal je of neem je contant geld op met je betaalpas in het buitenland in een andere geldsoort dan de euro? Dan gebruiken we de wisselkoersen van Mastercard. Het moment waarop je betaling door ons wordt verwerkt, bepaalt de wisselkoers die we gebruiken. Het duurt even voordat je betaling of geldopname is verwerkt. Daarom zie je nog niet meteen in ASN Online Bankieren dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo dat je ziet nog niet aangepast. Het bedrag dat je heb betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat je kunt uitgeven. Na een aantal dagen zie je de afschrijving in ASN Online Bankieren en is ook je saldo bijgewerkt.

### **Kosten voor omwisselen**

We berekenen kosten voor het omwisselen. Bijvoorbeeld bij het overboeken van geld naar een ander land. Of bij een inkomende overboeking vanuit het buitenland. Deze kosten kunnen per betaaldienst en per geldsoort verschillen en kunnen ook wijzigen. Je vindt deze kosten in de Tarieven wijzer op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### **Wijzigingen in de wisselkoers**

Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we je hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vind je op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 18 Rekeningafschriften

Je kan je bij- en afschrijvingen altijd online bekijken. Daarom sturen we je standaard geen papieren rekening afschriften. Dit geldt ook voor andere overzichten die we je van je betaalrekening toesturen. Wil je toch papieren rekeningafschriften dan kan je ons daarom vragen. Wij kunnen je daarvoor kosten in rekening brengen.

In ASN Online Bankieren kan je tot maximaal 24 maanden terug je betalingen bekijken. Download daarom regel matig je bij- en afschrijvingen.

## 19 Opzeggen of beëindigen van je betaalrekening

Je betaalrekening loopt voor onbepaalde tijd. Wil je geen betaalrekening meer? Dan kan je altijd opzeggen.

### Hoe zeg je je betaalrekening op?

Je betaalrekening zeg je op via ASN Online Bankieren of via [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Nadat we je verzoek tot opheffing hebben ontvangen, beëindigen we binnen een paar dagen je betaalrekening. Zodra we dit gedaan hebben, laten we je dat weten. Sta je rood op je betaalrekening? Dan moet je eerst je saldo aanvullen. Daarna heffen we je betaalrekening pas op. Zolang wij je rekening niet kunnen opheffen, blijven de kosten voor je betaal rekening en voor rood staan door lopen.

Als je je betaalrekening opzegt, kan je de rekening overzichten in ASN Online Bankieren dus ook niet meer bekijken. Sla ze daarom voor die tijd op of print ze. Je kunt ook contact opnemen met de ASN Klantenservice via 070 - 35 69 335. Wij kunnen je dan kosten in rekening brengen.

### Beëindiging door ons

Ook wij mogen je betaalrekening beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt je betaalrekening per direct. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- je failliet bent;
- je surseance van betaling heeft aangevraagd bij de rechter;
- je in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP);
- je onder curatele bent gesteld of je vermogen onder bewind is gesteld (u kunt dan niet meer over je eigen geld beslissen);
- je in het buitenland gaat wonen;
- je bewust onjuiste informatie aan ons heeft gegeven of informatie heeft achtergehouden;
- het gaat om niet toegestaan gebruik van de betaal rekening of de hulpmiddelen;
- de relatie tussen jou en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

### Tijdelijk stopzetten (opschorten)

Na opzegging van je betaalrekening mogen wij het gebruik daarvan tijdelijk stopzetten. Dat noemen we opschorten. We doen dat alleen als we dat nodig vinden. Ook tijdens de looptijd van je overeenkomst mogen wij het gebruik van je betaalrekening opschorten. Bijvoorbeeld als je een verplichting aan ons niet nakomt.

## Rente bij beëindiging

Als je betaalrekening stopt, berekenen we rente tot de einddatum. Dit geldt voor de rente die je krijgt, maar ook voor de rente die je moet betalen. We schrijven dit rentebedrag bij of af op de einddatum. Kom je door het afschrijven van de rente of kosten rood te staan, dan moet je het negatieve saldo aanvullen voordat we je betaalrekening opheffen.

## Geen ASN Online Bankieren meer

Heb je naast je betaalrekening geen andere producten in je ASN Online Bankieren? Dan stopt ASN Online Bankieren als je de rekening opzegt of wij de betaalrekening beëindigen.

## 20 Aansprakelijkheid en schade (algemeen)

In dit hoofdstuk staan de algemene aansprakelijkheids regels die gelden voor onze betaaldiensten. In andere hoofdstukken van dit Reglement Privérekeningen staan ook afspraken over aansprakelijkheid en schade. Bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een hulpmiddel of bij betalingen, die zonder je toestemming of niet goed zijn uitgevoerd. Als die afspraken afwijken van dit hoofdstuk over algemene aansprakelijkheid, gaan de aansprakelijkheidsregels uit die andere hoofdstukken voor.

### Wanneer zijn wij aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk als we dat volgens de wet zijn.

### Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?

We spannen ons in om onze diensten, hulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder stringen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat je je betaalpas altijd kunt gebruiken of dat deze altijd wordt geaccepteerd. We zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Behalve als dat komt door opzet of grove schuld van ons.

### Wanneer zijn we ook niet aansprakelijk?

- Bij ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop we in redelijkheid zelf geen invloed hebben kunnen uitoefenen. Ook konden de gevolgen daarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet worden voorkomen.
- Als we door (inter)nationale wetgeving of wetgeving van de Europese Unie andere wettelijke verplichtingen hebben. Bijvoorbeeld als de wet ons verbiedt om geld over te boeken naar bepaalde landen.

### Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?

Als we aansprakelijk zijn, is dat alleen voor de volgende schade:

- Directe schade die je lijdt. Dat is schade door:
- Kosten die we je voor een betaling hebben berekend;
- Rente die je aan ons hebt betaald bij een verkeerd uitgevoerde betaalopdracht;
- Rente die je bij ons niet hebt gekregen.
- Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

Voor andere schade zijn we niet aansprakelijk.

Ben je niet zelf de rekeninghouder, maar de wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

### Vrijwaring

Breng je door het gebruik van je betaalrekening iemand anders schade toe? Dan ben je daar zelf verantwoordelijk voor. Wij zijn daarvoor dus niet aansprakelijk. Je vrijwaart ons hiervoor. Dat betekent dat als zo iemand daarvoor toch een schadeclaim bij ons indient, we die claim bij je kunnen neerleggen.

## 21 Een verandering in je betaalrekening

Tijdens de looptijd kunnen we iets veranderen aan je betaalrekening. Dat doen we natuurlijk niet zo maar. In dit hoofdstuk leest je wat we kunnen veranderen en wat je dan kunt doen.

### Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de overeenkomst, dit Reglement Privérekeningen en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook kunnen we je betaalrekening en alles wat daarbij hoort veranderen. We kunnen je betaalrekening ook **omzetten** naar een ander soort betaalrekening.

#### Voorbeeld

Stel je hebt een ASN Jongerenrekening. Je wordt 25 jaar. Dan zetten we je ASN Jongerenrekening om naar een ASN Bankrekening. Je houdt gewoon je rekeningnummer en je toegang tot ASN Online Bankieren. Ook houdt je de ASN Betaalpas die je hebt. Wel gaan er andere voorwaarden gelden, de voorwaarden van de ASN Bankrekening. Je gaat ook kosten voor je rekening betalen.

### Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we je dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via ASN Online Bankieren of per e-mail of per brief. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Ben je het niet eens met een wijziging? Dan kan je je betaalrekening opzeggen. Dat kost niets. Je zegt dan wel op vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Je kan opzeggen via ASN Online Bankieren of via [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Hebben wij je opzegging niet vóór de ingangsdatum ontvangen, dan betekent dit dat je de wijziging accepteert.

## 22 Informatie van ASN Bank

Je krijgt regelmatig informatie van ons. Wat je van ons kunt verwachten en wat we van jou verwachten, lees je hierna.

### Hoe krijg je informatie van ons?

Wij kunnen je op verschillende manieren informeren, bijvoorbeeld:

- Digitaal: ASN Online Bankieren, ASN-app, e-mail.
- Per post.
- Telefonisch.

We kunnen je verplichten een e-mailadres door te geven. Dat

e-mailadres kunnen we dan gebruiken om contact met je hebben.

### Als je informatie van ons krijgt

Heb je informatie van ons gekregen? Dan moet je die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren. Vragen we je in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld je saldo aan vullen als je ongeoorloofd rood staat? Dan doe je dat ook direct. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 5 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 6. Weet je dat je een bericht moet krijgen? En heb je dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## 23 Je persoonlijke gegevens

Als je klant bij ons wordt, vragen we om je persoonsgegevens. Deze hebben we nodig om onze diensten en/of producten aan je te kunnen leveren. We kunnen je gegevens ook gebruiken voor andere doelen. Welke doelen dat zijn staat in ons Privacy- & Cookiereglement. Om je betaalrekening en alle diensten die erbij horen te kunnen gebruiken, geef je ons toestemming om je persoonsgegevens te verwerken en bewaren. Die hebben we daarvoor nodig. Wil je dit niet? Of wil je je toestemming later weer intrekken? Dan kan je daarna je betaalrekening niet meer gebruiken. Wil je meer weten over hoe we omgaan met je persoonsgegevens? Kijk dan op [asnbank.nl](https://asnbank.nl) voor ons Privacy- & Cookiereglement.

### Gegevens en belastingdiensten

Als bank hebben we verplichtingen tegenover de belastingdienst in Nederland. Zo moeten we bijvoorbeeld informatie geven over de rekeningen die bij ons lopen. Ook kunnen we verplichtingen hebben of krijgen tegenover belastingdiensten in het buitenland. Deze verplichtingen gelden voor ons als bank omdat wetten of verdragen dit voorschrijven. Of omdat hiervoor door Nederland een overeenkomst met een belastingdienst is of wordt gesloten. Die verplichtingen moeten wij als bank na komen. Daarvoor kunnen wij je gegevens, zoals je belastingnummer of andere informatie nodig hebben. Als we die gegevens al hebben, kunnen we die gebruiken om onze verplichtingen na te komen.

We mogen bijvoorbeeld je gegevens verzamelen en opslaan. Als dat in verband met een wet, verdrag of overeenkomst nodig is, mogen wij deze gegevens ook door geven aan de belastingdienst van Nederland of van een ander land. Je doet ook alles wat nodig is zodat we onze verplichtingen uit een overeenkomst met of andere verplichtingen tegenover de belastingdienst van Nederland of een ander land na kunnen komen. Als we hiervoor meer gegevens, correct ingevulde en ondertekende formulieren of kopieën van documenten nodig hebben, geef je ons die als we je daar om vragen. Als de informatie die je aan ons heeft gegeven wijzigt, dan geef je deze wijzigingen zo snel mogelijk schriftelijk of op een andere door ons akkoord bevonden wijze aan ons door. Werk je hier niet aan mee en kunnen we daardoor onze verplichtingen niet nakomen? Dan kunnen we de relatie met je onmiddellijk beëindigen.

## Bronbelasting

Het kan zijn dat wij verplicht zijn om bronbelasting in te houden, bijvoorbeeld op betalingen die je op je betaalrekening ontvangt. We moeten die bronbelasting dan afdragen aan de instantie die deze belasting int. Bijvoorbeeld aan de belastingdienst. In dat geval komt die bronbelasting voor je rekening. Dit betekent dat we dat bedrag kunnen afschrijven van je betaalrekening of aftrekken van betalingen aan jou. Ook kunnen we je dit bedrag op een andere manier in rekening brengen.

## 24 Klachtenprocedure

Wij stellen het op prijs wanneer je ons je suggestie of klacht wilt melden, want dat biedt ons de kans je een oplossing te bieden en onze dienstverlening te verbeteren. Hoe je een klacht bij ASN Bank kunt melden lees je in de Dienstenwijzer die je onder andere ook kunt vinden op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 25 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de overeenkomst en dit Reglement Privérekeningen geldt het Nederlands recht. Je kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 26 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van je overeenkomst kan je ons altijd vragen om een gratis kopie van je overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vind je ook op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

## 27 Rechten en plichten uit de overeenkomst

Bij het openen van je betaalrekening heb je een overeenkomst met ons gesloten. Je kunt je rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Dit betekent bijvoorbeeld dat je je betaalrekening en alles wat er bij hoort niet aan iemand anders mag geven. Ook kan je die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden). Voor het uitvoeren van de overeenkomst kunnen wij anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan anderen overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door het sluiten van de overeenkomst geef je ons hier toestemming voor.

## 28 Voorwaarden van en informatie over je betaalrekening

In dit hoofdstuk lees je welke voorwaarden gelden voor je betaalrekening.

## Voorwaarden en volgorde

Voor een betaalrekening gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1. de overeenkomst
2. de Voorwaarden ASN Online Bankieren
3. de productvoorwaarden van je betaalrekening (inclusief de Tarievenwijzer)
4. dit Reglement Privérekeningen (inclusief de Tarievenwijzer)
5. de Algemene Bankvoorwaarden

Lees je in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet je niet waarvan je moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de voorwaarden van je betaalrekening (3) gaat altijd voor de inhoud van het Reglement Privérekeningen (4). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor je betaalrekening gelden, vind je ook op [asnbank.nl](https://asnbank.nl).

### Overeenkomst

Het contract dat we met je sluiten voor het openen en gebruiken van je betaalrekening.

### Voorwaarden ASN Online Bankieren

De afspraken die gelden voor het gebruik van ASN Online Bankieren.

### Voorwaarden betaalrekening

De afspraken die speciaal voor je betaalrekening gelden.

### Reglement Privérekeningen

De algemene afspraken en regels die gelden voor al onze particuliere betaalrekeningen en -diensten.

### Algemene Bankvoorwaarden

De algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.

### Tarievenwijzer

Een overzicht van alle kosten die je moet betalen voor het gebruik van je betaalrekening.

## Geldigheid afspraken

Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroep je zich er bij ons of in een procedure terecht op dat een afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

## Als je andere informatie leest over je betaalrekening

Over je betaalrekening vind je ook informatie op [asnbank.nl](https://asnbank.nl). Lees je daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan in de overeenkomst of in de voorwaarden van je betaalrekening staat? Dan moet je uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.