

Reglement Privérekeningen

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 uw toegangsnaam en wachtwoord (digicode) en ASN Digipas. 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 www.asnbank.nl.

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	6
Wat is een incasso?	
Europese incasso	
Regels voor Europese 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 en ASN Mobiel Bankieren	8
Betalen met ASN Online Bankieren of ASN Mobiel Bankieren	

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)	9
Waarover gaan de veiligheidsregels?	
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?	
Wat moet u doen?	
Toelichting veiligheidsregels	

6. Diefstal, verlies of misbruik van een hulpmiddel (aansprakelijkheid)	11
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
Betalen binnen de Europese Economische Ruimte	
Betalen naar de rest van de wereld	
Wanneer duurt een betaling langer?	

8. Bedragen ontvangen	12
Wanneer staat het geld op uw betaalrekening	
Kosten voor ontvangen bedragen uit het buitenland	

9. Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen	12
--	-----------

10. Wanneer voeren we uw betaalopdracht niet uit?	12
--	-----------

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

Heeft u ASN Online Bankieren? Dan zijn uw digipas en toegangsnaam en wachtwoord (digicode) ook **hulpmiddelen**.

Gebruikt u ASN Mobiel Bankieren, dan is uw **mobiele pincode** een hulpmiddel.

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 www.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.

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 betaalopdracht 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.

Betalopdracht

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.

Mobiele pincode

Uw persoonlijke 5-cijferige code die u nodig heeft voor ASN Mobiel Bankieren.

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 www.asnbank.nl.

Pincode

Uw persoonlijke 4-cijferige code die u nodig heeft als u uw ASN Betaalpas gebruikt.

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.

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 www.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 - 356 9335. 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. Na uw akkoord voor een contactloze betaling met uw betaalpas, 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. 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.

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 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.

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 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 beschaadigd.

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 vindt u hoe u ons kunt bereiken vanuit het buitenland of buiten openingstijden.

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 Tarievenwijzer op asnbank.nl.

Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

We schrijven bedragen meestal meteen van uw betaalrekening 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 banken in Nederland hebben samen met de Consumentenbond afgesproken dat de regels voor veilig bankieren bij alle banken dezelfde worden. Daarom hebben ze met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) het document de 'Uniforme veiligheidsregels particulieren' opgesteld. 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.

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

Europese incasso

Met een Europese 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 Europese incasso

- U kunt een machtiging voor een Europese incasso alleen schriftelijk of digitaal afgeven aan een organisatie.
- Bij een Europese 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 Europese 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 werkdagen 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 elk kwartaal 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.

Europese incasso's toestaan of blokkeren

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

1. Europese 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. Europese 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.

Europese 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 af-

schrijft 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 betaalrekening 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.

Europese 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 digipas nodig. U geeft een digitale incassomachtiging af via 'Incassomachtigen via uw bank'. Alle organisaties die

hieraan deelnemen kunnen deze digitale incassomachtigingen aanbieden, bijvoorbeeld via hun website. U geeft akkoord met uw ASN Digipas 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 blokkadellijst 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 blokkadellijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met uw digipas, 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 digipas, geeft u ons hiervoor toestemming.

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 incasso-machtiging aan het logo en de tekst 'Incassomachtigen via uw bank'



3. ASN Online Bankieren en ASN Mobiel Bankieren

ASN Online Bankieren is uw eigen online omgeving waarmee u kunt internetbankieren. U kunt bijvoorbeeld uw bij- en afschrijvingen bekijken en betalingen doen. Voor het gebruik van ASN Online Bankieren heeft u een toegangsnaam en wachtwoord (digicode) en/of een ASN Digipas nodig.

Meer informatie over wat u met ASN Online Bankieren kunt, vindt u in de Voorwaarden ASN Online Bankieren. U vindt die voorwaarden ook op asnbank.nl.

U kunt ook gebruik maken van ASN Mobiel Bankieren. Met ASN Mobiel Bankieren kunt u internetbankieren met uw smartphone of tablet. U kunt bijvoorbeeld uw bij- en afschrijvingen bekijken en betalingen doen. Om ASN Mobiel Bankieren te gebruiken, downloadt u de app. Voor u ASN Mobiel Bankieren kunt gebruiken, sluit u de Overeenkomst ASN Mobiel Bankieren met ons af. Dat doet u met uw ASN Digipas via de app.

Betalen met ASN Online Bankieren of ASN Mobiel Bankieren

U kunt een betaling doen via ASN Online Bankieren of ASN Mobiel Bankieren. U leest in de Voorwaarden ASN Online Bankieren en de Voorwaarden ASN Mobiel Bankieren hoe u een betalingsopdracht kunt geven. Het is niet mogelijk om een betaling te doen met een 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. 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, vertellen 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 afhalen 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.

5. Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Nederlandse Vereniging van Banken heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, vindt u op nvb.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie gemaakt. Inhoudelijk zijn de veiligheidsregels gewoon hetzelfde. We hebben alleen de tekst aangepast zodat deze duidelijker voor u is.

Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren en betalen moeten veilig zijn. Bijvoorbeeld internetbankieren, mobiel bankieren, betalen met uw betaalpas bij betaalautomaten in winkels en contant geld opnemen bij een geldautomaat. We doen ons best om dit zo veilig mogelijk te maken. Maar ook u heeft

daar een belangrijke rol in. Wat u moet doen, leest u in deze veiligheidsregels.

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

Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Bent u toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van uw betaalrekening afgeschreven zonder uw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. Maar we zijn niet altijd verplicht om dat te doen. Houdt u zich niet aan de onderstaande vijf veiligheidsregels? Dan loopt u het risico dat u de hele schade zelf moet betalen.

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.

Beveiligingscode

Alle persoonlijke codes die bij uw hulpmiddelen horen. Bijvoorbeeld uw pincode of toegangsnaam en wachtwoord (digicode).

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat **niemand** uw beveiligingscodes te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die u in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor ASN Online Bankieren en ASN Mobiel Bankieren. Bijvoorbeeld de codes die de ASN Digipas aangeeft. Of de toegangsnaam in combinatie met het wachtwoord (de digicode).

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.

- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in de voorwaarden die horen bij uw product, in de Voorwaarden ASN Online Bankieren en in de Voorwaarden ASN Mobiel 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 te ontcijferen is. Bewaar in dit geval die 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 mobiel bankieren.
- 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. We vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

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. Controleer ook altijd of u uw eigen betaalpas terugkrijgt als u hem gebruikt heeft.
- 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 en smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals een virusscanner en een firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw ASN Digipas, uw ASN Online Bankieren of uw ASN Mobiel Bankieren.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

4 Controleer uw betaalrekening

Controleer altijd zo snel mogelijk in ASN Online Bankieren, in uw mobiele app of uw papieren rekeningafschriften of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. 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.

5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met ons op:
 - U heeft uw ASN Betaalpas niet meer of weet niet 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 mobiele apparaat met ASN Mobiel Bankieren niet meer. Heeft u eerst uw ASN Mobiel Bankieren verwijderd voordat u uw mobiele apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.
- Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

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

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 Klantenservice via 070 - 35 69 335. Op 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 en ASN Mobiel 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 mederekeninghouder 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.

Boekt u een bedrag over naar een bank binnen de EER in een andere EER-muntsoort? Bijvoorbeeld in Britse ponden of Hongaarse forinten? 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 leest u wanneer we open zijn voor het verwerken van uw betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

12

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 eerstvolgende 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 betaalrekening 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 16:30 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.

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. 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 en ASN Digipas. 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.
- 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 betaalrekening, 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 betaalrekening. 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. 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 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 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 betaalrekening 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.

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. Bijvoorbeeld kosten voor het geven van spoedopdrachten. 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 het betalen of het ontvangen van bedragen die:

- In strijd zijn met wet en regelgeving.
- In strijd zijn met ons integriteitsbeleid.
- Om andere redenen onrechtmatig zijn.
- Schade kunnen toebrengen aan onze reputatie en integriteit of aan die van anderen.

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. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat incasso's en periodieke overboekingen gewoon worden afgeschreven.

Nabestaanden

Daarmee bedoelen we uw partner en/of (wettelijke) erfgenamen.

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 www.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/of-rekening)

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/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. 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 mederekeninghouder 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 rekeninghouder kunnen hierover contact met ons opnemen via de ASN Klantenservice op telefoonnummer 070 - 35 69 335. Meer informatie hierover is te vinden op 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 waaruit 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 of via de ASN Klantenservice 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 mederekeninghouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'.

U vindt dit formulier op 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 mederekeninghouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of gemachtigde(n)'. U vindt dit formulier op 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).

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. 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 betaalrekening 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 de kredietlimiet. Een eventuele roodstand kunt u pas aanvragen nadat u de rekening geopend heeft. Of u bij uw betaalrekening rood kunt staan, leest u in de voorwaarden die bij uw betaalrekening horen.

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 ondertekenen van de overeenkomst.

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 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 hebben gezet. We berekenen dagelijks het rentebedrag over het bedrag dat u op die dag rood staat. Aan het eind van een kwartaal tellen we alle dagrentes bij elkaar op. Dit bedrag schrijven we in één keer van uw betaalrekening af.

Voorkom ongeoorloofd rood staan

Houd er rekening mee dat we sommige bedragen altijd afschrijven van uw betaalrekening. Bijvoorbeeld de kosten van het gebruik van uw betaalrekening. Ook als u daardoor rood komt te staan terwijl we dat niet hebben afgesproken. Of als u daardoor meer rood komt te staan dan we hebben afgesproken. Dit noemen we ongeoorloofd rood staan. Als dat gebeurt, moet u uw saldo direct aanvullen. We hoeven u daar niet eerst om te vragen.

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. We kunnen uw betaalrekening en uw hulpmiddelen in dat geval (tijdelijk) blokkeren. We voeren dan bijvoorbeeld uw betaalopdrachten niet uit en u kunt uw betaalpas niet meer gebruiken. Als u meer rood staat dan we hebben afgesproken, kunnen we uw kredietlimiet ook intrekken of beperken. Dat betekent dat u vanaf dat moment niet of minder rood mag staan. Ook kunnen we uw betaalrekening beëindigen.

Kosten als u ongeoorloofd rood staat

Als u ongeoorloofd rood staat moet u dit bedrag altijd direct aanvullen op uw betaalrekening. Doet u dit niet, dan krijgt u hier bericht van. Moeten we kosten maken om een bedrag van u te krijgen, dan moet u deze aan ons terugbetalen.

16. Rente op uw betaalrekening

U krijgt rente over het positieve saldo op uw betaalrekening als dat in de voorwaarden van uw betaalrekening staat. Hoe hoog deze rente is, vindt u in de Tarievenwijzer op asnbank.nl.

17. Geldsoort en wisselkoers

De bedragen die op uw betaalrekening staan, zijn aangegeven 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 referentiewisselkoers om de wisselkoers te bepalen. Daarmee berekenen we 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 een opslag.

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.

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. 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 of ASN Mobiel 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 of ASN Mobiel 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 Tarievenwijzer op 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.

18. Rekeningafschriften

U kunt uw bij- en afschrijvingen altijd online bekijken. Daarom sturen we u standaard geen papieren rekeningafschriften. Wilt u toch papieren rekeningafschriften dan kunt u dat zelf regelen in uw ASN Online Bankieren of 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 regelmatig 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. 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 betaalrekening en voor rood staan doorlopen.

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 betaalrekening 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 betaalrekening 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 voor rood staan. We schrijven dit rentebedrag bij of af op de einddatum. Komt u door het afschrijven van de rente 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 aansprakelijkheidsregels 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 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 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. U kunt ook via een brief opzeggen. Hebben wij uw opzegging niet vóór de ingangsdatum 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.
- Per post.
- Telefonisch.

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 wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons privacy- en cookiereglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op asnbank.nl voor ons privacy- en cookiereglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op nvb.nl.

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 nakomen. Daarvoor kunnen wij uw gegevens, zoals uw 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 uw gegevens verzamelen en opslaan. Als dat in verband met een wet, verdrag of overeenkomst nodig is, mogen wij deze gegevens ook doorgeven 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 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 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.

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.

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.

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 voorwaarden 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.

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 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. 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.