Voorwaarden dienstverlening particuliere klanten Rabobank 2026

Deze bestaan uit:

- Algemene Bankvoorwaarden 2017
- Algemene Klantvoorwaarden Particulieren Rabobank 2026

Rabobank

Leeswijzer

- Je bent klant bij ons omdat je onze diensten en producten gebruikt of wilt gebruiken en hiervoor een overeenkomst met ons sluit. In de Voorwaarden dienstverlening particuliere klanten Rabobank 2026 staan de afspraken die hiervoor tussen jou en ons gelden.
- De Algemene Bankvoorwaarden; deze gelden voor alle banken in Nederland en gaan over de hele klantrelatie die banken hebben met zowel hun particuliere als zakelijke klanten. Ze zijn door de banken samen opgesteld. Daarom zijn ze ook iets anders geschreven dan onze eigen voorwaarden.
- Onze Algemene Klantvoorwaarden Particulieren Rabobank 2026 (hierna noemen wij deze: Klantvoorwaarden) gelden ook voor de gehele klantrelatie die wij met jou hebben. Ze zijn aanvullend op de Algemene Bankvoorwaarden.
- In de Klantvoorwaarden staan ook de afspraken voor online bankieren. Als klant kun je gebruik maken van Rabo Online Bankieren; met de Rabo App of via je computer of laptop kun je online de bankzaken regelen.
- Wij vinden het belangrijk dat je veilig kunt bankieren. Daarom hebben wij de 5 hoofdregels die de banken samen hebben opgesteld over veilig bankieren (uniforme veiligheidsregels), ook in de Klantvoorwaarden opgenomen.
- Heb je bij ons een betaalrekening of een ander product? Bijvoorbeeld een lening voor je huis? Dan zijn daarop ook voorwaarden van toepassing. Die noemen wij Productvoorwaarden. In de Productvoorwaarden staan regels die speciaal gelden voor het product of dienst dat je bij ons hebt afgesloten. Je krijgt deze wanneer je het product of de dienst afsluit.

Rabobank is een internationale, coöperatieve bank. Een bank zonder aandeelhouders, maar met leden.
Een bank van meer samen en minder alleen. We willen dicht bij onze leden en klanten staan. We luisteren naar wat er speelt in hun leven, hun buurt en hun gemeenschap. Zo begrijpen we beter wat nodig is. En kunnen we onze kennis, ons netwerk en onze financiële oplossingen gericht inzetten om écht verschil te maken en samen meer positieve impact te creëren. Elke dag werken wij samen aan praktische oplossingen voor de uitdagingen van vandaag. Dat doen we al meer dan 125 jaar. Door samen te bankieren én een deel van wat wij verdienen terug te geven aan de samenleving. Precies daar waar een steuntje in de rug nodig is. Dat maakt de coöperatieve Rabobank, onze bank.

Inhoudsopgave

Algemene Bankvoorwaarden 2017 *4*

Algemene Klantvoorwaarden Particulieren Rabobank 2026 *21*

Afspraken met jou over onze producten en diensten 21

Informatie en communicatie 22

Volmacht, vertegenwoordiging en overlijden 23

Regels voor rekeningen 24

Rabo Online Bankieren 26

Rabobank als bemiddelaar bij verzekeringen 28

Bewijs en aansprakelijkheid 29

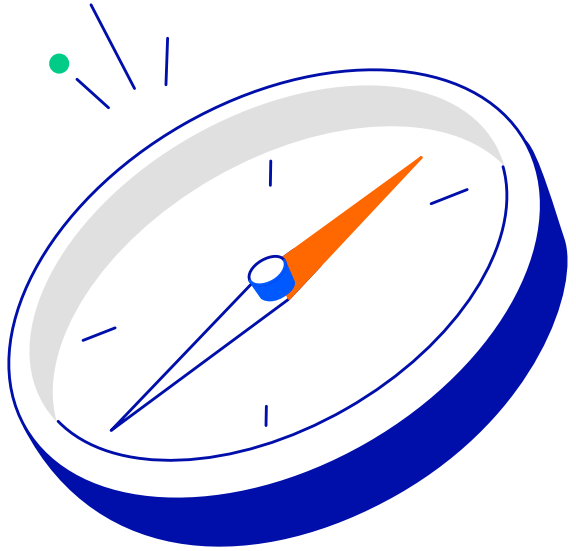
Privacy en klantonderzoek 30

Klachtenprocedure 31

Overige bepalingen 31

Toezicht op Rabobank 32

Uniforme Veiligheidsregels 33



Algemene Bankvoorwaarden 2017

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

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

Mededeling per 01-01-2024:
De consumentenbond heeft bekend gemaakt dat het wettelijke niveau van consumentenbescherming inmiddels zo hoog is dat afspraken met brancheorganisaties in tweezijdige (=door de Consumentenbond goedgekeurde) algemene voorwaarden niet meer nodig zijn. Daarom heeft de Consumentenbond per 1 januari 2024 zijn verbondenheid aan alle tweezijdige algemene voorwaarden beëindigd. De Consumentenbond is vanaf deze datum niet meer betrokken bij deze voorwaarden. Dit geldt niet alleen voor deze ABV, maar voor alle circa zestig met brancheorganisaties afgesproken tweezijdige algemene voorwaarden.

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

Artikel 1 – Toepasselijkheid

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

1. In deze Algemene Bankvoorwaarden (ABV) staan basisregels waaraan wij ons moeten houden en u ook. Deze gelden voor alle producten en diensten die u van ons afneemt of zal afnemen en de hele relatie die u met ons heeft of zal hebben. Het gaat hier om rechten en verplichtingen van u en van ons.
2. Voor onze dienstverlening sluit u een of meer overeenkomsten met ons voor producten of diensten die u bij ons afneemt. Als er in de overeenkomst een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV.
3. Als u voor een product of dienst een overeenkomst sluit, kunnen er bij de overeenkomst bijzondere voorwaarden horen. In die bijzondere voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.
   Een voorbeeld van bijzondere voorwaarden:
   Het kan zijn dat u een overeenkomst sluit om een betaalrekening te openen. Bij die overeenkomst kunnen dan bijzondere voorwaarden voor betalen horen.
   Als er in de bijzondere voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met de ABV, gaat die voor op de ABV. Maar als u een consument bent, kan die bepaling geen rechten of bescherming verminderen die de ABV aan u toekennen.
4. Verder geldt:
   a. Het kan zijn dat u zelf ook algemene voorwaarden gebruikt (bijvoorbeeld als u een onderneming heeft). Dan gelden de ABV en niet uw eigen algemene voorwaarden. Uw eigen algemene voorwaarden gelden alleen als wij dat schriftelijk met u afspreken.
   b. Het kan zijn dat u (ook) een relatie heeft met een buitenlandse vestiging van ons. Deze kan lokale voorwaarden hebben, bijvoorbeeld omdat die beter aansluiten bij de wetgeving die in dat land geldt. Als er in die lokale voorwaarden een bepaling staat die strijdig is met een bepaling in de ABV of een bepaling in de Nederlandse bijzondere voorwaarden, dan gaan op dat punt de lokale voorwaarden voor.

Artikel 2 – Zorgplicht

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

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of

andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten.
U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Artikel 3 – Activiteiten en doeleinden

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

1. Banken hebben een sleutelrol in het nationale en internationale financiële stelsel. Helaas wordt onze dienstverlening soms misbruikt, bijvoorbeeld voor het witwassen van geld. Wij willen misbruik voorkomen en moeten dit volgens de wet ook doen. Wij hebben hiervoor informatie van u nodig. De informatie kan bijvoorbeeld ook nodig zijn voor de beoordeling van onze risico's of het goede verloop van onze dienstverlening. Daarom informeert u ons, als wij dat vragen, in ieder geval over:
   a. uw activiteiten en doelen
   b. waarom u een product of dienst van ons afneemt of wilt afnemen
   c. hoe u bent gekomen aan geld, waardepapieren of andere zaken die u bij of via ons onderbrengt.

   Ook verstrekt u ons alle informatie die wij nodig hebben om te bepalen in welk(e) land(en) u fiscaal inwoner bent.
2. U werkt eraan mee dat wij de informatie kunnen controleren. Bij het gebruik van de informatie houden wij ons aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 4 – Niet-openbare informatie

Niet-openbare informatie hoeven wij niet te gebruiken.

1. Bij onze dienstverlening aan u kunnen wij gebruikmaken van informatie die wij van u krijgen. Ook mogen wij bijvoorbeeld informatie gebruiken die openbaar is. Openbare informatie is informatie waarmee iedereen bekend kan zijn, bijvoorbeeld omdat die informatie in de krant staat of op het internet.
2. Het kan zijn dat wij buiten onze relatie met u informatie hebben die niet openbaar is. U mag niet van ons verlangen dat wij deze informatie gebruiken voor onze dienstverlening aan u. Deze informatie kan vertrouwelijk of koersgevoelig zijn.
   Een voorbeeld: Het kan zijn dat bij ons vertrouwelijk bekend is dat het met een beursgenoteerde onderneming financieel slecht of juist heel goed gaat. Wij mogen die informatie dan niet gebruiken bij een beleggingsadvies aan u.

Artikel 5 – Inschakeling derden

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

1. Wij mogen bij onze dienstverlening anderen inschakelen en werkzaamheden uitbesteden. Als wij dit doen bij de uitvoering van een overeenkomst met u, dan verandert hierdoor niet dat wij uw aanspreekpunt en contractspartij zijn.
   Een paar voorbeelden:
   a. Zaken, waardepapieren, effecten of financiële instrumenten kunnen wij door een ander laten bewaren. Wij mogen dit namens u of op eigen naam doen.

b. Bij de uitvoering van het betalingsverkeer zijn ook anderen betrokken.

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

2. Het kan zijn dat u ons een volmacht geeft voor één of meer bepaalde rechtshandelingen. Met die volmacht kunnen wij deze rechtshandelingen namens u verrichten. U bent dan daaraan gebonden. Voor volmachten die wij van u hebben geldt in ieder geval:
   a. Als bij de uitvoering een wederpartij betrokken is, mogen wij ook zelf als wederpartij optreden.
      Een voorbeeld:
      Wij hebben uw volmacht om onder andere tegoeden die u bij ons heeft, aan onszelf te verpanden (zie artikel 24 lid 1 ABV). Als wij die volmacht gebruiken, verpanden wij uw tegoeden namens u aan ons.
   b. Wij mogen de volmacht ook doorgeven aan een ander. Die ander kan dan de volmacht gebruiken. Wij zijn zorgvuldig bij de keuze van de ander aan wie wij de volmacht doorgeven.
   c. Als onze onderneming (gedeeltelijk) wordt voortgezet door een ander, bijvoorbeeld als gevolg van fusie of splitsing, dan kan die ander ook van de volmacht gebruik maken.
3. Wij kiezen anderen die wij inschakelen met de nodige zorgvuldigheid. Heeft u zelf een ander ingeschakeld of aangewezen, dan zijn de gevolgen van die keuze voor u.

Artikel 6 – Risico van verzendingen

Voor wie is het risico van verzendingen?

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

Artikel 7 – Informatie over u en uw vertegenwoordiger

Wij hebben gegevens nodig over u en uw vertegenwoordiger. Wijzigingen geeft u aan ons door.

1. Informatie
   Wij zijn wettelijk verplicht uw identiteit te controleren.
   Als wij daarom vragen geeft u ons onder meer de volgende informatie:
   a. Informatie over natuurlijke personen
      i. voor- en achternamen, geboortedatum, woonplaats en burgerservicenummer. U werkt mee aan de controle van uw identiteit door ons een geldig identiteitsbewijs te laten zien dat wij hiervoor geschikt vinden, zoals een paspoort.
      ii. burgerlijke staat en huwelijks- of partnerschapsgoederenregime. Van die informatie kan afhangen of u voor bepaalde handelingen elkaars toestemming nodig heeft of dat u eventueel gemeenschappelijk vermogen heeft waarop vorderingen verhaalbaar zijn.
   b. Informatie over zakelijke klanten rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats,

BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur. U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u. Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

a. een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (meestal moeder/vader)
b. een gevolmachtigde
c. een bestuurder van een rechtspersoon.

2. Wijzigingen doorgeven
Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u. Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:
   d. uw vermogen komt onder bewind
   e. u komt onder curatele
   f. u komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet, of
   g. u kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.
3. Opslaan van informatie
Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

Artikel 8 – Handtekening

Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

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

Artikel 9 – Vertegenwoordiging en volmacht

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

1. Vertegenwoordiging
   U kunt zich laten vertegenwoordigen door een gevolmachtigde of andere vertegenwoordiger. Wij kunnen regels en beperkingen stellen aan vertegenwoordiging. Denkt u bijvoorbeeld aan regels over vorm en inhoud van een volmacht. Als uw vertegenwoordiger namens u handelt, bent u daaraan gebonden.
   Wij zijn niet verplicht om met uw vertegenwoordiger te (blijven) handelen. Het kan zijn dat wij dit weigeren, bijvoorbeeld wegens:
   a. bezwaar tegen de persoon van de vertegenwoordiger (bijvoorbeeld omdat deze zich misdraagt)
   b. twijfel over de geldigheid of de inhoud van de vertegenwoordigingsbevoegdheid.
      Uw gevolmachtigde mag zijn volmacht niet doorgeven aan een ander, tenzij wij dit goedvinden. Dit is belangrijk om bijvoorbeeld te voorkomen dat uw rekening verkeerd kan worden gebruikt.
2. Wijziging in vertegenwoordiging
   Als de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger (of diens vertegenwoordiger) verandert of niet (meer) bestaat, deelt u dit meteen schriftelijk aan ons mee. Zolang wij deze mededeling niet van u hebben ontvangen, mogen wij aannemen dat die bevoegdheid ongewijzigd bestaat. U mag er niet van uitgaan dat wij op andere wijze, bijvoorbeeld via openbare registers, te weten komen dat de bevoegdheid is veranderd of niet (meer) bestaat. Na uw mededeling dat de bevoegdheid van uw vertegenwoordiger is veranderd of niet (meer) bestaat, hebben wij enige tijd nodig om onze dienstverlening hierop aan te passen. Het kan zijn dat uw vertegenwoordiger voor of enige tijd na die mededeling nog een opdracht had gegeven. Als de uitvoering daarvan redelijkerwijs niet is te voorkomen, dan bent u daaraan gebonden.
3. Uw vertegenwoordiger houdt zich aan dezelfde regels als u.
   U informeert elkaar. Alle regels die voor u gelden in uw relatie met ons, gelden ook voor uw vertegenwoordiger. U bent ervoor verantwoordelijk dat uw vertegenwoordiger zich daaraan houdt. Ook moeten u en uw vertegenwoordiger elkaar steeds goed blijven informeren over alles wat er in uw relatie met ons van belang kan zijn.
   Een voorbeeld:
   Uw vertegenwoordiger heeft een bankpas waarvan hij of zij namens u gebruik kan maken. Die vertegenwoordiger moet zich dan aan dezelfde veiligheidsvoorschriften houden als u. Als wij deze voorschriften aan u bekendmaken, geeft u deze meteen aan uw vertegenwoordiger door.

Artikel 10 – Persoonsgegevens

Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

1. Wij mogen persoonsgegevens van u en uw vertegenwoordiger verwerken. Dit geldt ook voor gegevens over producten en diensten die u van ons afneemt. Persoonsgegevens zijn gegevens die informatie geven over een bepaald iemand. Denkt u bijvoorbeeld aan gegevens zoals uw geboortedatum, adres of geslacht. Verwerken van persoonsgegevens betekent onder meer verzamelen, bewaren en gebruiken hiervan.
   Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, mogen de gegevens worden uitgewisseld en verwerkt binnen deze groep. Wij mogen persoonsgegevens ook uitwisselen met anderen die wij inschakelen bij

onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze dienstverlening. Denkt u bijvoorbeeld aan anderen die wij inschakelen om onze systemen te laten functioneren of bij het uitvoeren van het betalingsverkeer. Wij houden ons hierbij aan wet- en regelgeving en onze gedragscodes.

2. Uitwisseling van gegevens kan meebrengen dat er gegevens terechtkomen in landen waar persoonsgegevens minder worden beschermd dan in Nederland. Bevoegde autoriteiten van landen waar persoonsgegevens zich tijdens of na verwerking bevinden, kunnen naar die gegevens een onderzoek instellen.

Artikel 11 – (Beeld- en geluid-)opnamen

Maken wij beeld- / geluidopnamen van u?

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

Artikel 12 – Continuïteit in dienstverlening

Wij proberen te zorgen voor voorzieningen die goed werken. Storingen en onderbrekingen kunnen zich echter voordoen.

Onze dienstverlening is afhankelijk van (technische) voorzieningen zoals apparatuur, computers, software, systemen, netwerken en internet. Wij proberen ervoor te zorgen dat die voorzieningen goed werken. Wat mag u hiervan verwachten? Niet dat er nooit een storing of onderbreking is. Helaas zijn die niet altijd te voorkomen. Wij hebben daar ook niet altijd zelf invloed op.

Soms zal een (korte) onderbreking in de dienstverlening nodig zijn voor werkzaamheden zoals onderhoud. Wij streven ernaar, binnen redelijke grenzen, storingen en onderbrekingen te vermijden of anders binnen redelijke tijd met een oplossing te komen.

Artikel 13 – Overlijden klant

Na uw overlijden.

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.
   Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren.
   Na het overlijdensbericht hebben wij nog enige tijd nodig om onze

dienstverlening hierop aan te passen. Hierdoor kan het gebeuren dat wij een opdracht die wij voor of enige tijd na het overlijdensbericht ontvangen, toch nog (blijven) uitvoeren. Uw nalatenschap is daaraan gebonden als de uitvoering redelijkerwijs niet meer was te voorkomen.

2. Als wij om een verklaring van erfrecht vragen, moet degene die namens uw nalatenschap optreedt ons die geven. Deze verklaring van erfrecht moet zijn opgesteld door een Nederlandse notaris. Afhankelijk van de omvang van de nalatenschap en andere factoren kunnen ook andere documenten of informatie voor ons voldoende zijn.
3. Het kan zijn dat u meer dan één erfgenaam heeft. Aan informatieverzoeken van afzonderlijke erfgenamen hoeven wij niet te voldoen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan informatie over betalingen via uw rekening.
4. Het kan zijn dat nabestaanden niet weten waar de overledene rekeningen aanhield. Zij kunnen dan voor informatie terecht bij het digitale loket dat banken gezamenlijk hiervoor hebben ingericht op de website van de Nederlandse Vereniging van Banken of een andere daarvoor in te richten voorziening.

Artikel 14 – Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

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

Artikel 15 – Nederlandse taal

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

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

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

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

Artikel 16 – Gebruik van communicatiemiddelen

Zorgvuldigheid en veiligheid bij communicatie.

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

Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening.

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

Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

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

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

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

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

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken

   Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

   a. Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

      Een voorbeeld:

      U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht.

      Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

   b. Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.

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

3. Eerder verstrekte gegevens

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

Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt

de opgave als door u goedgekeurd.
Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.

Artikel 21 – Bewaar- en geheimhoudingsplicht

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

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

Artikel 22 – Tarieven en vergoedingen

Vergoedingen voor onze dienstverlening en wijzigingen van onze tarieven.

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

Artikel 23 – Creditering onder voorbehoud

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

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

mogen terugdraaien, als wij zelf het bedrag niet voor u ontvangen of dit weer moeten teruggeven. Zo is het mogelijk dat wij de uitbetaling van een cheque terugdraaien omdat deze achteraf vals of ongedekt blijkt. Als het de betaling van een cheque betreft, wijzen wij u bij de uitbetaling op ons voorbehoud.

Bij het terugdraaien van de boeking gelden de volgende regels:

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

Artikel 24 – Pandrecht op onder andere uw tegoeden

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

1. U moet ons goederen in pand geven als zekerheid voor uw schulden. Hierbij geldt:
    a. U verbindt zich de volgende goederen inclusief nevenrechten (zoals rente) aan ons in pand te geven:
        i. alle (geld)vorderingen die u op ons heeft of zal hebben (waarbij het niet uitmaakt hoe u de vordering verkrijgt)
        ii. al het navolgende voor zover wij dit voor u onder ons (zullen) hebben of voor u (zullen) beheren, al dan niet met inschakeling van derden en al dan niet in een verzameldepot: roerende zaken, waardepapieren, muntgeld, bankbiljetten, aandelen, effecten en andere financiële instrumenten
        iii. alles wat er voor de verpande goederen in de plaats komt (zoals een verzekeringsuitkering bij verlies of beschadiging van het goed). Deze verbintenis komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
    b. De verpanding van de goederen is tot zekerheid voor de voldoening van alle schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Het maakt hierbij niet uit hoe die schulden ontstaan. Die schulden kunnen bijvoorbeeld ontstaan door een lening, krediet (rood staan), hoofdelijke aansprakelijkheid, borgtocht of garantie.
    c. U geeft de goederen, voor zover mogelijk, aan ons in pand. Deze inpandgeving komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.
    d. U geeft ons een volmacht om de goederen namens u aan onszelf te verpanden en dit ook steeds bij herhaling te doen. U hoeft daarom niet telkens zelf aparte pandakten te ondertekenen. Voor deze volmacht geldt verder:
        i. De volmacht houdt ook in dat wij namens u steeds alles mogen doen wat nodig of nuttig is voor de verpanding, zoals bijvoorbeeld het doen van mededeling van de verpanding.
        ii. Deze volmacht is onherroepelijk. U kunt de volmacht dus niet intrekken. De volmacht eindigt zodra onze relatie met u is geëindigd en volledig is afgewikkeld.
        iii. Wij mogen de volmacht doorgeven aan een ander. Dit betekent dat ook die ander de verpanding kan uitvoeren. Voorbeeld: Als wij met andere rechtspersonen een groep vormen, kan het bijvoorbeeld gebeuren dat wij de uitvoering van de verpanding overlaten aan

een van die andere rechtspersonen. Deze volmachtverlening komt tot stand bij het van toepassing worden van de ABV.

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

2. Voor het pandrecht op de goederen geldt verder:
   a. U kunt ons om vrijgave vragen van een of meer verpande goederen. Hieraan moeten wij voldoen, als de overblijvende goederen waarop wij een pandrecht houden, ons voldoende dekking geven voor de schulden die u aan ons heeft of zal hebben. Met vrijgave bedoelen wij hier dat u de goederen kunt gebruiken voor transacties in het kader van de overeengekomen dienstverlening (bijvoorbeeld gebruik van uw tegoeden voor het doen van betalingen). Bij goederen die wij voor u onder ons hebben, betekent vrijgave dat wij de goederen aan u teruggeven. Andere vormen van vrijgave zijn mogelijk als wij dat uitdrukkelijk nader met u overeenkomen.
   b. Wij mogen ons pandrecht gebruiken om betaling te verkrijgen van onze vorderingen op u. Dit betekent onder meer:
      i. Als u in verzuim bent met de voldoening van onze vorderingen op u, mogen wij de verpande goederen (laten) verkopen. De opbrengst mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u. Denkt u bij verzuim bijvoorbeeld aan het geval dat u ons op een bepaalde datum moet betalen en u dit niet doet. Wij zullen niet méér verpande goederen (laten) verkopen dan, volgens een redelijke beoordeling, nodig is voor de voldoening van onze vorderingen op u.
      ii. Als wij een pandrecht hebben op vorderingen van u op ons, mogen wij die vorderingen ook innen. De ontvangen betaling mogen wij dan gebruiken voor de voldoening van onze vorderingen op u, zodra die vorderingen opeisbaar zijn.
      iii. Als wij ons pandrecht hebben gebruikt voor de voldoening van onze vorderingen op u, zullen we u dit zo spoedig mogelijk laten weten.

Artikel 25 – Verrekening

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

1. Wij mogen steeds alle vorderingen die wij op u hebben verrekenen met alle vorderingen die u op ons heeft. Als wij verrekenen betekent dit dat wij onze vordering op u 'wegstrepen' tegen een gelijk bedrag van uw vordering op ons. Wij mogen ook verrekenen als:
   a. onze vordering niet opeisbaar is
   b. uw vordering niet opeisbaar is
   c. de vorderingen niet in dezelfde muntsoort luiden
   d. onze vordering voorwaardelijk is.
2. Als wij dit artikel willen gebruiken om niet-opeisbare vorderingen te verrekenen, geldt er een beperking. Wij maken dan alleen van deze verrekenbevoegdheid gebruik in de volgende gevallen:
   a. Iemand legt beslag op uw vordering op ons (bijvoorbeeld het tegoed op uw bankrekening) of probeert zich daarop op een andere manier te verhalen.
   b. Iemand krijgt een beperkt recht op uw vordering op ons (bijvoorbeeld een pandrecht op het tegoed op uw bankrekening).
   c. U draagt uw vordering op ons aan iemand over.
   d. U bent failliet of heeft (voorlopige) surseance van betaling.

e. Voor u geldt een wettelijke schuldsaneringsregeling of een andere insolventieregeling. Deze beperking geldt niet als de vorderingen luiden in verschillende muntsoorten. In dat geval mogen wij wel altijd verrekenen.

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

Artikel 26 – Zekerheden

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

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

bestaan maar voortaan niet meer alle vorderingen dekt waarvoor dit aanvankelijk is gevestigd.

4. Als wij nieuwe zekerheid krijgen, blijven bestaande zekerheden gelden. Dit is alleen anders als wij dit uitdrukkelijk met u afspreken. Denkt u aan het geval dat wij met u afspreken dat u nieuwe zekerheid geeft om bestaande zekerheid te vervangen.
5. Het kan zijn dat wij volgens eerdere algemene (bank-)voorwaarden al zekerheden, rechten op zekerheden en bevoegdheden om te verrekenen hebben. Deze (blijven) gelden naast de zekerheden, rechten op zekerheden en verrekenbevoegdheden die wij volgens deze ABV hebben.

Artikel 27 – Onmiddellijke opeisbaarheid

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

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

a. Wij mogen dan al onze vorderingen op u meteen opeisbaar maken, dus ook de vorderingen uit een overeenkomst die u wel correct nakomt. Wij maken van dit recht geen gebruik als uw verzuim van weinig betekenis is en houden ons aan onze zorgplicht zoals genoemd in artikel 2 lid 1 ABV.
   Wij geven een voorbeeld:
   Stel u heeft bij ons een betaalrekening waarop u volgens de afspraken met ons maximaal € 500,- rood mag staan terwijl u een keer € 900,- rood staat. U heeft dan een niet toegestaan tekort van € 400,- op uw betaalrekening. Als u daarnaast een woningfinanciering bij ons heeft, is dit tekort geen voldoende reden om uw woningfinanciering op te eisen. U moet dan natuurlijk wel aan al uw verplichtingen uit de woningfinanciering voldoen en het tekort snel aanzuiveren.
b. Als wij onze vorderingen opeisbaar maken, doen wij dat door een verklaring. Wij vertellen u daarin waarom wij dat doen.

Artikel 28 – Bijzondere kosten

Welke bijzondere kosten kunnen wij u in rekening brengen?

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

Artikel 29 – Belastingen en heffingen

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

Uit onze relatie met u kunnen belastingen, heffingen en dergelijke voortvloeien. Deze vergoedt u aan ons. Denkt u aan bedragen die wij moeten

betalen in verband met onze dienstverlening aan u (bijvoorbeeld een aan de overheid verschuldigde vergoeding bij de vestiging van zekerheden). Uit dwingend recht of een afspraak met u kan iets anders volgen. Dwingend recht is het recht waarvan u en wij niet kunnen afwijken.

Artikel 30 – Vorm mededelingen

Hoe kunt u ons iets laten weten?

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

Artikel 31 – Incidenten en calamiteiten

Uw medewerking bij (dreigende) incidenten en calamiteiten.

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

Artikel 32 – Nietigheid of vernietigbaarheid

Wat is het gevolg als een bepaling ongeldig blijkt?

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

Artikel 33 – Toepasselijk recht

Hoofdregel: op de relatie tussen u en ons is het Nederlandse recht van toepassing.

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

Artikel 34 – Klachten en geschillen

Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?

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

Artikel 35 – Opzegging van de relatie

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

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een

verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.

2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

Artikel 36 – Contractsoverneming

Uw contracten met ons kunnen mee overgaan als wij onze onderneming overdragen.

Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander.
Wij kunnen daarbij mee overdragen de rechtsverhouding die wij met u hebben uit een overeenkomst met u. U geeft nu alvast uw medewerking hieraan. Deze overdracht van de overeenkomst met u noemen wij ook wel contractsoverneming. Uiteraard krijgt u van die contractsoverneming bericht.

Artikel 37 – Wijzigingen en aanvullingen van de algemene bankvoorwaarden

Dit artikel geeft aan hoe wijzigingen en aanvullingen van de ABV plaatsvinden.

De ABV kunnen worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn door technische of andere ontwikkelingen. Voordat wijzigingen of aanvullingen ingaan, worden representatieve Nederlandse consumenten- en ondernemersorganisaties benaderd voor overleg. In dit overleg kunnen deze organisaties zich uitspreken over wijzigingen of aanvullingen en over de manier waarop u daarover wordt geïnformeerd.

De gewijzigde voorwaarden worden neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam en gaan niet eerder in dan twee maanden daarna.

Algemene Klantvoorwaarden Particulieren Rabobank 2026

Afspraken met jou over onze producten en diensten

1. Welke voorwaarden gelden?

1. Je bent klant bij ons omdat je onze producten en diensten gebruikt of wilt gebruiken. Daarbij horen deze Algemene Klantvoorwaarden Particulieren Rabobank 2026 (hierna noemen wij deze: Klantvoorwaarden). In deze Klantvoorwaarden staan de afspraken die tussen ons gelden.
2. Net zoals de Algemene Bankvoorwaarden gelden ook de Klantvoorwaarden voor de hele klantrelatie die je met ons hebt, nu en in de toekomst.
3. In de Klantvoorwaarden staan ook de afspraken voor online bankieren. Deze gelden als je Rabo Online Bankieren gebruikt. Je kunt dan met de Rabo App of via jouw computer of laptop online je bankzaken regelen.
4. Gebruik je producten of diensten van ons? Dan gelden daarvoor ook voorwaarden. Die noemen wij hier de Productvoorwaarden. In Productvoorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst.
5. Hoe zit het met de volgorde van al deze voorwaarden? Voor ieder product of dienst die je bij ons afsluit gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:
   a. Productvoorwaarden
   b. Klantvoorwaarden
   c. Algemene Bankvoorwaarden
6. Staat in Productvoorwaarden een bepaling die niet goed samengaat of in strijd is met wat in de Klantvoorwaarden staat? Dan heeft de bepaling uit de Productvoorwaarden voorrang en geldt die voor dat product of die dienst.
   Staat in de Klantvoorwaarden iets dat niet goed samengaat (strijdig is) met de Algemene Bankvoorwaarden, dan gaan de Klantvoorwaarden voor.
   Je kunt alleen nooit minder bescherming krijgen dan de Algemene Bankvoorwaarden jou geven.

Informatie en communicatie

2. Zo kun je ons bereiken

1. Wil je contact met ons opnemen? Bijvoorbeeld omdat je iets wilt regelen of ergens een vraag over hebt? Op onze website rabobank.nl/contact lees je hoe je ons kunt bereiken. Je vindt hier ook het telefoonnummer dat je in geval van spoed kunt bellen.
2. Staat in deze voorwaarden dat je iets moet doorgeven aan ons? Dan moet je dat schriftelijk doen of via Rabo Online Bankieren. Behalve als er staat dat je het op een andere manier kunt doorgeven.

3. Je contactgegevens en woonplaats

1. Je moet ervoor zorgen dat wij contactgegevens hebben waarop wij je kunnen bereiken. Dat zijn je e-mailadres, telefoonnummer en woonadres. Wanneer je contactgegevens veranderen, moet je dat direct aan ons doorgeven. Dit doe je via Rabo Online Bankieren. Als je dit niet hebt, bel ons dan. Het telefoonnummer vind je op rabobank.nl/contact.
2. Het is belangrijk dat wij je kunnen bereiken. Bijvoorbeeld wanneer wij denken dat iemand misbruik maakt van je betaalpas en wij je willen bellen. Zorg daarom dat je contactgegevens altijd kloppen. Doe je dit niet? En heb je daardoor belangrijke informatie gemist? Dan ben je zelf verantwoordelijk als hierdoor schade ontstaat.
3. Als wij je woonadres niet hebben gaan wij ervan uit dat je ervoor kiest dat je woonplaats ons hoofdkantoor is. Dat betekent:
   a. Wij mogen alle brieven en documenten voor je naar ons hoofdkantoor sturen.
   b. Wij mogen officiële berichten voor je (bijvoorbeeld voor een beslaglegging of een gerechtelijke procedure) in het openbaar bekendmaken. Wij kunnen dit ook doen als je in het buitenland woont.

4. Hoe krijg je informatie van ons?

1. Als wij je iets willen laten weten, kunnen wij op verschillende manieren contact met je opnemen. Bijvoorbeeld via de telefoon, post of e-mail. Maak je gebruik van Rabo Online Bankieren? Dan krijg je meestal alleen bericht van ons via Rabo Online Bankieren. Denk aan rekeninginformatie, een wijziging in je spaarrente of andere informatie over onze dienstverlening aan je. Deze informatie kun je bijvoorbeeld vinden in je Berichten en Documenten. Je moet dit minimaal één keer per maand controleren. Dit geldt ook voor meldingen die je in de Rabo App krijgt.
2. Wij bepalen hoe lang informatie beschikbaar is via Rabo Online Bankieren en hoe je deze kunt bekijken. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van deze informatie. Neem daarom zelf maatregelen om de informatie die je via Rabo Online Bankieren krijgt en later nodig hebt, ook op een andere manier te bewaren. Bijvoorbeeld door deze op te slaan op je computer of zelf te printen. Je kunt er dan ook bij als je geen Rabo Online Bankieren meer hebt. Bijvoorbeeld omdat dit is beëindigd.
3. Wij mogen je ook korte meldingen sturen. Wil je dit niet? Via je instellingen in Rabo Online Bankieren kun je zelf instellen waarvoor je meldingen krijgt. Sommige meldingen kun je niet uitzetten.
4. Heb je belangrijke informatie gemist? Bijvoorbeeld omdat je niet in

Berichten hebt gekeken of meldingen hebt uitgezet? Dan ben je zelf verantwoordelijk voor eventuele schade.

5. Ontvang je geen informatie van ons, terwijl je weet of zou moeten weten dat je informatie van ons kunt verwachten? Bijvoorbeeld papieren rekeningafschriften of een bericht over jouw verzekering. Neem dan direct contact met ons op via Rabo Online Bankieren of via het meldpunt op rabobank.nl/contact.

5. Welke taal is van toepassing?

Overeenkomsten, voorwaarden en andere informatie zijn in het Nederlands. Geven wij je deze in een andere taal? Of gebruik je bijvoorbeeld een vertaalprogramma? Dan gaat bij een verschil de Nederlandse versie voor.

Volmacht, vertegenwoordiging en overlijden

6. Doet iemand anders je bankzaken?

1. Het kan zijn dat je je bankzaken wilt of moet laten regelen door een vertegenwoordiger. Bijvoorbeeld door een bewindvoerder, curator of gevolmachtigde. Dan laat je of je vertegenwoordiger ons meteen weten dat je vertegenwoordigd wordt.
2. Een vertegenwoordiger mag je bankzaken op alle door ons aangeboden manieren regelen. Een vertegenwoordiger die gebruikmaakt van Rabo Online Bankieren heeft toegang tot informatie over je producten en diensten. Ook als je hier zelf geen gebruik van maakt. Je vertegenwoordiger kan dan onder andere zien welke aankopen je in het verleden hebt gedaan.
3. Het handelen van je vertegenwoordiger geldt als jouw handelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij het gebruik van de rekening door de vertegenwoordiger als jouw gebruik zien. Je bent hier op dezelfde manier aan gebonden en voor aansprakelijk als voor je eigen handelen. Wij controleren niet wat je vertegenwoordiger namens je doet.

7. Hoe gaan wij om met een volmacht?

1. Als je aan iemand een volmacht hebt gegeven, gaan wij ervan uit dat deze persoon (jouw gevolmachtigde) al jouw bankzaken mag regelen. De gevolmachtigde mag ook handelingen namens jou met zichzelf doen. Bijvoorbeeld geld overmaken van jouw rekening naar zijn rekening.
2. Een volmacht mag niet meer gebruikt worden als (één van) de volmachtgever(s):
   - overlijdt
   - failliet wordt verklaard
   - onder bewind of curatele wordt gesteld
   - op die persoon de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard.

   Een volmacht mag ook niet meer worden gebruikt als:
   - de volmacht is verlopen
   - de gevolmachtigde de volmacht opzegt
   - (één van) de volmachtgever(s) de volmacht intrekt
   - (één van) de volmachtgever(s) de rekening niet meer alleen mag gebruiken
   - wij de volmacht of de gevolmachtigde niet langer accepteren.

3. Een volmacht mag niet meer gebruikt worden als (één van) de gevolmachtigde(n)
   - overlijdt
   - failliet wordt verklaard
   - onder curatele wordt gesteld
   - op hem de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard.
4. Gebeurt er iets waardoor de volmacht niet meer gebruikt mag worden? Dan geef jij of jouw gevolmachtigde dit meteen aan ons door. Doe je dat niet? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bijvoorbeeld als de gevolmachtigde het product of de dienst of Rabo Online Bankieren toch nog gebruikt.

8. Overlijden

1. Als je overlijdt, moet dit meteen aan ons worden doorgegeven. Hoe dat moet, staat op onze website (rabobank.nl/particulieren/overlijden). Daar vind je ook meer informatie over de gevolgen van overlijden voor jouw bankzaken.
2. Nadat wij de melding van jouw overlijden hebben ontvangen, kunnen wij jouw producten en diensten blokkeren, zoals jouw betaalrekening. Sommige opdrachten en betalingen worden nog wel uitgevoerd. Welke dat zijn lees je op onze website.
3. Wij mogen om een verklaring van erfrecht of een ander document vragen. Kosten die je erfgenamen hiervoor maken, betalen zij zelf. Dit geldt ook als wij om de Nederlandse vertaling van een document vragen.
4. Je erfgenamen zijn gebonden aan de afspraken die wij met je hebben gemaakt over de producten en diensten die je bij ons had.
5. Zijn er schulden? Bijvoorbeeld een roodstand op je rekening of een lening die nog niet volledig is terugbetaald? Dan is ieder van de erfgenamen verplicht het gehele bedrag van de schuld aan ons te betalen als wij daar om vragen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
6. Wordt je product of dienst niet binnen een jaar na jouw overlijden door je erfgenamen beëindigd? Dan mogen we deze opzeggen. Voor deze opzegging gelden de voorwaarden van het product of de dienst waar het om gaat.

Regels voor rekeningen

9. Gebruik van de rekening

1. Heb je bij ons een rekening? Bijvoorbeeld een betaal-, spaar- of beleggersrekening? Dan mag je deze alleen gebruiken voor je eigen bankzaken. Niet voor een beroep of bedrijf. Hiervoor kun je een zakelijke rekening bij ons aanvragen.
2. Wij mogen bepalen hoeveel rekeningen je bij ons mag aanhouden.

10. Welke regels gelden wanneer je samen een rekening bij ons hebt?

Je kunt met meer personen samen een rekening hebben. Als een rekening meerdere rekeninghouders heeft, is het een en/of-rekening. Of, als wij dit met jullie hebben afgesproken, een en-rekening. De tenaamstelling van de rekening bepaalt niet wie eigenaar is van wat op de rekening staat (zoals geld of aandelen). Dit regel je zelf met de andere rekeninghouder(s).

Voor zowel een en/of-rekening als een en-rekening gelden de volgende regels:

1. Wij hoeven maar één rekeninghouder te informeren. Bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Heb je informatie van ons ontvangen? Laat dit dan meteen weten aan de ander. Ieder van jullie is gebonden aan de informatie die wij aan één van jullie hebben gegeven. Dit geldt ook als de rekeninghouders niet op hetzelfde adres wonen. In dat geval sturen wij de informatie naar het adres dat je ons hebt laten weten. Als jullie het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij informatie moeten sturen, dan bepalen wij naar welk adres van de rekeninghouders wij de informatie sturen.
2. Als je ons informeert of mededelingen doet, dan mogen wij ervan uitgaan dat je dit mede namens de andere rekeninghouder(s) doet.
3. Als je rood staat op de rekening, is iedere rekeninghouder verplicht het hele bedrag van de schuld aan ons te betalen, als wij daar om vragen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.
4. Overlijdt een van de rekeninghouders? Dan komen de erfgenamen daarvoor in de plaats. Zij hebben dezelfde rechten en verplichtingen. Voor alle duidelijkheid, als het om de rechten gaat, hebben de erfgenamen deze samen, niet apart. Dit is alleen anders wanneer een erfgenaam alleen mag handelen omdat dit zo geregeld is in bijvoorbeeld een verklaring van erfrecht of in een (boedel)volmacht.

11. Welke extra regels gelden bij een en/of-rekening?

1. Jullie mogen de rekening ieder apart gebruiken. Dit geldt ook na het overlijden van één van de rekeninghouders. Of als een rechter een rekeninghouder onder bewind of curatele stelt.
2. Ieder van jullie mag ook apart andere (rechts)handelingen verrichten, die gaan over de rekening. De andere rekeninghouder moet dit accepteren, ook als die niet meewerkt. Denk aan:
   - het geven van een volmacht
   - het opzeggen van de rekening
   - het delen van informatie over de rekening met anderen. Bijvoorbeeld als een van jullie een online huishoudboekje gebruikt.
3. Wil je wijzigen op wiens naam de rekening staat, dan is wel de medewerking van alle rekeninghouders nodig.
4. Valt het tegoed of het krediet op de rekening in een gemeenschap? Bijvoorbeeld een ervengemeenschap of een huwelijksgemeenschap? Ook dan geldt dat ieder apart de rekening of het krediet mag gebruiken en rechtshandelingen mag doen. Dit geldt ook als de gemeenschap wordt ontbonden of verdeeld.
5. Heeft één van jullie een schuld aan ons? Bijvoorbeeld in verband met een krediet? Dan mogen wij dat verrekenen met het saldo op de en/of-rekening. Wij mogen dit ook doen als jullie daardoor ongeoorloofd rood komen te staan en daarover rente aan ons moeten betalen. Beide rekeninghouders zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk.
6. Als je niet wilt dat een andere rekeninghouder de en/of-rekening alleen gebruikt, dan geef je dat aan ons door. Dan wordt de en/of-rekening een en-rekening. Goed om te weten:
   a. Jullie kunnen de rekening dan alleen samen gebruiken.
   b. Zijn er opdrachten aan ons gegeven voordat van de en/of-rekening een en-rekening is gemaakt? Dan mogen wij deze uitvoeren als wij de opdracht niet meer op tijd kunnen stoppen.
   c. Alleen de volmachten die door alle rekeninghouders samen zijn

gegeven blijven geldig. Volmachten die door maar één van de rekeninghouders zijn gegeven, gebruiken wij niet meer.

7. Wij mogen de medewerking van alle rekeninghouders vragen voor het gebruik van de rekening of het doen van andere rechtshandelingen. Bijvoorbeeld voor het doorgeven van een adreswijziging. Ook mogen wij van de en/of-rekening een en-rekening maken. Bijvoorbeeld wanneer wij vinden dat de rekeninghouders het niet eens zijn over het gebruik van de rekening.

12. En-rekening?

Is de rekening een en-rekening? Dan mag je de rekening alleen samen gebruiken en rechtshandelingen doen. Verder gelden de regels die hiervoor in artikel 10 staan.

13. Welke beperkingen gelden in het gebruik van de rekening bij faillissement, WSNP en beslag

1. Ben je failliet of heb je van de rechter uitstel van betaling gekregen (surseance van betaling)? Of zit je in de wettelijke schuldsanering (WSNP)? Dan mag je de rekening niet meer gebruiken. Dit mag alleen als wij jou daarvoor toestemming hebben gegeven. Wij mogen voorwaarden aan het gebruik stellen.
2. Is de rekening van meer rekeninghouders? En is één van hen failliet, heeft een van hen uitstel van betaling gekregen of zit één van hen in de WSNP? Dan mag niemand van de rekeninghouders de rekening gebruiken. Ook hier geldt dat dit alleen mag als wij daarvoor toestemming hebben gegeven.
3. Als op de rekening beslag is gelegd, mag je het deel van het geld of de beleggingen waarop beslag ligt, niet meer gebruiken. Zie voor meer informatie: Beslag op je rekening - Rabobank

Rabo Online Bankieren

Als klant van Rabobank kun je online je bankzaken regelen op je mobiele telefoon, computer of tablet. Hoe je de Rabo App installeert en activeert op je telefoon of hoe je de browser registreert op je computer lees je op: Hulp met online bankieren - Rabobank. Als je dit gedaan hebt, kun je gebruik maken van Rabo Online Bankieren. Hiermee kun je bijvoorbeeld een betaling doen. Ook kunnen wij berichten aan jou doorgeven in je persoonlijke mailbox ('Berichten Inbox' ✉). Je kunt ook met Rabo Online Bankieren een product of dienst bij ons aanvragen of wijzigen.

14. Toegang en ondertekening

In Rabo Online Bankieren gebruik je verschillende codes:

Toegangscode: Je kunt op verschillende manieren toegang krijgen tot Rabo Online Bankieren. Bijvoorbeeld met de 5-cijferige code die je hebt aangemaakt. Ook beveiligingsmiddelen zoals jouw vingerafdruk of gezichtsherkenning kun je gebruiken als toegangscode.

Ondertekencode: Hiermee zet je jouw elektronische handtekening. Daarmee bevestig je dat je ergens mee akkoord gaat in Rabo Online Bankieren. Er zijn verschillende ondertekencodes. Zo is de toegangscode een ondertekencode. Je kunt ook ondertekenen met een code die je met een hulpmiddel zoals de Rabo Scanner hebt aangemaakt. Of bijvoorbeeld met een bevestigingstoets, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

15. Rabo Scanner en Random Reader Comfort

1. De Rabo Scanner en de Random Reader Comfort zijn hulpmiddelen waarmee je een toegangscode of ondertekencode kunt aanmaken. Meer informatie over hoe je dit doet, lees je op onze website: Aan de slag met de Rabo Scanner - Rabobank
2. Je krijgt zo'n hulpmiddel van ons om te gebruiken, maar deze blijft eigendom van ons.
3. Je mag de Rabo Scanner en Random Reader Comfort alleen gebruiken voor Rabo Online Bankieren en de doelen die wij aangeven.

16. Elektronische handtekening

1. Via Rabo Online Bankieren kun je rechtshandelingen verrichten. Je doet dan iets dat juridische gevolgen heeft. Denk aan het openen van een spaarrekening of het geven van een betaalopdracht. Om zo'n rechtshandeling te doen, zet je een elektronische handtekening. Een elektronische handtekening is net zo officieel als een schriftelijke handtekening. Hiermee bedoelen wij dat het dezelfde rechtsgevolgen heeft.
2. Wij bepalen per rechtshandeling welke elektronische handtekening wij nodig vinden. Meer informatie over hoe je bij ons een elektronische handtekening zet, vind je op Documenten digitaal ondertekenen - Rabobank.
3. Je bent het ermee eens dat de elektronische handtekening die wij van je vragen, altijd betrouwbaar genoeg is. Dit betekent dat een overeenkomst of opdracht met zo'n elektronische handtekening, dwingend bewijs oplevert. Je mag aantonen dat dit bewijs niet klopt.
4. Bij een elektronische handtekening kunnen wij je vragen om een extra bevestiging. Ook kunnen wij bepaalde manieren van elektronisch ondertekenen tijdelijk uitzetten, bijvoorbeeld om veiligheidsredenen. We kunnen ook nieuwe manieren toevoegen om een elektronische handtekening te zetten.

17. Wat moet je zelf regelen voor het gebruik?

1. Je zorgt zelf voor de apparaten (zoals je mobiele telefoon, computer of tablet), de software en de verbinding die nodig is om Rabo Online Bankieren te gebruiken. Wij zijn niet verantwoordelijk als hier fouten of storingen in zijn. Je betaalt ook zelf de kosten van deze apparaten, software en verbinding.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die direct of indirect ontstaat doordat Rabo Online Bankieren niet werkt met jouw apparaat. Bijvoorbeeld omdat het geheugen van het apparaat vol is. Of omdat de Rabo App niet werkt met het besturingssysteem van jouw apparaat.
3. Wij kunnen Rabo Online Bankieren op een bepaald type apparaat of een bepaalde versie van software buiten gebruik stellen. Bijvoorbeeld als de software op je apparaat niet veilig genoeg is. Je kunt Rabo Online Bankieren dan niet gebruiken.

18. Blokkeren van toegang tot Rabo Online Bankieren

1. Wij mogen de toegang tot Rabo Online Bankieren blokkeren. Je kunt Rabo Online Bankieren dan (voor een deel) niet gebruiken. Bijvoorbeeld wanneer je onder bewind of curatele bent gesteld. Of wanneer je in de wettelijke schuldsanering (WSNP) zit.

2. Ook vanwege de veiligheid, bij gebruik dat niet is toegestaan, bij fraude of bij een vermoeden daarvan mogen wij de toegang blokkeren. Wij zullen zorgvuldig van dit recht gebruik maken.
3. Als wij de toegang blokkeren, laten wij jou dat zo snel mogelijk weten. Wij vertellen je de reden wanneer je ons daar om vraagt. Alleen als wij daar een goede reden voor hebben, vertellen wij jou dat niet. Bijvoorbeeld om fraude te voorkomen of om de veiligheid of belangen van anderen te beschermen.
4. Soms kun je Rabo Online Bankieren alleen gebruiken met toestemming van iemand anders. Bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger, zoals een ouder, bewindvoerder of curator.
5. Denk je dat de toegang onterecht is geblokkeerd? Neem dan contact met ons op. Wij kijken dan of deblokkeren mogelijk is. Op onze website Service in de Rabo App - Rabobank lees je hoe je ons kunt bereiken.

19. Stoppen met Rabo Online Bankieren

1. Als je wilt stoppen met Rabo Online Bankieren, dan kun je deze overeenkomst opzeggen. Neem hiervoor contact met ons op, bijvoorbeeld via Rabo Online Bankieren. Als je de registratie van je toestel of de Rabo app zelf verwijdert, stopt de overeenkomst niet automatisch. Je moet deze nog steeds opzeggen.
2. Als wij je opzegging hebben ontvangen, zullen wij de overeenkomst zo snel mogelijk beëindigen.
3. Ook wij kunnen de overeenkomst met jou opzeggen. Bijvoorbeeld als je afspraken met ons niet nakomt. In dat geval geldt een opzegtermijn van een maand.

Rabobank als bemiddelaar bij verzekeringen

20. Sluit je via ons een particuliere verzekering af?

1. Dan bemiddelen we voor jou in deze verzekering bij het afsluiten en tijdens de looptijd van de verzekering. Heb je Rabobank Online Bankieren? Dan kun je hier jouw verzekering afsluiten, inzien, wijzigen en opzeggen. Je kunt ons hiervoor ook bellen. Kijk op onze website voor meer informatie: www.rabobank.nl/particulieren/verzekering.
2. Wij geven je informatie over de verzekeringen, de bijbehorende dekkingen en de belangrijkste productkenmerken. Op basis van deze informatie maak je zelf je keuze. Je bepaalt zelf of de verzekeringen die je kiest passen bij je persoonlijke situatie. Wij adviseren je dus niet over jouw verzekering, tenzij we dat in een overeenkomst met je afspreken.
3. Als je situatie verandert kan dat invloed hebben op jouw verzekeringen. Pas je verzekeringen daarom aan als er iets verandert. Doe je dit niet? Dan bestaat de kans dat je niet goed verzekerd bent. Denk bijvoorbeeld aan het aanpassen van de dekking van je reisverzekering in verband met wintersport of een reis buiten Europa. Bij sommige verzekeringen moet je doorgeven dat je gezinssamenstelling verandert. Controleer daarom je bestaande verzekeringen.
4. Voor onze dienstverlening ontvangen wij een vergoeding van de verzekeraar, of je betaalt ons een vergoeding;
5. Hebben wij gegevens over jou uit producten of diensten die je bij Rabobank hebt afgesloten? En kunnen die gegevens relevant zijn

voor verzekeringen waarvoor Rabobank bemiddelt? Dan houden wij hier bij onze bemiddeling geen rekening mee. Je bent zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van je actuele gegevens.

Bewijs en aansprakelijkheid

21. Welke gegevens gelden als bewijs

Alle door ons en in opdracht van ons bewaarde gegevens kunnen wij gebruiken als volledig bewijs. Dit betekent dat in een procedure een rechter verplicht is deze gegevens als waar aan te nemen, tenzij er tegenbewijs wordt geleverd. Denk aan gegevens over het gebruik van Rabo Online Bankieren of over het gebruik van jouw rekening. Ook gegevens van andere partijen die wij hebben ingeschakeld, kunnen als bewijs gebruikt worden. Je mag natuurlijk wel aantonen dat dit bewijs niet klopt (tegenbewijs leveren).

22. Beschikbaarheid

1. Wij doen ons best om te zorgen dat onze producten en diensten zoveel mogelijk beschikbaar zijn. Helaas is dit soms niet het geval. Bijvoorbeeld bij een landelijke stroomuitval of een internetstoring.
2. Wij mogen altijd een dienst zoals Rabo Online Bankieren (gedeeltelijk) uitzetten. Dat doen we bijvoorbeeld bij onderhoud, fraude of een technisch probleem. Als dit mogelijk is, informeren wij je hier vooraf over.
3. Dit betekent dat je soms zelf maatregelen moet nemen. Dat is bijvoorbeeld nodig als je een bedrag voor een bepaalde datum moet betalen. Neem dan maatregelen om de gevolgen te beperken of te voorkomen wanneer onze diensten niet beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld door eerder of op een andere manier te betalen.

23. Aansprakelijkheid en schade

1. Als wij aansprakelijk zijn tegenover jou, dan is dat beperkt tot de directe schade die je lijdt. Alleen dit is directe schade:
   - Kosten en rente die je ons ten onrechte hebt betaald
   - Rente die wij jou hadden moeten betalen (als wij onze verplichtingen waren nagekomen).

   Indirecte schade vergoeden wij niet. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat je door een storing in het betalingssysteem geen concertkaartjes hebt kunnen kopen en daardoor het concert hebt gemist.
2. Je moet schade zoveel mogelijk beperken. Neem op tijd maatregelen om te voorkomen dat er (meer) schade komt

24. Je bent verantwoordelijk voor (rechts)handelingen met jouw beveiligingsmiddelen en/of beveiligingscodes

1. Een rechtshandeling is iets wat je doet dat juridische gevolgen heeft. Bijvoorbeeld het openen van een betaalrekening of het geven van een beleggingsorder. Je bent gebonden aan alle (rechts) handelingen die zijn gedaan met een beveiligingsmiddel van jou zoals een betaalpas, een apparaat (denk aan de telefoon waarop de Rabo App geregistreerd is) of een beveiligingscode van jou, zoals de toegangscode om in te loggen bij Rabo Online Bankieren. Ook wanneer iemand anders jouw beveiligingsmiddel, toegangscode of bijvoorbeeld pincode gebruikt. Het is daarom heel belangrijk dat je

zorgvuldig omgaat met je beveiligingsmiddelen, beveiligingscodes en met de apparaten waarmee online jouw bankzaken worden geregeld. Er kunnen echter omstandigheden zijn waardoor je toch niet gebonden bent. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van fraude en wij vinden dat jou niets te verwijten valt.

2. Meld je een incident bij ons? En volg je de aanwijzing(en) op die wij je hebben gegeven? Dan ben je vanaf dat moment niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas of pincode worden gedaan. Je blijft gebonden aan handelingen die vóór de melding van het incident zijn gedaan.

Privacy en klantonderzoek

25. Zo gaan wij om met persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over jou vertellen. Deze deel je bijvoorbeeld met ons wanneer je onze producten of diensten gebruikt, onze website bezoekt of contact met ons opneemt. Met al deze persoonsgegevens gaan wij zorgvuldig om.
2. Wij verwerken persoonsgegevens. Denk aan het verzamelen, doorgeven en het bewaren van deze gegevens. Wij gebruiken bijvoorbeeld je rekeningnummer, adres of gegevens over het apparaat waar de Rabo App op is geregistreerd. Wij kunnen – als dat mag volgens de wet- deze gegevens ook uitwisselen met anderen binnen de Rabobank Groep. Bijvoorbeeld om witwassen of het financieren van terrorisme te voorkomen. Dit uitwisselen van gegevens kan gevolgen hebben voor je. Wij kunnen naar aanleiding van de informatie die wij krijgen bijvoorbeeld besluiten om je geen lening te geven.
3. Wij, maar ook andere banken, moeten soms bij een betaling of een andere opdracht persoonsgegevens doorgeven. Dit kan gaan om naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens), geboortedatum of geboorteplaats. Soms geven we dit later, wanneer erom gevraagd wordt. Dit kan binnen maar ook buiten Nederland zijn. Dit gebeurt om aan de wet te kunnen voldoen.
4. Binnen- en buitenlandse autoriteiten kunnen jouw gegevens onderzoeken, bijvoorbeeld bij een betaling of een effectenorder. Dit kunnen toezichthouders zijn of andere bevoegde instanties zoals een buitenlandse belastingdienst. Als de wet of een overeenkomst dat verplicht, moeten wij deze informatie aan hen geven.
5. Wil je meer weten over de manier waarop Rabobank met persoonsgegevens omgaat? Kijk dan in ons Privacy Statement. Je vindt deze op Privacy Statement - Rabobank. Je kunt het ook opvragen bij ieder Rabobankkantoor.

26. Onderzoek naar jou

Wij zijn volgens de wet verplicht om voortdurend onderzoek naar onze klanten te doen. Vragen wij je om informatie die wij hiervoor nodig hebben? Bijvoorbeeld over betalingen die je doet, waar jouw geld vandaan komt of over contant geld dat je stort bij de bank? Dan ben je verplicht om ons die informatie zo snel mogelijk te geven.

27. Geef je ons de gevraagde informatie of toestemming niet?

Vragen wij om informatie en geef je ons die niet? Of kunnen wij niet aan informatieverzoeken van bijvoorbeeld een buitenlandse autoriteit

voldoen, omdat wij jouw toestemming nodig hebben en jij die niet geeft? Dan kan dat gevolgen hebben voor de dienstverlening aan jou. Het kan dan zijn dat transacties (tijdelijk) niet door kunnen gaan. Denk aan een betaling die niet (of later) wordt uitgevoerd. Ook kan het zijn dat wij de overeenkomst van een product of dienst met je beëindigen.

Klachtenprocedure

28. Ben je niet tevreden over onze dienstverlening?

1. Wij willen graag dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Als je niet tevreden bent, laat je ons dat weten. Meer informatie over hoe je dat doet en welke regels gelden, vind je op rabobank.nl/klacht. Wij kijken dan of wij een passende oplossing kunnen bieden.
2. Niet tevreden? Leg dan je klacht eerst voor aan Rabobank Klachtenservice. Hierna kun je je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
3. Je kunt je klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechter.
4. Als die mogelijkheid wordt geboden, kun je ook contact opnemen met een van onze toezichthouders. Raadpleeg hiervoor de website van de betreffende toezichthouder.

Overige bepalingen

29. Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij je rechtsverhouding met anderen. Dit betekent dat wij niet verantwoordelijk zijn voor de inhoud van de afspraken die je maakt met anderen. Ook niet voor het nakomen van die afspraken. Denk aan de situatie dat je online iets koopt of op vakantie je autohuur betaalt met een creditcard. Wij zijn ook geen partij als je via Rabo Online Bankieren producten of diensten koopt bij andere bedrijven. Bijvoorbeeld wanneer je in de Rabo App een parkeersessie start.

30. Regels over overdragen en verpanden

1. Wij mogen onze vorderingen op jou en de rechten die daarbij horen, overdragen of verpanden aan een ander, bijvoorbeeld aan een bank of een pensioenfonds.
2. Je vorderingen op ons zijn niet overdraagbaar of te verpanden, behalve als wij daarom vragen. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking. Je verplichtingen aan ons kun je ook niet overdragen aan iemand anders.

31. Wij mogen de voorwaarden wijzigen

1. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Minimaal één maand voordat de wijziging in gaat, laten wij je dat weten. Wij laten je ook weten waarom wij dit doen en wat er wijzigt.
2. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen in de volgende situaties:
   a. Als onze dienstverlening wijzigt. Bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe ontwikkelingen.
   b. Als wij stoppen met een deel van onze dienstverlening.
   c. Als er nieuwe of andere regels komen en dit invloed heeft op onze dienstverlening aan jou.
   d. Als er een uitspraak is van een rechter of een geschillencommissie

waardoor wij nieuwe afspraken willen maken. Of bestaande afspraken willen wijzigen.

e. Als wij onze afspraken met jou anders willen opschrijven, bijvoorbeeld omdat dat de tekst duidelijker kan.

Toezicht op Rabobank

32. Onze gegevens en onze toezichthouders

1. Wij, de Coöperatieve Rabobank U.A., zijn statutair gevestigd te Amsterdam. Wij hebben ons hoofdkantoor aan de Croeselaan 18, 3521 CB te Utrecht. In het handelsregister zijn wij ingeschreven onder nummer 30046259.
2. Rabobank is onder meer aanbieder van betaaldiensten en betaal- en spaarrekeningen, beleggingsdiensten, kredieten en hypothecaire financieringen. Ook bemiddelen wij in verzekeringen en kredieten.
3. Onze toezichthouders zijn:
   a. De Nederlandsche Bank N.V.,
      Spaklerweg 4, 1096 BA Amsterdam
      Informatie vind je op dnb.nl.
   b. De stichting Autoriteit Financiële Markten,
      Vijzelgracht 50, 1017 HS Amsterdam
      Informatie vind je op afm.nl.
   c. European Central Bank,
      Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt am Main, Duitsland
      Informatie vind je op ecb.europa.eu.
   d. Autoriteit Consument en Markt,
      Muzenstraat 41, 2511 WB Den Haag
      Informatie vind je op acm.nl.
   e. Autoriteit Persoonsgegevens,
      Hoge Nieuwstraat 8, 2514 EL Den Haag
      Informatie vind je op autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Uniforme Veiligheidsregels

Waarover gaan deze regels?

Elektronisch bankieren en elektronisch betalen moeten veilig zijn. Denk aan het regelen van jouw dagelijkse bankzaken via Rabo Online Bankieren, Rabofoon, geld opnemen bij een geldautomaat of bijvoorbeeld betalen met Apple of Google Pay. Wij hebben hierin een belangrijke taak, maar jij ook. Wat je moet doen, vind je in deze veiligheidsregels. Volg deze regels op. Meer informatie over hoe je veilig moet bankieren vind je op rabobank.nl/veilig.

Waarom is het belangrijk om je aan deze regels te houden?

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

Wat moet je doen?

1. Houd jouw beveiligingscodes geheim.
2. Zorg ervoor dat een ander jouw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor jouw bankzaken.
4. Controleer je rekening.
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

1. Houd jouw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.
- Geef deze codes ook niet aan digitale assistenten, zoals een AI-agent.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en toegangscode van het apparaat dat je in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven. Of om gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode en signeercode, die je aanmaakt met een Rabo Scanner. En de 5-cijferige code, de toegangscode van jouw smartphone en de 3-cijferige code achterop jouw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Je moet dat doen op de manier die wij aangeven. Zorg er ook voor dat niemand

kan meekijken als je jouw beveiligingscodes gebruikt. Meer informatie vind je op rabobank.nl/veilig.

- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die je alleen zelf kunt ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij jouw betaalpas, creditcard of bijvoorbeeld jouw mobiele telefoon waarmee je de bankzaken regelt.
- Als jij zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode. En zorg ervoor dat jouw toegangscode (5-cijferige code) voor Rabo Online Bankieren niet hetzelfde is als de code van jouw mobiele telefoon of tablet die je voor Rabo Online Bankieren gebruikt.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, of op een andere wijze dan wij jou hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als je door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van Rabobank. Of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude) helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen je op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.
- Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen aan apparaten die jij gebruikt voor Rabo Online Bankieren. Houd jouw beveiligingscodes voor iedereen geheim, ook voor ons. Wij zullen je nooit om deze codes vragen!

2. Zorg ervoor dat een ander jouw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als jij jouw betaalpas, creditcard of bijvoorbeeld jouw mobiele telefoon met digitale pas (zoals Apple Pay, Google Pay) gebruikt. En controleer of je jouw eigen betaalpas of creditcard terugkrijgt, in het geval je deze hebt afgegeven in verband met een betaling.
- Berg de betaalpas, creditcard of apparaat met digitale pas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat je deze niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je deze nog in bezit hebt.

3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor jouw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparaten die je voor het regelen van jouw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals een virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig goed de toegang tot de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van jouw bankzaken.
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van jouw bankzaken.

4. Controleer jouw rekening

Controleer altijd zo spoedig mogelijk je elektronische of papieren rekeninginformatie op eventuele transacties waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als wij voor jou elektronische rekeninginformatie ter beschikking stellen. Als je alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor ons ontstaat doordat het voor jou enige tijd onmogelijk is geweest om jouw rekeninginformatie te controleren, kunnen wij je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

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

Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact op met het Rabobank meldpunt:

- **Je vermoedt fraude met jouw betaalpas, creditcard of bijvoorbeeld mobiele telefoon met een digitale pas*.**
- Je weet of vermoedt dat iemand anders jouw beveiligingscode kent of heeft gebruikt. Bijvoorbeeld van jouw mobiele telefoon met een digitale pas (denk aan Apple Pay of Google Pay).
- Je weet of vermoedt dat iemand een iris, vingerafdruk of gezicht toegevoegd heeft en daarmee gebruik kan maken van Rabo Online Bankieren. Of van bijvoorbeeld jouw mobiele telefoon met een digitale pas.
- Je ziet dat er transacties op jouw rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
- Je merkt iets vreemds of ongebruikelijks bij Rabo Online Bankieren of de Rabofoon. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen dan je gewend bent. Of wanneer je een bericht ontvangt over een limietverhoging of activering van de Rabo App terwijl je dat zelf niet hebt gedaan.

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

*** Bij een incident moet je direct contact opnemen met het Rabobank meldpunt (088 722 6600). Vanuit het buitenland bel je (003188) 722 6600. Je krijgt dan aanwijzingen. Het Rabobank meldpunt is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.**

Let op: wanneer sprake is van een vermoeden van fraude of misbruik met Rabo Online Bankieren of een apparaat met een digitale pas, verwijder dan ook direct de digitale pas. Wanneer je de gegevens van jouw pas hebt achtergelaten bij een webwinkel, moet je deze gegevens ook direct verwijderen in de omgeving van de webwinkel.

Blijf alert op fraude! Wij zullen je nooit vragen om:

- Jouw betaalpas of creditcard op te sturen of mee te geven.
- Jouw beveiligingscodes door te geven.
- Geld over te maken.
- Via een link in een e-mail of sms in te loggen in Rabo Online Bankieren.
- Een kleurcode te scannen die je van iemand anders hebt ontvangen om in te loggen of mee te ondertekenen.
- Software te installeren. Let hier dus heel goed op.

De tekst van deze Voorwaarden dienstverlening particuliere klanten Rabobank 2026 is op 13 juli 2026 gedeponeerd ter griffie van de rechtbank Amsterdam, onder nummer 25/2026.


Rabobank