

**Algemene Voorwaarden van  
Handelsbanken Nederland -  
Consument  
Juni 2026**

**Handelsbanken**

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities	4
1. Algemene bepalingen	7
2. Algemene Bankvoorwaarden	10
3. Bijzondere Voorwaarden voor Bankrekeningen	21
4. Bijzondere Voorwaarden voor Betaaldiensten	23
5. Bijzondere Voorwaarden voor Betaalinstrumenten	27
6. Bijzondere Voorwaarden voor Internetbankieren	30
7. Bijzondere Voorwaarden voor Particulier Deposito's	32
8. Bijzondere Voorwaarden voor Sparen	35
9. Bijzondere Voorwaarden voor Krediet	37
10. Bijzondere Voorwaarden voor Hypotheek en Pand	45
11. Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer	49
Verwerking persoonsgegevens	53
Toegankelijkheidsverklaring	55

# Inleiding

**Deze Algemene Voorwaarden van Handelsbanken Nederland - Consument (hierna: 'algemene voorwaarden') gelden voor u als consument. Ze bevatten de regels die van toepassing zijn op alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen waarbij wij bancaire diensten verlenen aan u als consument. Andere voorwaarden of regels van u of van derden gelden alleen als wij daar vooraf en schriftelijk mee hebben ingestemd.**

Soms maken we aparte afspraken met u of met anderen. Ook kunnen we u instructies geven over hoe u een dienst moet gebruiken. Deze algemene voorwaarden vullen die afspraken aan en bevatten bepalingen van algemene aard. Als er tegenstrijdigheden zijn, geldt deze volgorde:

1. Een individuele overeenkomst;
2. Een overkoepelende raamovereenkomst;
3. Specifieke gebruiksinstructies en handleidingen;
4. Deze algemene voorwaarden, waarbinnen de volgorde geldt:
  - 1 Algemene bepalingen (hoofdstuk 1);
  - 2 Bijzondere Voorwaarden (hoofdstukken 3 tot en met 11 en/of andere Bijzondere Voorwaarden die van toepassing zijn);
  - 3 Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hoofdstuk 2).

Bijzondere Voorwaarden gelden alleen voor specifieke producten of diensten. Afhankelijk van de afspraken die u met ons maakt, kunnen er meerdere Bijzondere Voorwaarden op u van toepassing zijn. Voor internationale producten of diensten kunnen ook buitenlandse voorwaarden gelden. Die voorwaarden gelden dan alleen voor die buitenlandse producten of diensten.

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Als er verschil is tussen deze versie en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse versie. Neemt u ook zakelijke producten of diensten van ons af? Dan gelden voor die specifieke zakelijke producten of diensten de Algemene Voorwaarden Zakelijk, tenzij we iets anders schriftelijk hebben afgesproken.

U ontvangt van ons deze algemene voorwaarden bij het aangaan van een (bancaire) relatie met ons. U kunt deze voorwaarden ook altijd bij ons opvragen. Wij kunnen deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd aanpassen. De nieuwste versie geldt dan automatisch voor de overeenkomsten en afspraken die u met ons heeft. Als artikelnummers in een nieuwe versie veranderen, blijven verwijzingen naar oude nummers geldig zolang de inhoud (bijna) hetzelfde blijft.

De tekst van deze algemene voorwaarden en eventuele toekomstige wijzigingen en aanvullingen worden ingediend bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam. De meest actuele versie vindt u op onze website: [www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl). De oude algemene voorwaarden blijven beschikbaar op onze website.

# Definities

Tenzij nadrukkelijk anders vermeld, hebben de in deze algemene voorwaarden met een hoofdletter geschreven begrippen de hierna aangegeven betekenis.

**Bankrekening:** een door u bij ons aangehouden bankrekening waaraan een rekeningnummer is toegekend of, als u gebruikmaakt van vermogensbeheer, de bank- en effectenrekening(en) die voor u bij een of meerdere banken worden aangehouden op naam van de Bewaarinstelling. Wij kennen onder meer de volgende soorten rekeningen:

- (a) **Betaalrekening:** een Bankrekening waarop Transacties in de afgesproken valuta kunnen plaatsvinden.
- (b) **Bouwdepot:** een Bankrekening waarop geld wordt geplaatst dat bedoeld is om de kosten van nieuwbouw of een verbouwing te betalen.
- (c) **Onderpandrekening:** een Bankrekening waarop geld wordt geplaatst dat als zekerheid voor ons dient.
- (d) **Particuliere Spaarrekening:** een Bankrekening waarop spaargeld wordt beheerd en/of Transacties worden uitgevoerd in het kader van een Particulier Deposito.
- (e) **Particulier Deposito:** een Bankrekening waarop geld voor een afgesproken periode wordt vastgezet tegen een vaste rente, en welke op naam staat van een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- (f) **Tegenrekening:**
  - een door ons aangewezen Bankrekening (die geen Spaarrekening is) met dezelfde naam/namen van de Rekeninghouder(s), die wordt gebruikt voor overboekingen van en naar een Spaarrekening; of
  - een door ons aangewezen Betaal- of Spaarrekening op naam van de Rekeninghouder(s), die wordt gebruikt voor het openen en afwikkelen van een Particulier Deposito; of
  - als u gebruikmaakt van vermogensbeheer, uw bankrekening bij een bank in het SEPA-gebied.

**Beleggersgirorekening:** de administratie of inschrijving die wij voor u bijhouden, waaruit blijkt welke financiële instrumenten (zoals aandelen) en gelden de Bewaarinstelling voor uw rekening en risico bewaart.

**Betaalinitiatiedienstverlener:** een betaaldienstverlener die het mogelijk maakt om via zijn platform een Betaalopdracht te geven, waarbij het geld van uw Betaalrekening wordt gehaald.

**Betaalinstrument(en):** iedere door ons verstrekte inlogkaart, kaartlezer, Toegangscode, applicatie ('app') en andere elektronische identificatiedocumenten of procedures waarmee u zich kunt identificeren bij ons.

**Betaalopdracht:** een opdracht van u aan ons voor het uitvoeren van een Transactie.

**Bewaarinstelling:** Stichting Optimix Beleggersgiro. Dit is de instelling die als bewaarinstelling uw financiële instrumenten (zoals aandelen) en gelden bewaart.

**Boekdatum:** de datum waarop een bedrag op een Bankrekening wordt bijgeschreven of afgeboekt.

**Consument:** een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**En/of Bankrekening:** een Bankrekening die op naam staat van twee of meer Rekeninghouders.

**E-mailbox:** een elektronische brievenbus die wij beschikbaar stellen binnen Internetbankieren. Hiermee kunt u berichten ontvangen, maken, verzenden en opslaan.

**Eurobetaling:** een betaling in euro's van of naar een IBAN binnen het SEPA-gebied. Dit kan een inkomende of een uitgaande Eurobetaling zijn.

**Euro-incasso:** een incasso in euro's die een Incassant van uw Particuliere Betaalrekening afschrijft, gebaseerd op een incassomachtiging.

**Externe rekening:** een bank- of betaalrekening (die mede) op uw naam staat bij een andere bank of betaalinstantie in het SEPA-gebied, niet zijnde Handelsbanken. Deze rekening moet vermeld staan op een door u volledig en rechtsgeldig ondertekend incassomachtigingsformulier of wijzigingsformulier dat wij van u hebben ontvangen.

**Gemachtigde/Vertegenwoordiger:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon die door u is gemachtigd door middel van een bij ons bekende volmacht. Deze (rechts)persoon mag namens en voor uw rekening bepaalde juridische en andere handelingen tegenover ons verrichten.

**Groep:** de Rekeninghouder(s) en de ondernemingen die met hem verbonden zijn, zoals beschreven in artikel 24b Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek.

**Handelsbanken:** de vennootschap naar Zweeds recht Svenska Handelsbanken AB (publ), gevestigd te Stockholm, Zweden (geregistreerd bij het Bolagsverket in Zweden onder nummer 502007-7862). De Nederlandse activiteiten en de handelsnamen Handelsbanken en Handelsbanken Nederland zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34175709.

**Hoofdelijkheid:** als twee of meer (rechts)personen zich als kredietnemer/schuldenaar hebben verbonden voor dezelfde verplichting of schuld, is ieder van hen volledig aansprakelijk voor het geheel. Wanneer een verplichting overgaat op twee of meer rechtsopvolgers, zijn zij allemaal hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming daarvan.

**Hypotheekrecht:** een hypotheekrecht dat ten gunste van ons is gevestigd op een registergoed (bijvoorbeeld een huis), als zekerheid voor de terugbetaling van een Krediet.

**IBAN:** het internationale bankrekeningnummer (IBAN: International Bank Account Number).

**Incassant(en):** een of meer derden die een geldige machtiging van u hebben om geld van een Betaalrekening te incasseren.

**Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten op intellectueel eigendom (zoals auteursrechten, patenten, handelsnamen, merken,

modellen, knowhow, databases en bedrijfsgeheimen, geregistreerd of niet, en inclusief aanvragen voor deze rechten). Het omvat ook alle vergelijkbare rechten of beschermingsvormen die waar dan ook ter wereld (kunnen) bestaan.

**Internetbankieren:** onze beveiligde online toegangsportaal tot bankdiensten, zoals Particulier Internet Bankieren.

**Kantoor:** het Handelsbanken-kantoor van ons in Nederland waar u bankiert.

**Krediet en Kredietfaciliteit:** een op basis van een Kredietovereenkomst aan u verstrekte of nog te verstrekken Woninghypotheek, Extra Woninghypotheek, Vastgoedhypotheek en/of een ander product of soort krediet bedoeld voor Consumenten.

**Kredietovereenkomst:** de schriftelijke overeenkomst tussen u en ons over een Krediet(faciliteit).

**Lening:** elk bedrag aan hoofdsom dat wij u lenen of zullen lenen onder een Kredietovereenkomst, welk bedrag u dient terug te betalen aan ons.

**Markt:** elke handelsfaciliteit waar ook ter wereld waar financiële instrumenten worden verhandeld, en/of de plaats waar een Transactie moet worden uitgevoerd.

**Marktwaarde:** de waarde van het Onderpand zoals vastgelegd in een taxatierapport door een erkend taxateur.

**Marktwaardedekkingsratio:** de verhouding tussen het Krediet en de Marktwaarde.

**Melding Onterechte Incasso:** uw melding aan ons over een incasso door een Incassant die onterecht is.

**Mobielbankieren:** onze beveiligde toegang tot bankdiensten via een mobiele applicatie ('app').

**Onderpand:** goederen (zaken en vermogensrechten, al dan niet in voorwaardelijke vorm) waarop door de Onderzetter een Pand- of Hypotheekrecht ten behoeve van ons wordt gevestigd. Deze goederen worden vastgelegd en nader omschreven in een pand- en/of hypotheekakte. Als Onderpand kan bovendien worden aangemerkt:

- alles wat volgens de normale opvatting onderdeel van het Onderpand uitmaakt. Dit geldt ongeacht of deze voor of na de hypotheekvestiging of verpanding zijn aangebracht;
- de roerende zaken die volgens normale opvatting bestemd zijn het Onderpand blijvend te dienen en door hun vorm als zodanig zijn te herkennen;
- machinerieën of werktuigen als bedoeld in artikel 254 Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek;
- alle vorderingen tot vergoeding die in de plaats treden van die goederen waarop een recht van hypotheek is gevestigd, waaronder begrepen vorderingen in verband met van waardevermindering van die goederen.

**Onderzetter (hypotheekgever en/of pandgever):** degene van wie een goed is of wordt verbonden met een Pand- of Hypotheekrecht ten behoeve van ons.

**Ongeoorloofde roodstand:** als een bedrag van uw Betaalrekening wordt afgeschreven en er onvoldoende geld op de Betaalrekening staat, of de afgesproken limiet voor roodstand wordt overschreden. Wij brengen rente in rekening over het bedrag dat u ongeoorloofd rood staat.

**Optimix:** de vennootschap naar Nederlands recht Optimix Vermogensbeheer N.V., gevestigd in Amsterdam, Nederland, en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33194359.

**Overboeking:**

- een Betaalopdracht in euro's naar een IBAN binnen het SEPA-gebied;
- een Betaalopdracht in een andere munteenheid dan de euro of naar landen buiten het SEPA-gebied in euro's;
- spoedoverboeking: een Betaalopdracht in euro's die met spoed wordt verwerkt.

**Overboeking Eigen Rekening:** een Transactie tussen twee Bankrekeningen op uw naam.

**Overeenkomst Vermogensbeheer:** een door u volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende vermogensbeheerovereenkomst met Handelsbanken en Optimix ten aanzien van het verlenen van beleggingsdiensten. Onderdeel van de Overeenkomst Vermogensbeheer zijn de daarop van toepassing verklaarde voorwaarden en bijlagen.

**Pandrecht:** een ten gunste van ons gevestigd pandrecht op een goed of vermogensrecht als zekerheid voor de terugbetaling van een Krediet.

**Particuliere Betaalrekening:** een Betaalrekening op naam van een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**Periodieke Betaalopdracht:** een Betaalopdracht aan ons die met een vaste regelmaat uitgevoerd wordt of dient te worden, bijvoorbeeld maandelijks.

**Reglementering:** de reglementen, zoals deze van tijd tot tijd luiden, van de Markt en/of de derde partij die verantwoordelijk is voor de afwikkeling van transacties op die Markt.

**Rekeningafschrift:** een periodiek door ons verstrekt papieren of digitaal overzicht met daarin in ieder geval het saldo en de af- en bijschrijvingen van uw Bankrekening.

**Rekeninghouder(s):** de natuurlijk persoon die een Bankrekening bij ons heeft geopend of aangevraagd. Dit kunnen meerdere natuurlijke personen zijn.

**Rekeninginformatiedienstverlener:** een betaaldienstverlener die namens u informatie over uw Betaalrekening en Transacties kan opvragen.

Denk bijvoorbeeld aan budgetbeheerapps of financiële dashboards die, met uw toestemming, uw bankgegevens verzamelen om al uw saldi, uitgaven en transacties overzichtelijk in één omgeving te tonen.

**Rentedatum:** de datum waarop de bijschrijving op of de afboeking van een Bankrekening in de renteberekening wordt opgenomen.

**Rentepercentage:** het rentepercentage dat door ons voor de Bankrekening, het Krediet en/of het Particulier Deposito is vastgesteld.

**Rentevastperiode:** de in de Kredietovereenkomst bepaalde tijdsperiode waarbinnen het toepasselijke Rentepercentage en/of opslag-/afslag-percentage is vastgelegd.

**Risicoklasse(n):** wij bepalen op grond van de Marktwaaarde van het Onderpand verschillende risicoklassen voor het bepalen van het toepasselijke Rentepercentage voor een Lening.

**SEPA-gebied:** het geografische gebied waarvoor de SEPA-betalingschema's van toepassing zijn, zoals vastgesteld op grond van Verordening (EU) nr. 260/2012 en zoals nader bepaald door de European Payments Council (EPC) (SEPA: Single Euro Payments Area).

**Toegangscode:** de persoonlijke toegangscode, gebruikt om binnen Internetbankieren of Mobielbankieren de identiteit van de Rekeninghouder(s) of de Gemachtigde(n) te verifiëren.

**Transactie:** een bijschrijving (creditering) of afschrijving (debitering) van een Bankrekening en/of een Overboeking en/of een voor uw rekening en risico uit te voeren of uitgevoerde transactie in financiële instrumenten, in het kader van vermogensbeheer.

**Voorwaarden Bewaring:** de voorwaarden bewaring, zoals die van tijd tot tijd gelden en welke als onderdeel van de Overeenkomst Vermogensbeheer aan u ter hand of ter beschikking worden gesteld.

**Wereldbetaling:** een betaling in een andere munteenheid dan de euro, of een betaling naar of vanuit een land buiten het SEPA-gebied in euro's. Dit kan een inkomende of een uitgaande Wereldbetaling zijn.

**Werkdag(en):** een dag die geen zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is, en ook geen met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag.

**Wft:** de Wet op het financieel toezicht, zoals deze van tijd tot tijd geldt. Ook de bij of krachtens deze wet gestelde of te stellen regels, en gerelateerde wet- en regelgeving op Europees niveau (waaronder EU-verordeningen).

**Woning:** een registergoed bestemd voor bewoning door u (en uw gezin).

**Zakelijke klant:** een rechtspersoon, samenwerkingsverband of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

# 1. Algemene bepalingen

## Artikel 1.1. – Voor wie gelden deze voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen u als Consument en Handelsbanken. Ze zijn van toepassing op alle producten en diensten die wij aan u leveren en op de gehele relatie tussen u en ons.

## Artikel 1.2. – Wat betekenen de titels bij de artikelen?

Titels bij hoofdstukken en artikelen of schuingedrukte kopjes, zijn opgenomen zodat u deze algemene voorwaarden beter kunt begrijpen. Ze hebben geen invloed op de betekenis of uitleg van de bepalingen.

## Artikel 1.3. – Wie mag namens Handelsbanken iets ondertekenen?

Alleen schriftelijke berichten, afspraken of goedkeuringen die door twee bevoegde medewerkers (procuratiehouders) van Handelsbanken zijn ondertekend, zijn voor ons bindend. Deze medewerkers staan geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34175709.

## Artikel 1.4. – Depositogarantiestelsel

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

Uw tegoeden bij Handelsbanken vallen onder het Zweedse depositogarantiestelsel. Het depositogarantiestelsel beschermt uw tegoeden tot maximaal 100.000 euro.

Als Handelsbanken failliet gaat, krijgt u door het Zweedse depositogarantiestelsel uw geld terug. De Zweedse toezichthouder (Finansinspektionen) bepaalt wanneer dit nodig is. De uitbetaling gebeurt via het Riksgälden (Swedish National Debt Office) in Stockholm. U ontvangt het geld binnen zeven werkdagen na de datum waarop het recht op terugbetaling is ontstaan.

Voor tegoeden die verband houden met bepaalde levensgebeurtenissen, zoals de verkoop van een woning of het ontvangen van een uitkering bij pensioen, kan tijdelijk een aanvullende bescherming gelden tot maximaal 5.000.000 Zweedse kronen (SEK).

De volledige werking van het Zweedse depositogarantiestelsel is beschreven in het Informatieblad Depositogarantiestelsel dat u bij aanvang van de relatie ontvangt. Voor meer informatie verwijzen wij u naar [www.riksgalden.se](http://www.riksgalden.se).

## Artikel 1.5. – Veilig bankieren

**1.5.1.** De Nederlandse Vereniging van Banken heeft een checklist voor veilig internetbankieren gemaakt. De checklist en de veiligheidstips voor online bankieren gelden voor u, en wij volgen ze ook. U vindt de checklist en meer informatie op [www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl).

**1.5.2.** De Nederlandse Vereniging van Banken heeft samen met de Consumentenbond de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren opgesteld voor veilig online bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden voor u als u een particulier product bij ons heeft, en wij volgen ze ook.

**1.5.3.** Op [www.veiligbankieren.nl](http://www.veiligbankieren.nl) vindt u extra informatie en regels over veilig bankieren. Deze regels gelden ook voor u.

## Artikel 1.6. – Kunt u een jaaroverzicht opvragen?

U kunt elk jaar een overzicht opvragen met de rente, aflossingen en kosten die u aan ons heeft betaald. Als u een particulier product heeft, krijgt u elk jaar automatisch een jaaroverzicht.

## Artikel 1.7. – Betalingen en hoe we die verwerken

**1.7.1.** U betaalt ons op tijd, zonder dat wij u hieraan hoeven te herinneren. U mag niets verrekenen, geen korting toepassen en er zijn geen kosten voor ons. U betaalt in euro's, tenzij we iets anders hebben afgesproken. Wij laten u weten op welke Bankrekening en op welke wijze u ons moet betalen.

**1.7.2.** Als u een schuld bij ons (gedeeltelijk) aflost door geld op uw Bankrekening bij ons te storten, zien wij dit als een directe betaling aan ons. Dit betekent dat wij hierdoor geen schuld aan de Rekeninghouder krijgen.

**1.7.3.** Als u een betaling verricht terwijl wij meerdere opeisbare vorderingen op u hebben, mogen wij bepalen op welke vordering(en) uw betaling wordt toegerekend, tenzij in deze algemene voorwaarden of in de overeenkomst een andere volgorde is afgesproken.

**1.7.4.** Soms heeft u meerdere schulden bij ons die zijn afgedekt met verschillende zekerheden (zoals een Hypotheekrecht). Als de opbrengst van die zekerheden niet genoeg is om alle schulden af te lossen, bepalen wij hoe we de opbrengst van die zekerheden over uw schulden verdelen.

## Artikel 1.8. – Hoofdelijkheid

### Wat als u samen met anderen een lening afsluit?

**1.8.1.** Als twee of meer personen samenwerken (zoals vennoten, maten, leden of deelnemers) en zij samen een lening bij ons afsluiten, dan is elk van hen hoofdelijk aansprakelijk. Dit betekent dat zij allemaal verantwoordelijk zijn voor de hele lening en alle andere huidige en toekomstige afspraken die zij met ons hebben. Elk persoon kan voor het gehele bedrag van (het openstaande gedeelte van) de lening worden aangesproken.

**1.8.2.** Als een verplichting van u overgaat op iemand anders (uw 'rechtsopvolger', bijvoorbeeld bij overlijden of overname), dan is die persoon ook hoofdelijk aansprakelijk voor die verplichting.

**1.8.3.** Zolang wij nog een vordering hebben op één van de andere kredietnemers, doet iedere kredietnemer tegenover ons afstand van alle rechten en verweermiddelen die normaal toekomen aan hoofdelijk aansprakelijke kredietnemers. Concreet betekent dit het volgende: iedere kredietnemer doet, door het aangaan van een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, onherroepelijk en zonder voorwaarden afstand van het recht van regres. Regres betekent dat een kredietnemer die meer dan zijn deel van de schuld betaalt, dit bedrag kan terugvragen van de andere kredietnemers. Ook doet iedere kredietnemer afstand van het recht van subrogatie. Subrogatie betekent dat iemand die de schuld betaalt, in de plaats van ons mag komen om de andere kredietnemers aan te spreken.

### Artikel 1.9. – Referentierente

#### Heeft u een lening met een variabele rente? Dan is die rente vaak gekoppeld aan een zogeheten referentierente, zoals Euribor.

**1.9.1.** Soms baseren we de rente op uw lening op een referentierente, ook wel benchmark genoemd. Als deze referentierente niet meer voldoet aan de regels, sterk verandert, niet meer wordt gepubliceerd, of wij vinden dat deze niet langer passend is voor de actuele situatie op de financiële markt, dan kunnen we deze referentierente niet meer gebruiken voor uw variabele rente.

**1.9.2.** Als in zo een situatie de overheid, toezichthouder, Europese Centrale Bank of de beheerder van de referentierente geen alternatieve referentierente aanwijst, of een alternatieve referentierente aanwijst die volgens ons niet geschikt is voor de financiële markt, dan kiezen wij zelf een alternatieve referentierente.

**1.9.3.** Als de hoogte van de alternatieve referentierente afwijkt van de oorspronkelijke referentierente, mogen wij dit verschil aan u doorberekenen. Dit kan door uw renteopslag aan te passen, of door een aparte opslag of korting toe te passen.

**1.9.4.** Als wij overstappen op een alternatieve referentierente, dan gaat deze voor u in op de startdatum van de volgende Rentevastperiode. Wij informeren u hierover zo snel mogelijk vóór de startdatum van de nieuwe Rentevastperiode. Ook laten wij u weten wat de hoogte van de alternatieve referentierente is en of de renteopslag of de aparte opslag/korting wordt aangepast.

**1.9.5.** Als u niet akkoord gaat met dit nieuwe alternatieve rentetarief, moet u ons dit binnen twee maanden na de datum van onze brief schriftelijk laten weten. Ook dan blijven wij de alternatieve referentierente en de eventuele aanpassing van de renteopslag of de aparte opslag/korting aan u doorberekenen. Dit doen wij totdat wij een nieuw rentetarief met u zijn overeengekomen of totdat u de lening (eerder) heeft terugbetaald.

### Artikel 1.10. – Volmacht

#### Wie mag namens u handelen?

**1.10.1.** Door het ondertekenen van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, verleent u ons onherroepelijk de machtiging om alle bedragen die u aan ons verschuldigd bent van uw Bankrekening af te schrijven en/of van uw Externe rekening te incasseren. Daarnaast mogen wij alle handelingen verrichten die wij nodig achten om ervoor te zorgen dat u aan al uw afspraken met ons voldoet. U moet er altijd voor zorgen dat er voldoende saldo op uw Bankrekening en/of uw Externe rekening aanwezig is om aan uw verplichtingen te voldoen.

**1.10.2.** Als er meerdere kredietnemers (dit zijn de personen die de lening aangaan) zijn, verleent iedere kredietnemer aan iedere andere kredietnemer een onherroepelijke volmacht. Dit betekent dat elke kredietnemer de andere kredietnemer(s) de bevoegdheid geeft om namens die persoon alle verklaringen (i) aan ons te doen, en (ii) van ons in ontvangst te nemen. Zo kan één kredietnemer namens alle kredietnemers communiceren met Handelsbanken.

### Artikel 1.11. – Verzuim en opeisbaarheid

#### Wat als u een afspraak niet nakomt?

**1.11.1.** Komt u een verplichting tegenover ons niet op tijd of niet volledig na? Dan bent u automatisch in verzuim. Wij hoeven u daarvoor geen aparte waarschuwing of ingebrekestelling te sturen. Als u in verzuim bent, worden al onze vorderingen op u direct opeisbaar. Dit zijn alle bedragen die u ons verschuldigd bent op grond van overeenkomsten met ons of om een andere reden.

**1.11.2.** Als u in verzuim bent, bent u verantwoordelijk voor alle kosten die wij moeten maken om de bedragen die wij van u tegoed hebben op te eisen en te incasseren.

### Artikel 1.12. – Aansprakelijkheid

**1.12.1.** Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade die u lijdt als wij een verplichting tegenover u niet goed nakomen. Dat geldt alleen voor zover dit aan ons te wijten is of wettelijk voor onze rekening komt. Dit geldt onverminderd wat elders in deze voorwaarden is bepaald.

**1.12.2.** Als wij andere partijen (derden) inschakelen, kiezen wij die zorgvuldig. Als wij kunnen aantonen dat wij hierin zorgvuldig waren, zijn wij niet aansprakelijk voor fouten van die andere partijen. Als u toch schade lijdt, helpen wij u zoveel mogelijk bij uw pogingen om deze schade te herstellen.

**1.12.3.** Wij zijn niet aansprakelijk als schade ontstaat door omstandigheden buiten onze invloed of waarvoor wij in redelijkheid niets kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan oorlog, overheidsmaatregelen, stakingen of storingen in systemen. In zulke gevallen doen wij wat redelijk is om de gevolgen voor u te beperken.

**1.12.4.** Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of gevolgschade) of schade bij anderen, behalve als die schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan onze kant.

### Artikel 1.13. – Wat mag u wel en niet doen met uw rechten uit een overeenkomst?

#### U mag uw rechten uit een overeenkomst niet zomaar aan iemand anders overdragen of verpanden.

**1.13.1.** Door het aangaan van een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat u akkoord met het afstand doen van bepaalde rechten of het vestigen van (beperkte) rechten, zoals omschreven in deze algemene voorwaarden.

**1.13.2.** U kunt de rechten die u heeft uit een overeenkomst met ons niet aan iemand anders overdragen, verpanden of op een andere manier bezwaren. Dit kan alleen als u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming van ons krijgt, of als u deze rechten aan ons overdraagt of verpand.

**1.13.3.** Als in deze voorwaarden staat dat u bepaalde rechten niet mag overdragen, verpanden of bezwaren, dan geldt dat verbod niet alleen als een afspraak tussen u en ons. Het betekent ook dat u juridisch niet bevoegd bent om die rechten aan iemand anders over te dragen. Daardoor kan een derde geen geldige rechten verkrijgen op basis van een overdracht die volgens onze voorwaarden niet mocht.

**1.13.4.** Wij mogen zelf kiezen op welke manier en op welk moment wij onze rechten gebruiken. Als wij een recht niet gebruiken, betekent dat niet dat wij dat recht opgeven.

## 1. Algemene bepalingen

**1.13.5.** Een verklaring van ons waarin wij toestemming geven, afstand doen van een recht of een recht vastleggen, is alleen geldig als wij dat uitdrukkelijk en schriftelijk hebben gedaan.

### Artikel 1.14. – Eigendom en gebruik van onze producten en gegevens

**1.14.1.** Alle eigendomsrechten en Intellectuele Eigendomsrechten op door ons of onze leveranciers in verband met de dienstverlening verstrekte materialen of gegevens, waaronder hardware en software, blijven bij ons of onze leveranciers.

**1.14.2.** U krijgt van ons een tijdelijk gebruiksrecht om deze materialen of gegevens te gebruiken zolang de overeenkomst loopt. Deze licentie is niet-exclusief en u mag deze niet aan iemand anders geven of verkopen.

**1.14.3** Wij zijn niet verplicht om u een gebruiksrecht te geven. Als u zich niet aan de overeenkomst of onze gebruiksinstructies houdt, mogen wij het gebruiksrecht (gedeeltelijk) intrekken.

**1.14.4.** U mag deze materialen, gegevens of een licentie niet gebruiken voor illegale of schadelijke doeleinden, zoals fraude. Ook mag u ze niet gebruiken op een manier die in strijd is met deze voorwaarden.

**1.14.5.** Zonder onze schriftelijke toestemming is het niet toegestaan om:

- materialen, gegevens of een licentie te (laten) bewerken, veranderen, namaken of kopiëren;
- deze te gebruiken voor andere doelen of om er geld mee te (laten) verdienen;
- proberen de werking of broncode van software te achterhalen (bijvoorbeeld via reverse engineering).

**1.14.6.** Als u de Intellectuele Eigendomsrechten van anderen schendt en wij of onze leveranciers daardoor schade lijden (zoals bijvoorbeeld kosten of boetes), dan moet u ons hiervoor schadeloosstellen. Dit betekent dat u ons voor deze kosten (inclusief redelijke juridische kosten) moet compenseren.

### Artikel 1.15. – Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

**1.15.1.** Wij kunnen u vragen om uw persoonsgegevens (zoals uw naam en privéadres), om documenten, of om andere bewijzen. Dit doen we om te voldoen aan wettelijke regels, zoals de 'Ken uw Klant'-procedure. Hiermee controleren we wie u bent en bestrijden we bijvoorbeeld witwassen. U bent verplicht deze gegevens aan ons te geven als u een relatie met ons wenst aan te gaan.

**1.15.2.** De gegevens die u ons geeft, slaan wij op in onze administratie. Dit kan een administratie zijn die wij zelf beheren, of een die door een bedrijf wordt beheerd dat wij hiervoor hebben ingeschakeld. Wij maken hierbij gebruik van geautomatiseerde administratiesystemen.

**1.15.3.** Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens de regels in deze algemene voorwaarden, onze privacyverklaring en de informatie over het gebruik van cookies zoals beschikbaar op [www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl).

### Artikel 1.16. – Geen juridisch of belastingadvies

**1.16.1.** Wij geven u nooit juridisch advies of belastingadvies over de diensten die wij leveren. U kunt een uitspraak van ons niet zien als juridisch of belastingadvies.

**1.16.2.** De afspraken tussen u en ons, en de diensten die wij aanbieden, kunnen veranderen door nieuwe wetten en regels.

**1.16.3.** Wij raden u aan om altijd zelf juridisch en fiscaal advies in te winnen bij een deskundige. Zo weet u wat de gevolgen zijn van een wijziging in de overeenkomst of algemene voorwaarden voor uw situatie.

### Artikel 1.17. – Wijzigingen in wetgeving of voorwaarden

#### Soms verandert de wet of markt. In zulke gevallen passen wij de overeenkomst aan.

**1.17.1.** Als in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar een wetsartikel dat later verandert, dan geldt het nieuwe wetsartikel in plaats van het oude. Dit geldt alleen als het nieuwe artikel dezelfde strekking heeft als het vervangen artikel. Ook bij wetswijzigingen blijft de bedoeling van de overeenkomst zo veel mogelijk hetzelfde.

**1.17.2.** Als wij door invoering van dwingende regels bepaalde rechten verliezen of niet meer mogen gebruiken, geeft u ons soortgelijke rechten die wel aan de regels van geldend recht voldoen. U geeft ons nu al toestemming (volmacht) om onszelf die rechten te geven. Deze toestemming kunt u niet intrekken.

**1.17.3.** Als een rechter heeft besloten dat één of meer afspraken in de overeenkomst (of in deze algemene voorwaarden) niet geldig zijn, bijvoorbeeld omdat ze onredelijk zijn, dan blijft het overige in de overeenkomst geldig.

### Artikel 1.18. – Wisselkoersen

Om flexibel te kunnen reageren op veranderingen in de valutamarkt, kunnen wisselkoersen zonder voorafgaande aankondiging worden aangepast. Wij zijn niet verplicht u dat te melden.

### Artikel 1.19. – Toepasselijk recht, klachten en geschillen

#### Welke regels gelden voor een overeenkomst met ons, en wat moet u doen als u een klacht heeft?

**1.19.1.** Op alle afspraken tussen u en ons is alleen Nederlands recht van toepassing.

**1.19.2.** Heeft u een klacht over onze dienstverlening, producten of voorwaarden? Meld dit dan eerst bij uw Kantoor of bij het hoofdkantoor van Handelsbanken Nederland. De klachtenprocedure staat op [www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl). Wij proberen uw klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Als dat niet lukt, laten wij u weten dat het langer duurt.

**1.19.3.** Wij houden ons aan de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Als wij ons daar niet aan houden, kan u een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid, zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Kifid behandelt uw klacht alleen als u eerst onze klachtenprocedure heeft gevolgd. U mag ook naar de gewone rechter gaan.

**1.19.4.** Heeft u een klacht over een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) en bent u niet tevreden over hoe wij die klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie van Kifid. Meer informatie hierover vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

**1.19.5.** De rechtbank in Amsterdam is bevoegd om alle geschillen tussen u en ons te behandelen.

**1.19.6.** Wij mogen geschillen ook voorleggen aan een andere rechter die daartoe wettelijk bevoegd is.

**1.19.7.** Als de wet dat toestaat, mogen wij tegelijkertijd verschillende rechtszaken voeren in verschillende landen of (rechts)gebieden.

# 2. Algemene Bankvoorwaarden

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 1 januari 2024:**

De Consumentenbond heeft bekendgemaakt 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 toezichhouders 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. Algemene Bankvoorwaarden

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

### Artikel 6 – Risico van verzendingen

#### Voor wie is het risico van verzendingen?

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

### Artikel 7 – Informatie over u en uw vertegenwoordiger

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

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

- (b) Informatie over zakelijke klanten: rechtsvorm, inschrijvingsnummer in het Handelsregister en/of andere registers, statutaire vestigingsplaats, BTW-nummer, inzicht in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur.

U werkt eraan mee dat wij deze informatie kunnen controleren. Wij gebruiken deze informatie bijvoorbeeld voor de nakoming van wettelijke verplichtingen of voor onze dienstverlening aan u.

Ook over uw vertegenwoordiger kunnen wij deze informatie nodig hebben. Uw vertegenwoordiger moet die informatie aan ons geven en eraan meewerken dat wij deze informatie kunnen controleren. Die vertegenwoordiger kan bijvoorbeeld zijn:

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

2. Wijzigingen doorgeven. Veranderingen in gegevens over u en uw vertegenwoordiger moeten meteen aan ons worden doorgegeven. Dit is belangrijk voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en onze dienstverlening aan u.

Het kan ook zijn dat u eerst geen vertegenwoordiger nodig heeft voor uw bankzaken, maar later wel. Dit moet dan meteen aan ons worden doorgegeven.

Denkt u bijvoorbeeld aan de volgende situaties:

- (a) Uw vermogen komt onder bewind;
- (b) U komt onder curatele;
- (c) U komt in een schuldsaneringsregeling, krijgt (voorlopige) surseance van betaling of gaat failliet; of
- (d) U kunt om een andere reden niet zelf alle rechtshandelingen (onaantastbaar) verrichten.

3. Opslaan van informatie. Wij mogen de informatie registreren en bewaren. Soms zijn wij daartoe zelfs verplicht. Ook mogen wij van de documenten waaruit deze informatie blijkt, bijvoorbeeld een paspoort, een kopie maken voor onze administratie. Wij houden ons hierbij aan de geldende privacyregelgeving.

### Artikel 8 – Handtekening

#### Waarom willen wij een voorbeeld van uw handtekening?

1. Het kan nodig zijn dat u uw handtekening gebruikt om uw akkoord te geven aan een opdracht of een andere handeling die u met ons verricht. Er zijn handgeschreven handtekeningen en elektronische handtekeningen. Om uw handgeschreven handtekening te kunnen herkennen, willen wij weten hoe deze eruit ziet. Wij kunnen u vragen om een voorbeeld van uw handgeschreven handtekening en daarbij nadere aanwijzingen geven. U voldoet dan hieraan. Dit geldt ook voor uw vertegenwoordiger.

## 2. Algemene Bankvoorwaarden

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.

## 2. Algemene Bankvoorwaarden

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 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

## 2. Algemene Bankvoorwaarden

van uw risicoprofiel, ontwikkelingen op de geld- of kapitaalmarkt, uitvoering van wet- en regelgeving of maatregelen van onze toezichhouders. 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 heeft 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

## 2. Algemene Bankvoorwaarden

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

- 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.
- 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:

- 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;

- 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?**

- 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.

- Er kunnen ook andere bijzondere kosten voor ons ontstaan in verband met onze relatie met u. Deze moet u aan ons vergoeden voor zover dit redelijk is. Denkt u hierbij aan taxatiekosten, advieskosten en kosten van extra rapportages. Wij vertellen u waarom de kosten nodig zijn. Als er voor bijzondere kosten een wettelijke regeling is, wordt die toegepast.

### Artikel 29 – Belastingen en heffingen

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

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

### Artikel 30 – Vorm mededelingen

**Hoe kunt u ons iets laten weten?**

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

### Artikel 31 – Incidenten en calamiteiten

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

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

### Artikel 32 – Nietigheid of vernietigbaarheid

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

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

### Artikel 33 – Toepasselijk recht

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

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

### Artikel 34 – Klachten en geschillen

**Hoe lossen wij geschillen met elkaar op?**

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

### Artikel 35 – Opzegging van de relatie

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

1. U kunt de relatie tussen u en ons opzeggen. Wij kunnen dit ook. Het is daarvoor niet nodig dat u in verzuim bent met de nakoming van een verplichting. Wij houden ons bij opzegging aan onze zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 ABV. Als u ons vraagt waarom wij de relatie opzeggen, dan laten wij u dat weten.
2. Opzegging betekent dat de relatie en alle lopende overeenkomsten worden beëindigd. Gedeeltelijke opzegging kan ook. In dat geval kunnen er bijvoorbeeld bepaalde overeenkomsten blijven bestaan.
3. Als er voor de beëindiging van een overeenkomst voorwaarden gelden, zoals een opzegtermijn, worden die nageleefd. Tijdens de afwikkeling van de relatie en de beëindigde overeenkomsten blijven alle toepasselijke voorwaarden van kracht.

### Artikel 36 – Contractsovername

**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 contractsovername. Uiteraard krijgt u van die contractsovername 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.

# 3. Bijzondere Voorwaarden voor Bankrekeningen

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Bankrekeningen.

## Artikel 3.1. – Bankrekening

Een Bankrekening is een door u bij ons aangehouden rekening waaraan een rekeningnummer is toegekend. Voorbeelden van een Bankrekening zijn een Betaalrekening, Bouwdepot, Onderpand rekening en Particuliere Spaarrekening. Zie ook de definitie van Bankrekening in de definitielijst.

## Artikel 3.2. – Voorwaarden en instructies bij een Bankrekening

**Welke voorwaarden gelden er voor uw Bankrekening met betrekking tot kosten, rente en vreemde valuta?**

**3.2.1.** De kosten en rentevoorwaarden van een Bankrekening worden bepaald op het moment dat u de Bankrekening opent. Wij mogen deze kosten en rente op elk moment aanpassen, zonder aankondiging vooraf.

**3.2.2.** Wij berekenen de creditrente op basis van het saldo dat op de Rentdatum op uw Bankrekening staat. Hierbij gaan wij uit van het werkelijke aantal dagen in een maand of kwartaal, waarbij wij het aantal dagen per jaar op 360 stellen. Voor geld in een andere muntsoort (vreemde valuta) kunnen we een andere rekenmethode gebruiken.

**3.2.3.** De creditrente kan zowel positief als negatief zijn. Positieve rente betekent dat u een vergoeding ontvangt over uw saldo. Negatieve rente betekent dat u ons een vergoeding betaalt over uw saldo.

**3.2.4.** De waarde van vreemde valuta ten opzichte van de euro kan veranderen door wisselkoersen. Daardoor kan het bedrag in euro's dat u ontvangt of betaalt hoger of lager uitvallen. U draagt zelf het risico van deze koersveranderingen.

**3.2.5.** Voor zover dit wettelijk is toegestaan, zijn er bepaalde regels uit de wet die niet gelden voor uw Bankrekening. Het gaat dan om Titel 7B van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overige wet- en regelgeving met betrekking tot uitvoering van Europese richtlijnen over betaaldiensten (Richtlijn 2007/64 dan wel Richtlijn 2015/2366).

## Artikel 3.3. – Openen en gebruik maken van een Bankrekening

**3.3.1.** Wij openen een Bankrekening voor u, zodra u ons alle benodigde informatie en documentatie heeft gegeven. Wij beslissen op basis daarvan of wij een Bankrekening voor u willen openen en aanhouden.

**3.3.2.** Wij zijn nooit verplicht om een Bankrekening te openen of geopend te houden.

**3.3.3.** U en uw eventuele Vertegenwoordiger maken gebruik van een Bankrekening.

**3.3.4.** U mag een Bankrekening niet gebruiken voor betalingen, overboekingen en opnames die in strijd zijn met de wet- en/of regelgeving. Ook mag u de rekening niet gebruiken voor handelingen die volgens ons schadelijk zijn voor de integriteit en reputatie van ons of die van de financiële sector in het algemeen.

### 3. Bijzondere Voorwaarden voor Bankrekeningen

**3.3.5.** Minderjarigen (personen die de 18-jarige leeftijd nog niet hebben bereikt) kunnen geen Bankrekening openen. Zelfs niet wanneer zij vertegenwoordigd zijn door hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers.

#### Artikel 3.4. – Meer dan één Rekeninghouder

##### Waar moet u rekening mee houden als u samen met iemand anders een Bankrekening heeft?

**3.4.1.** Als er meerdere Rekeninghouders zijn, mag zowel ieder van u afzonderlijk als de Rekeninghouders gezamenlijk het geld op de rekening gebruiken en opdrachten aan ons geven. Dit geldt tenzij we schriftelijk iets anders zijn overeengekomen. Daarnaast mogen wij medewerking van alle Rekeninghouders vragen voor de uitvoering van bepaalde opdrachten, om uw belangen te beschermen.

**3.4.2.** Iedere Rekeninghouder is hoofdelijk aansprakelijk voor alle bestaande en toekomstige verplichtingen van de Rekeninghouders aan ons. Dit betekent dat elke Rekeninghouder voor het gehele bedrag aansprakelijk kan worden gesteld.

**3.4.3.** Alleen gezamenlijk kunnen de Rekeninghouders de Bankrekening openen, opzeggen of gegevens zoals de naam of het adres opgeven of wijzigen.

#### Artikel 3.5. – Verantwoordelijkheid en valuta

**3.5.1.** Gebruikt u een Bankrekening niet volgens de regels, dan bent u volledig verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan.

**3.5.2.** Overboekingen van en naar uw Bankrekening worden in euro's verwerkt, tenzij een andere munteenheid is afgesproken.

#### Artikel 3.6. – Opzeggen van een Bankrekening

##### U of wij kunnen de Bankrekening opzeggen. Daarbij geldt een opzegtermijn. In sommige gevallen mogen wij uw Bankrekening direct sluiten.

**3.6.1.** U kunt uw Bankrekening schriftelijk opzeggen. Daarbij geldt een opzegtermijn van één maand. Als er meerdere Rekeninghouders zijn, dienen zij gezamenlijk een schriftelijk verzoek in tot sluiting van de Bankrekening. Wij mogen ook zelf uw Bankrekening opzeggen. In dat geval geldt er een opzegtermijn van twee maanden.

**3.6.2.** In sommige gevallen mogen wij uw Bankrekening onmiddellijk opzeggen. Bijvoorbeeld als u een verplichting tegenover ons niet op tijd of niet volledig nakomt, als er dringende omstandigheden zijn, of als er sprake is van een wettelijk voorschrift. Wij zullen u hierover informeren.

**3.6.3.** Wij mogen uw Bankrekening opzeggen als u daar in de twaalf voorafgaande maanden geen gebruik van heeft gemaakt.

**3.6.4.** Nadat wij uw Bankrekening hebben gesloten, maken wij het geld dat er nog op staat over naar een andere rekening die u aan ons doorgeeft. Betaalopdrachten die u al had gegeven voor de sluiting van de Bankrekening, voeren wij uit.

# 4. Bijzondere Voorwaarden voor Betaaldiensten

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen voor die overeenkomst Bijzondere Voorwaarden gelden. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor betaaldiensten.

## Artikel 4.1. – Kosten voor betaaldiensten

- 4.1.1.** Voor het uitvoeren van betaaldiensten kunnen wij kosten in rekening brengen. Dit zijn diensten die verband houden met het overmaken of ontvangen van geld, zoals het uitvoeren van Eurobetalingen en Wereldbetalingen. Een actuele tarievenlijst is beschikbaar op onze website en bij uw Kantoor.
- 4.1.2.** Voor het uitvoeren van een Eurobetaling met spoed (spoedoverboeking) brengen wij extra kosten in rekening.
- 4.1.3.** Inkomende Eurobetalingen verwerken wij direct en stellen wij doorgaans binnen 10 seconden beschikbaar op uw Betaalrekening.
- 4.1.4.** Voor elke Wereldbetaling berekenen wij kosten, zoals vermeld in onze tarievenlijst. Deze kosten worden apart in rekening gebracht via uw Betaalrekening.
- 4.1.5.** Voor een uitgaande Wereldbetaling in vreemde valuta binnen het SEPA-gebied worden de kosten tussen u en de begunstigde verdeeld. Bij overboekingen naar landen buiten het SEPA-gebied is het mogelijk om te kiezen hoe de kosten tussen u en de begunstigde worden verdeeld.
- 4.1.6.** Heeft een inkomende Wereldbetaling een andere munteenheid dan de munteenheid van uw Betaalrekening, dan bepalen wij of wij die munteenheid accepteren. Als wij de munteenheid accepteren, dan wisselen wij het ontvangen bedrag om naar de munteenheid van uw Betaalrekening. De actuele wisselkoersen per munteenheid vindt u op onze website.

## Artikel 4.2. – Betaalopdracht

**Met een Betaalopdracht geeft u ons de opdracht om een betaling voor u uit te voeren.**

- 4.2.1.** Als u ons een Betaalopdracht geeft, moet u alle benodigde informatie over de Transactie compleet aanleveren. Denk hierbij aan de gegevens van de begunstigde en zijn of haar bank. Wij kunnen u om extra informatie vragen als dat nodig is voor de uitvoering van de Betaalopdracht.
- 4.2.2.** Als u ons een elektronische Betaalopdracht aanlevert via Internetbankieren of Mobielbankieren, nemen wij deze in behandeling nadat u deze heeft bevestigd en verzonden door middel van uw Toegangscode.
- 4.2.3.** Na ontvangst van een complete Betaalopdracht spannen wij ons in om de betaling op tijd uit te voeren. Wij houden ons hierbij aan de geldende (inter)nationale wet- en regelgeving.
- 4.2.4.** Wij voeren een Betaalopdracht uit op basis van het IBAN of bankrekeningnummer van de ontvanger dat u aan ons opgeeft. De gegevens die u in de Betaalopdracht vermeldt, hoeven wij niet te controleren.
- 4.2.5.** Als u een Betaalopdracht aanlevert via Internetbankieren, dan kunt u een uitvoerdatum kiezen. Als deze niet op een Werkdag valt, is de uitvoerdatum de eerstvolgende Werkdag.

**4.2.6.** Als u een Betaalopdracht aanlevert via Internetbankieren en u geen andere uitvoerdatum heeft gekozen, schrijven wij het bedrag direct af van uw Bankrekening. Wij stellen dit bedrag vervolgens zo spoedig mogelijk beschikbaar op de bankrekening van de begunstigde. Dit is meestal op dezelfde dag. Als u een Betaalopdracht 's avonds of in het weekend aanlevert, schrijven wij het bedrag de eerstvolgende Werkdag af. Het bedrag is dan uiterlijk de eerstvolgende Werkdag beschikbaar op de rekening van de begunstigde. Het moment van bijschrijving op de bankrekening van de begunstigde is afhankelijk van de verwerkingstijden van de ontvangende bank. Een overzicht van de uiterste aanlevertijden per betaaltipe en munteenheid vindt u op onze website en in Internetbankieren.

**4.2.7.** Als u een betaling of Overboeking doet, is het uitgangspunt dat het bedrag onmiddellijk en volledig van uw Bankrekening wordt afgeschreven. Het kan echter zijn dat wij, voor het bedrag van de betaling, een reservering op het saldo van uw Bankrekening aanbrengen. Dat betekent dat wij het bedrag eerst reserveren en pas later van uw Bankrekening afschrijven. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij betalingen in vreemde valuta of bij een Overboeking Eigen Rekening.

#### Artikel 4.3. – Periodieke Betaalopdracht

**4.3.1.** U kunt ons een Periodieke Betaalopdracht geven. Dat betekent dat wij een Betaalopdracht aan ons met een bepaalde regelmaat uitvoeren, bijvoorbeeld maandelijks of per kwartaal. U kunt kiezen om dit te doen:

- tot een bepaalde einddatum of voor een vast aantal keer; of
- voor een onbepaald aantal overboeken. In dat geval blijven wij het bedrag periodiek overboeken, totdat u de Periodieke Betaalopdracht intrekt.

**4.3.2.** Wanneer wij een Periodieke Betaalopdracht moeten uitvoeren op een bepaalde datum die in de toekomst ligt, dan is dat de uitvoerdatum. Als deze datum geen Werkdag is, verschuift de uitvoerdatum van de Betaalopdracht naar de eerstvolgende Werkdag.

**4.3.3.** Een Periodieke Betaalopdracht kan worden gegeven of gewijzigd via Internetbankieren.

#### Artikel 4.4. – Intrekken Betaalopdracht

**4.4.1.** Als u een Betaalopdracht wilt intrekken, dan moet u uw verzoek op tijd via Internetbankieren of Mobielbankieren bij ons indienen.

**4.4.2.** U kunt een Betaalopdracht intrekken tot uiterlijk het einde van de dag voorafgaand aan de uitvoerdatum.

**4.4.3.** Het intrekken van een schriftelijke Betaalopdracht kan uitsluitend via uw Kantoor, tijdens de openingstijden.

**4.4.4.** U kunt een Periodieke Betaalopdracht intrekken voor alle toekomstige overboeken van deze Periodieke Betaalopdracht. Dit kan tot uiterlijk het einde van de dag voorafgaand aan de eerstvolgende uitvoerdatum.

**4.4.5.** In het geval van een En/of Bankrekening (gezamenlijke rekening) kan iedere Rekeninghouder een Betaalopdracht geven of intrekken, ook als de opdracht door een andere Rekeninghouder is gegeven.

#### Artikel 4.5. – Weigeren of uitstellen Betaalopdracht

**Dit artikel legt uit in welke gevallen wij een betaling (Betaalopdracht) kunnen weigeren of uitstellen, en wat u dan van ons kunt verwachten.**

**4.5.1.** Wij mogen een Betaalopdracht weigeren of uitstellen. Als wij uw Betaalopdracht niet of niet op tijd kunnen uitvoeren, informeren wij u daarover en – zo mogelijk – over de redenen daarvoor.

**4.5.2.** Wij mogen de uitvoering van een Betaalopdracht in de volgende gevallen weigeren:

- (a) Als er onvoldoende geld op uw Bankrekening staat. Dit is ook zo als er niet genoeg ruimte is binnen uw krediet op de Bankrekening, of als we al een bedrag hebben gereserveerd voor andere Betaalopdrachten en er hierdoor onvoldoende saldo op de Bankrekening staat of kredietruimte is om de Betaalopdracht volledig uit te voeren.
- (b) Als de Betaalopdracht onjuist, onduidelijk of onvolledig is.
- (c) Als de Betaalopdracht wordt gegeven voor een hoger bedrag dan het voor een bepaalde Betaalopdracht geldende limiet.
- (d) Als wettelijke regels ons verbieden om de opdracht uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag of bij het naleven van regels ter voorkoming van terrorisme.
- (e) Als u uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt.
- (f) Als u onze aanwijzingen, voorschriften of procedures niet heeft gevolgd.
- (g) Als wij weten of vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de Betaalopdracht.
- (h) Als wij weten of vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik.
- (i) Als wij weten of vermoeden dat de Betaalopdracht of betaling die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden.
- (j) Als u de Bankrekening niet of niet meer alleen mag gebruiken, bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming van een andere Rekeninghouder, bewindvoerder of curator nodig is.
- (k) Als de Betaalopdracht is gegeven in een munteenheid die niet gangbaar is of plotseling niet gangbaar is geworden.
- (l) Als de bank waar de begunstigde een bankrekening heeft geen onderdeel is van ons netwerk voor het betalingsverkeer.
- (m) Er is een andere reden is die wij gegrond vinden.

**4.5.3.** Als wij een Betaalopdracht weigeren, dan mogen wij u voor de afwikkeling hiervan een redelijke vergoeding in rekening brengen, als onze weigering objectief, naar gebruikelijke marktvoorwaarden, redelijk en gerechtvaardigd is.

#### Artikel 4.6. – Werkdagen

**4.6.1.** Voor overboeken binnen Nederland zijn de Werkdagen en eventuele andere nader door ons te bepalen dagen van toepassing.

**4.6.2.** Voor overboeken naar buitenlandse bankrekeningen gelden de Werkdagen, eventuele andere nader door ons te bepalen dagen, en de dagen waarop de bank of betaaldienstverlener van de begunstigde gesloten is voor de uitvoering van de Overboeking.

**4.6.3.** Voor een Overboeking Eigen Rekening in euro's gelden de

Werkdagen, zaterdag en zondag.

##### Artikel 4.7. – Boekdatum en Rentdatum

Dit artikel legt de begrippen Boekdatum en Rentdatum uit, en wanneer deze van elkaar kunnen afwijken. Ook leest u wat de gevolgen daarvan kunnen zijn voor uw Bankrekening.

**4.7.1.** De Boekdatum (de dag dat een Overboeking in onze administratie wordt verwerkt) en de Rentdatum (de dag vanaf wanneer u rente over een bedrag krijgt of betaalt) hangen af van de betaalvorm en de aanlevertijd van de Betaalopdracht.

**4.7.2.** De Boekdatum en Rentdatum zijn meestal dezelfde datum. Er zijn uitzonderingen, bijvoorbeeld in het geval van:

- (a) Specifieke afspraken over de afwikkeling of afrekening van Transacties, krediet of kosten van bankdiensten.
- (b) Correctieboekingen (boekingen om een fout te herstellen).
- (c) Overboekingen Eigen Rekening (Transacties tussen uw eigen rekeningen bij Handelsbanken).
- (d) Betalingen waarvan de uiterste aanlevertijd is verstreken.

**4.7.3.** Als de Boekdatum en de Rentdatum niet dezelfde zijn en er in de tussentijd op uw Bankrekening onvoldoende saldo staat, betaalt u mogelijk rente.

##### Artikel 4.8. – Aansprakelijkheid

In dit artikel leggen wij uit wie verantwoordelijk is in welke situatie bij de uitvoering van een Betaalopdracht, vooral als er iets misgaat of als er onjuiste gegevens zijn gebruikt.

**4.8.1.** U moet alle gegevens en informatie die Handelsbanken u stuurt, zoals afschriften, nota's en jaargaven, binnen 2 weken na ontvangst controleren. Dat geldt ook voor gegevens die wij u digitaal sturen.

**4.8.2.** U moet direct controleren of Handelsbanken uw Betaalopdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. Als u vaststelt dat dat niet zo is, moet u dat zo snel mogelijk aan ons melden.

**4.8.3.** Als de gegevens bij uw Betaalopdracht onvolledig of onjuist zijn, zijn wij niet aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Betaalopdracht.

**4.8.4.** Wij zijn niet meer verantwoordelijk voor de uitvoering van uw Betaalopdracht, zodra de bank van degene naar wie u een bedrag heeft overgemaakt de betaling heeft ontvangen. Heeft u een verkeerd IBAN of bankrekeningnummer opgegeven? Dan kunnen wij op uw verzoek:

- de bank van de ontvanger vragen om het bedrag terug te boeken; of
- u de informatie geven die nodig is om dit zelf te regelen. Wij mogen hiervoor kosten in rekening brengen. Wij kunnen niet garanderen dat de ontvanger het bedrag terugboekt.

**4.8.5.** Als wij een fout maken waarvoor wij verantwoordelijk zijn, dan vergoeden wij – tenzij de wet anders bepaalt – alleen het bedrag van de Betaalopdracht en de kosten die wij daarvoor hebben gerekend.

##### Artikel 4.9. – Euro-incasso

In dit artikel leggen wij uit wat een Euro-incasso is, wat uw rechten en plichten zijn als u iemand een machtiging geeft, hoe u incasso's kunt beheren, en wat u moet doen als er een fout optreedt.

**4.9.1.** Bij een Euro-incasso geeft u aan een derde een machtiging voor het afschrijven van één of meer bedragen van uw Particuliere Betaalrekening. Als u het achteraf niet eens bent met de afboeking, dan heeft u 56 dagen om het bedrag terug te laten boeken.

**4.9.2.** Door het geven van een incassomachtiging aan een derde geeft u toestemming voor het uitvoeren van de Euro-incasso door deze partij ten laste van uw Betaalrekening. Hiermee geeft u ook ons toestemming om de Euro-incasso van uw Betaalrekening af te schrijven. Bij de Euro-incasso controleren wij niet vooraf of u hiervoor een incassomachtiging heeft afgegeven.

**4.9.3.** U kunt een incassomachtiging geven voor één Euro-incasso (een éénmalige machtiging) of voor meer Euro-incasso's (een doorlopende machtiging), bijvoorbeeld voor het periodiek betalen van gas, water en licht. Een incassomachtiging voor een Euro-incasso blijft gelden totdat u de incassomachtiging intrekt.

**4.9.4.** U kunt een incassomachtiging intrekken bij de Incassant. Deze partij bepaalt de wijze waarop u dit doet. Nadat de machtiging is ingetrokken, mag de Incassant geen Euro-incasso's meer doen ten laste van uw Betaalrekening.

**4.9.5.** U kunt een Euro-incasso weigeren voordat het bedrag van uw Betaalrekening is afgeschreven. Als wij uw opdracht tot weigering op tijd hebben ontvangen, voeren wij de Euro-incasso niet uit. Als wij uw opdracht tot weigering te laat ontvangen, en de Euro-incasso inmiddels heeft plaatsgevonden, dan behandelen wij uw opdracht als een verzoek tot het terugboeken van de Euro-incasso.

**4.9.6.** Er is sprake van een onterechte Euro-incasso als er een Euro-incasso heeft plaatsgevonden zonder dat hiervoor een machtiging is afgegeven. Een onterechte Euro-incasso meldt u meteen via het formulier 'Melding Onterechte Incasso'. Heeft u binnen dertien maanden nadat de Euro-incasso van uw Betaalrekening is afgeboekt nog geen Melding Onterechte Incasso gedaan, dan heeft u geen recht meer op eventuele terugbetaling van het afgeschreven bedrag.

**4.9.7.** Is er sprake van een onterechte Euro-incasso en heeft u op tijd een 'Melding Onterechte Incasso' gedaan, dan boeken wij de Euro-incasso terug op uw Betaalrekening. Wij vergoeden u eventuele rente die u ons ten onrechte heeft betaald, eventuele kosten die wij u voor de onterechte Euro-incasso in rekening hebben gebracht en eventuele gemiste rente die wij u hadden moeten betalen. Eventuele andere schade vergoeden wij niet. Als blijkt dat de Euro-incasso wel terecht is afgeschreven, bijvoorbeeld omdat u een geldige incassomachtiging heeft afgegeven, boeken wij het geïncasseerde bedrag niet terug. Wij mogen u dan bovendien onderzoekskosten in rekening brengen.

**4.9.8.** U kunt ons vragen om een algehele of gedeeltelijke incassoblokkade op uw Betaalrekening.

#### 4. Bijzondere Voorwaarden voor Betaaldiensten

**4.9.9.** Voor een Euro-incasso kunt u ons vragen om uitsluitend Euro-incasso's uit te voeren van een door u goedgekeurde incasserende partij. Wij maken dan op uw verzoek een goedkeuringslijst voor u. Als u gebruikmaakt van een goedkeuringslijst met incasserende partijen vervallen alle eventueel door u ingestelde incassoblokkades en incassobeperkingen. Bij de goedgekeurde incasserende partij is het mogelijk om een beperking van het aantal Euro-incasso's of van de hoogte van de Euro-incasso's in te stellen.

**4.9.10.** Wij weigeren een opdracht tot Euro-incasso als er sprake is van een incassoblokkade. Andere redenen om een Euro-incasso te weigeren zijn dezelfde als de redenen om een Betaalopdracht te weigeren, zoals vermeld in artikel 4.5.

**4.9.11.** In bepaalde gevallen mogen wij zelf een algehele incassoblokkade op uw Betaalrekening aanbrengen. Als wij dit doen, informeren wij u over de reden.

# 5. Bijzondere Voorwaarden voor Betaalinstrumenten

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Betaalinstrumenten.

## Artikel 5.1. – Betaalinstrumenten

### Wat zijn Betaalinstrumenten en hoe gebruikt u ze?

**5.1.1.** Met Betaalinstrumenten kunt u bijvoorbeeld inloggen op Internetbankieren, betalingen starten en goedkeuren, elektronische betalingen doen en andere soorten overeenkomsten en opdrachten aangaan. Denk bij Betaalinstrumenten bijvoorbeeld aan de kaartlezer, inlogkaart en inlogcode voor Internetbankieren. Zie ook de definitie van Betaalinstrumenten in de definitielijst.

**5.1.2.** Betaalopdrachten zijn elektronisch wanneer deze via een Betaalinstrument tot stand komen.

**5.1.3.** Op uw verzoek kan uw eventuele Vertegenwoordiger ook Betaalinstrumenten van ons krijgen. U blijft er verantwoordelijk voor dat de Betaalinstrumenten op de juiste manier worden gebruikt.

## Artikel 5.2. – Aansprakelijkheid

### Wie is verantwoordelijk voor het gebruik en misbruik van Betaalinstrumenten?

**5.2.1.** U volgt alle instructies en aanwijzingen die wij u geven over het gebruik van Betaalinstrumenten op tijd en volledig op. Zo verkleint u de kans dat u slachtoffer wordt van fraude of misbruik.

**5.2.2.** Het Betaalinstrument is alleen voor u of uw Vertegenwoordiger bedoeld en wordt alleen gebruikt op de manier die wij aangeven. U en uw Vertegenwoordiger moeten de Betaalinstrumenten altijd veilig en vertrouwelijk gebruiken. U mag de Betaalinstrumenten nooit aan andere personen geven.

**5.2.3.** Uw Vertegenwoordiger mag Betaalinstrumenten gebruiken voor uw Bankrekening als hij of zij daarvoor een overeenkomst met ons heeft gesloten. Dat geldt ook wanneer u zelf geen overeenkomst heeft voor het gebruik van Betaalinstrumenten.

**5.2.4.** Tenzij dwingend recht anders bepaalt, bent u volledig aansprakelijk voor alle betalingen en alle schade die ontstaat door een onjuist of niet-toegestaan gebruik van een Betaalinstrument.

**5.2.5.** U bent ervoor verantwoordelijk dat u en uw Vertegenwoordiger:

- (a) Alle nodige maatregelen neemt om de Betaalinstrumenten veilig te houden. Dit omvat ook maatregelen die niet specifiek in deze voorwaarden staan vermeld.
- (b) Een Toegangscade en andere beveiligingsgegevens nooit aan een andere persoon bekend zullen maken.
- (c) Wanneer u zelf een Toegangscade kunt kiezen, deze niet eenvoudig door anderen te raden is en geen verband houdt met uw geboortedatum, postcode, bankrekening-, huis- of telefoonnummer.
- (d) Wanneer u een Toegangscade heeft opgeschreven, daarbij niet vermeldt dat het om een Toegangscade gaat en ook niet dat het met een Betaalinstrument te maken heeft.
- (e) Een Betaalinstrument of een aantekening daarover bewaren of opslaan en dat anderen daar niet bij kunnen.

- (f) Onmiddellijk aan ons laten weten als u een Betaalinstrument bent verloren, of wanneer u vermoedt dat een andere persoon uw Toegangscode te weten is gekomen. U doet hiervan ook aangifte bij de politie.
- (g) Onmiddellijk aan ons laten weten als u een verzoek van iemand anders krijgt om uw Toegangscode aan diegene te geven, ook wanneer dit met behulp van onze naam en/of ons logo gebeurt en van ons afkomstig lijkt te zijn.
- (h) Het verloop op uw Bankrekening(en) regelmatig controleren. U informeert ons direct over eventuele onjuistheden.
- (i) Een Betaalinstrument niet voor kwaadwillige of illegale doeleinden (waaronder fraude) gebruiken, of op een manier die in strijd is met de wet of de voorwaarden die hier beschreven staan.

**5.2.6.** Wij zijn geen partij bij afspraken die u maakt met derden. Wij zijn daarom niet gebonden aan die afspraken. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en een derde aan wie u een betaling doet met een Betaalinstrument. Of bij afspraken met een Betaalinitiatiedienstverlener of Rekeninginformatiedienstverlener.

**5.2.7.** Als u een Betaalinitiatiedienstverlener of Rekeninginformatiedienstverlener toegang geeft tot uw Betaalrekening voor het laten uitvoeren van een Betaalopdracht of voor het verkrijgen van informatie over uw Betaalrekening en Transacties, gelden de volgende regels:

- (a) Uw Betaalrekening is alleen beschikbaar voor deze externe partij als u daar uitdrukkelijke toestemming voor geeft.
- (b) U bent zelf verantwoordelijk voor het accepteren van de voorwaarden van deze externe partijen. Ook bent u verantwoordelijk voor wat zij op basis van uw toestemming met uw gegevens doen.
- (c) U vrij bent om te kiezen welke Betaalinitiatiedienstverlener of Rekeninginformatiedienstverlener u toegang geeft tot uw Betaalrekening.
- (d) De Betaalinitiatiedienstverlener zal u voor elke Betaalopdracht om toestemming vragen. Dit gebeurt via een veiligheidsprocedure waarbij u uw inlogkaart en kaartlezer moet gebruiken.

**5.2.8.** Voor het beëindigen van uw rechtsverhouding met derden neemt u rechtstreeks contact met hen op. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan uit uw juridische relatie met derden, behalve als dwingend recht dat voorschrijft.

**5.2.9.** Om onze Betaalinstrumenten veilig te laten functioneren, kunnen wij u vragen om uw instellingen voor het betreffende Betaalinstrument aan te passen. Wij informeren u op tijd welke aanpassingen nodig zijn, zodat u van onze Betaalinstrumenten gebruik kunt blijven maken.

### Artikel 5.3. – Geldigheidsduur

**5.3.1.** Sommige Betaalinstrumenten zijn maar tijdelijk geldig. Een Betaalinstrument met een tijdelijke geldigheidsduur is geldig tot en met de laatste dag van de maand die op het Betaalinstrument staat vermeld.

**5.3.2.** Wij mogen de geldigheidsduur van een Betaalinstrument altijd verkorten of verlengen. Als we dat doen, informeren wij u hierover.

**5.3.3.** Betaalopdrachten en goedkeuringen die u vóór het einde van de geldigheidsduur heeft gegeven, blijven geldig. Ook als de geldigheidsduur van het Betaalinstrument inmiddels is verstreken.

### Artikel 5.4. – Gebruik en aanpassingen

#### Welke beperkingen kunnen er gelden bij gebruik van een Betaalinstrument?

**5.4.1.** Wij kunnen een Betaalinstrument verstrekken met daarop een limiet. Er kan een limiet gelden voor het bedrag dat u daarmee kunt uitgeven en/of aan het aantal transacties dat u in een bepaalde tijdsperiode kunt laten uitvoeren.

**5.4.2.** Wij bepalen de limiet op een Betaalinstrument en mogen deze limiet altijd aanpassen. Als wij de limiet aanpassen, informeren wij u hierover. Ook kunt u zelf aan ons vragen om de limiet (tijdelijk) aan te passen.

**5.4.3.** U kunt een Betaalinstrument niet gebruiken als u de voor u geldende limiet heeft bereikt.

**5.4.4.** Wij mogen een Betaalinstrument en de hierbij behorende diensten om bedrijfseconomische of veiligheidsredenen aanpassen. Als we dat doen, informeren wij u hierover. Als u niet akkoord gaat met de wijzigingen, uitbreidingen of beëindiging, kunt u uw Betaalrekening en/of Betaalinstrument per direct en kosteloos opzeggen. Doet u dat niet, dan betekent dit dat u de wijzigingen, uitbreidingen of beëindigingen aanvaardt.

**5.4.5.** Wij kunnen het gebruik van een Betaalinstrument in bepaalde landen beperken en/of uitsluiten. Dit geldt ook voor het doen van betalingen in bepaalde vreemde valuta.

### Artikel 5.5. – Blokkeren

#### Onder welke omstandigheden en door wie kan een Betaalinstrument worden geblokkeerd?

**5.5.1.** Wij kunnen u bepaalde procedures voorschrijven of instructies geven die u dient te volgen bij het opzeggen van een Betaalinstrument.

**5.5.2.** U kunt ons vragen om een Betaalinstrument tijdelijk of blijvend te blokkeren. U kunt dit verzoek persoonlijk, telefonisch of schriftelijk aan ons doen. U moet ons in elk geval direct informeren bij verlies, diefstal, onrechtmatig gebruik of niet-toegestaan gebruik van het Betaalinstrument.

**5.5.3.** Wij mogen een Betaalinstrument en de hierbij behorende diensten direct blokkeren in de volgende gevallen:

- (a) Het vermoeden bestaat van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het Betaalinstrument.
- (b) Als de veiligheid van het Betaalinstrument in gevaar is (als gevolg waarvan er sprake is van (mogelijke) schade voor u, voor ons, en/of voor derden).
- (c) Het risico sterk toeneemt dat u uw betalingsverplichtingen niet kunt nakomen die verband houden met het gebruik van het Betaalinstrument waarmee u over een Krediet beschikt.
- (d) Er sprake is van nieuwe wetgeving of andere maatregelen van de overheid of regelgevende instanties, of soortgelijke omstandigheden, waardoor het in stand houden van het Betaalinstrument en de daarbij behorende diensten niet langer mogelijk is.

## 5. Bijzondere Voorwaarden voor Betaalinstrumenten

**5.5.4.** Als een van de hierboven genoemde gevallen zich voordoet, informeren wij u meteen over de blokkering en de redenen daarvoor.

**5.5.5.** Nadat u ons heeft gevraagd om een Betaalinstrument te blokkeren, of zodra wij dit zelf hebben geblokkeerd, bent u alleen nog aansprakelijk als u frauduleus heeft gehandeld en/of opzettelijk of met grove nalatigheid deze Bijzondere Voorwaarden heeft geschonden.

**5.5.6.** Op ons verzoek levert u – als dat mogelijk is – de geblokkeerde Betaalinstrumenten in bij uw Kantoor.

**5.5.7.** Wij mogen de acceptant(en) van een Betaalinstrument vragen om een stopgezet Betaalinstrument in te nemen of te vernietigen. Acceptanten zijn bedrijven die pinbetalingen accepteren (ontvangen).

# 6. Bijzondere Voorwaarden voor Internetbankieren

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Internetbankieren. De Bijzondere Voorwaarden voor Betaaldiensten gelden ook voor Internetbankieren. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Bijzondere Voorwaarden voor Internetbankieren en de Bijzondere Voorwaarden voor Betaaldiensten, gelden de Bijzondere Voorwaarden voor Internetbankieren.

## Artikel 6.1. – Internetbankieren

**6.1.1.** Met internetbankieren bedoelen wij de elektronische omgeving zoals omschreven in de definitielijst. Deze omgeving is niet alleen bedoeld voor het uitvoeren van bancaire transacties, maar ook als een beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Via Internetbankieren kunnen wij berichten uitwisselen en informeren over belangrijke zaken met betrekking tot uw bankzaken.

**6.1.2.** Op onze website vindt u informatie over de mogelijkheden voor transacties, orders en informatie-uitwisseling via Internetbankieren. U kunt deze informatie ook op uw Kantoor krijgen.

## Artikel 6.2. – Voorwaarden en instructies bij Internetbankieren

**6.2.1.** U houdt zich aan onze gebruiksinstructies en handleidingen op het gebied van Internetbankieren.

**6.2.2.** Als u persoonlijke informatie over Internetbankieren met anderen deelt, bent u hiervoor zelf verantwoordelijk.

## Artikel 6.3. – Betaalopdrachten bij Internetbankieren

### Hoe werkt een betaling via Internetbankieren?

**6.3.1.** Dit artikel is alleen van toepassing als u een Bankrekening bij Handelsbanken aanhoudt.

**6.3.2.** Betaalopdrachten die via Internetbankieren worden ingediend, zijn bindend na bevestiging en verzending. Ze kunnen daarna alleen worden ingetrokken volgens de regels die hiervoor gelden, zoals beschreven in artikel 4.4.

**6.3.3.** Uw Vertegenwoordiger die online toegang heeft tot uw Bankrekening, krijgt van ons een eigen wachtwoord, inlogkaart en kaartlezer voor het geven van Betaalopdrachten.

## Artikel 6.4. – Beschikbaarheid van Internetbankieren

**6.4.1.** Behalve in gevallen van overmacht, is Internetbankieren 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u beschikbaar.

**6.4.2.** Als er noodzakelijk technisch onderhoud moet plaatsvinden kunnen wij de beschikbaarheid en functionaliteit van Internetbankieren beperken of aanpassen.

## Artikel 6.5. – Voorwaarden bij de E-mailbox van Particulier Internet Bankieren

**Welke berichten kunt u wel en niet versturen of bewaren in de E-mailbox? En welke berichten kunt u van ons verwachten?**

## 6. Bijzondere Voorwaarden voor Internetbankieren

**6.5.1.** Wij verwerken de berichten en bestanden die u via de E-mailbox in Particulier Internet Bankieren verstuurt. Dit doen wij om vragen van u te kunnen beantwoorden, uw opdrachten te verwerken, onze dienstverlening te administreren en te voldoen aan geldende wet- en regelgeving.

**6.5.2.** Vragen of opdrachten die u direct door ons wilt laten behandelen, verstuurt u niet via de E-mailbox. Neem in dat geval rechtstreeks contact op met uw Kantoor.

**6.5.3.** U geeft ons toestemming om de door ons verwerkte berichten en persoonlijke gegevens uit uw E-mailbox binnen onze organisatie te delen. Dit omvat bijvoorbeeld mededelingen, contracten, facturen, dagafschriften en jaaroverzichten.

**6.5.4.** U kunt ervoor kiezen om berichten van ons ook op papier te ontvangen. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn voor u.

**6.5.5.** Wij informeren u op tijd over aanpassingen in onze instructies, dienstverlening, deze algemene voorwaarden of andere voorwaarden. Afhankelijk van het soort bericht doen we dit per post of via de E-mailbox.

**6.5.6.** Berichten en bestanden in de inbox van uw E-mailbox worden na zes maanden automatisch verplaatst naar uw elektronische archief, tenzij u ze voor die tijd zelf verwijdert of archiveert. In het archief blijven ze bewaard voor de periode die daar staat aangegeven, tenzij u de berichten zelf eerder verwijdert. Na tien jaar verwijderen wij alle berichten en gerelateerde informatie uit het archief, of eerder – na zeven jaar – als uw klantrelatie met ons is beëindigd.

**6.5.7.** Wij mogen berichten en bijlagen uit de E-mailbox en het elektronisch archief verwijderen als deze de maximale beschikbare ruimte overschrijden. Wij kunnen ook berichten en bijlagen verwijderen als u de E-mailbox wordt gebruikt in strijd met geldende wet- of regelgeving of deze algemene voorwaarden. Indien mogelijk, informeren wij u hierover vooraf binnen een redelijke termijn.

**6.5.8.** U bent ervoor verantwoordelijk dat u geen bericht of bijlage naar de E-mailbox stuurt of daarin bewaart, welke:

- (a) Informatie bevat die schadelijk kan zijn voor onze computersystemen of die van derden.
- (b) Inbreuk maakt op rechten van derden.
- (c) In strijd is met wet- of regelgeving.
- (d) Mede oorzaak kan zijn van onrust, schade of enige vorm van overlast voor ons, onze klanten, onze medewerkers of derden.

# 7. Bijzondere Voorwaarden voor Particulier Deposito's

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Particulier Deposito's.

## Artikel 7.1. – Particulier Deposito en Tegenrekening

Hoe werkt een Particulier Deposito en wat zijn de voorwaarden voor het openen ervan?

**7.1.1.** Wij koppelen uw Particulier Deposito aan een Tegenrekening die op uw naam staat. Die Tegenrekening is bedoeld voor het openen en afwickelen van uw Particulier Deposito.

**7.1.2.** Uw Particulier Deposito en de Tegenrekening hebben dezelfde munteenheid.

**7.1.3.** U kunt meerdere Particulier Deposito's op uw naam openen.

**7.1.4.** U kunt een Particulier Deposito openen in euro's en in een andere munteenheid die wij accepteren.

## Artikel 7.2. – Rentevastperiode

Hoe lang staat de rente op uw Particulier Deposito vast?

**7.2.1.** U kunt in overleg met ons de duur van de Rentevastperiode voor uw Particulier Deposito bepalen.

**7.2.2.** De Rentevastperiode begint op de eerste dag en eindigt op de laatste dag van de overeengekomen looptijd van uw Particulier Deposito. Beide dagen zijn een Werkdag.

## Artikel 7.3. – Rente

De rente staat gedurende de afgesproken periode vast en wordt aan het einde van de periode uitbetaald of verrekend.

**7.3.1.** Gedurende de Rentevastperiode staat het Rentepercentage op jaarbasis vast.

**7.3.2.** Het Rentepercentage kan positief of negatief zijn.

**7.3.3.** Uw Particulier Deposito is rentedragend vanaf de eerste dag van de Rentevastperiode.

**7.3.4.** Op de laatste dag van de Rentevastperiode betalen wij de rente uit op uw Tegenrekening. Hebben wij nog rente van u te ontvangen, dan verrekenen wij deze op de laatste dag van de Rentevastperiode met uw Particulier Deposito.

## Artikel 7.4. – Vervroegde opname

U kunt uw Particulier Deposito vroegtijdig opnemen. In sommige situaties kan dat kosteloos, maar doorgaans betaalt u opnamekosten.

**7.4.1.** U mag uw Particulier Deposito volledig opnemen voor het einde van de Rentevastperiode.

**7.4.2.** U kunt een Particulier Deposito in de volgende gevallen kosteloos vervroegd opnemen:

- (a) Werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid: u krijgt een uitkering in verband met werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. In dat geval verzoeken wij u om ons een kopie van uw uitkeringsbeschikking en een kopie van de meest recente uitkering op uw rekeningafschrift te overhandigen.
- (b) Schuldsanering: u maakt gebruik van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Wij verzoeken u om uw toelating tot de WSNP aan te tonen door middel van een kopie toelating WSNP, zoals neergelegd in het vonnis van de rechtbank.
- (c) Overlijden van de (mede)depositohouder.

**7.4.3.** Als u uw Particulier Deposito vervroegd wilt opnemen, vragen wij u om ons dat ten minste drie Werkdagen voor de gewenste opnamedatum schriftelijk te laten weten.

**7.4.4.** Buiten de gevallen genoemd in artikel 7.4.2 van deze Bijzondere Voorwaarden, betaalt u bij vervroegde opname van een Particulier Deposito opnamekosten. Deze opnamekosten bestaan uit 1 procent van het Particulier Deposito, plus (voor zover relevant) het renteverlies van Handelsbanken. Het renteverlies is de contante waarde van het positieve verschil tussen:

- (a) De rente die wij op de geldmarkt zouden ontvangen voor de resterende periode van uw Particulier Deposito (vanaf de dag dat u uw Particulier Deposito vervroegd opneemt tot de laatste dag van de Rentevastperiode).
- (b) De rente die wij u zouden hebben betaald over uw Particulier Deposito voor diezelfde periode (vanaf de dag dat u uw Particulier Deposito vervroegd opneemt tot de laatste dag van de Rentevastperiode).

Wij mogen deze opnamekosten verrekenen met het depositobedrag dat u opneemt en/of het eventuele opgebouwde rentete goed dat wij aan u moeten betalen.

### Artikel 7.5. – Overboekingen

**Wij zorgen voor de overboekingen tussen uw Tegenrekening en Particulier Deposito. U zorgt voor voldoende saldo op de startdatum.**

**7.5.1.** U machtigt ons om alle benodigde Transacties uit te voeren tussen uw Tegenrekening(en) en Particulier Deposito('s). U zorgt ervoor dat er op de begindatum van een Particulier Deposito voldoende saldo op de Tegenrekening(en) staat.

**7.5.2.** Bij het begin van de Rentevastperiode maken wij het depositobedrag over van uw Tegenrekening naar uw Particulier Deposito. Na afloop van de Rentevastperiode storten wij het depositobedrag terug op uw Tegenrekening. Als de door u gekozen datum voor een Transactie of de aflooptdatum van de Rentevastperiode geen Werkdag is, voeren wij de Transactie op de eerstvolgende Werkdag uit.

### Artikel 7.6. – Bevestiging Particulier Deposito

**Waar vindt u de gegevens van uw Deposito en hoe worden deze bevestigd?**

**7.6.1.** Wij sturen u per post of per e-mail informatie over uw Particulier Deposito. Hierin staan het depositobedrag, de Rentevastperiode en het geschatte Rentepercentage voor uw Particulier Deposito.

**7.6.2.** Na plaatsing van een Particulier Deposito zijn de gegevens van het Particulier Deposito, waaronder het Rentepercentage, beschikbaar via Internetbankieren. Als u niet beschikt over Internetbankieren ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de gegevens van uw Particulier Deposito.

**7.6.3.** Als u het niet eens bent met de inhoud van de bevestiging als bedoeld in artikel 7.6.2. van deze Bijzondere Voorwaarden, laat u ons dit binnen twee Werkdagen na ontvangst weten. Doet u dat niet, dan gaan wij ervan uit dat u akkoord bent.

### Artikel 7.7. – Verzuim

**U bent in verzuim als u zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. In dat geval mag Handelsbanken het Particulier Deposito direct opeisen, de overeenkomst beëindigen of extra voorwaarden stellen.**

**7.7.1.** Als u in verzuim bent, wordt het volledige depositobedrag direct opeisbaar. Hiervoor is geen ingebrekestelling of andere formaliteit vereist.

**7.7.2.** Als u in verzuim bent, hebben wij de mogelijkheid de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Volgens artikel 7.4.4. van deze Bijzondere Voorwaarden mogen wij de kosten voor vervroegde opname verrekenen met het depositobedrag.

**7.7.3.** Wij mogen aanvullende voorwaarden stellen aan de voortzetting van het Particulier Deposito als u in verzuim bent.

**7.7.4.** U bent in verzuim in de volgende gevallen:

- (a) U komt uw verplichtingen aan ons niet, niet op tijd, of niet goed na.
- (b) U komt een wettelijke verplichting of een verplichting uit een overeenkomst met derden niet, niet op tijd, of niet op de juiste wijze na.
- (c) U heeft ons verkeerd of onvolledig geïnformeerd. Als we de juiste informatie hadden gehad, hadden we de overeenkomst niet, of onder andere voorwaarden, met u gesloten.
- (d) U krijgt te maken met financiële problemen zoals:
  - U vraagt uitstel van betaling of faillissement aan, of dit wordt uitgesproken;
  - U biedt uw schuldeisers een betalingsregeling aan buiten faillissement;
  - Uw bezit wordt geheel of gedeeltelijk onder toezicht (bewind of beheer) gesteld;
  - U wordt onder curatele of stille curatele gesteld;
  - U verliest op een andere manier de zeggenschap over (een deel van) uw bezit; of
  - U doet afstand van uw bezit (boedelafstand).
- (e) U gaat in het buitenland wonen.

## 7. Bijzondere Voorwaarden voor Particulier Deposito's

- (f) Er verandert iets in de wetgeving of de uitleg daarvan, of er komt een overheidsbesluit, dat invloed heeft op de overeenkomst. Als we dan binnen een redelijke termijn die wij stellen, niet schriftelijk overeenstemming bereiken over de aanpassing van de betreffende bepalingen, en onze positie daardoor naar onze mening negatief verandert.
- (g) Er is een andere verandering opgetreden die, vergeleken met het moment dat we de afspraken maakten, volgens ons zo ernstig is dat we de overeenkomst niet, of onder andere voorwaarden, hadden gesloten.
- (h) Als op u sancties van toepassing zijn, of als u een handeling verricht of (in)direct betrokken bent bij een handeling waardoor u in strijd met sanctiewet- en/of regelgeving handelt en/of u of wij daardoor sancties opgelegd (kunnen) krijgen.

### 7.7.5. U informeert ons direct schriftelijk zodra:

- een van de hiervoor onder (a) tot en met (h) genoemde gebeurtenissen zich voordoet; of
- wanneer u verwacht dat een van die gebeurtenissen zich binnen een korte termijn gaat voordoen.

# 8. Bijzondere Voorwaarden voor Sparen

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Sparen. Als u bij ons spaart, houdt u geld bij ons aan op een Particuliere Spaarrekening.

## Artikel 8.1. – Particuliere Spaarrekening en Tegenrekening

Wat is een Particuliere Spaarrekening en wat zijn de regels voor het openen en gebruik ervan?

- 8.1.1.** De Particuliere Spaarrekening is beschikbaar voor natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 8.1.2.** U kunt één Particuliere Spaarrekening openen op uw eigen naam en één Particuliere Spaarrekening op naam van uzelf en uw partner.
- 8.1.3.** Wij rekenen geen kosten voor het openen of sluiten van een Particuliere Spaarrekening.
- 8.1.4.** Een Particuliere Spaarrekening is uitsluitend bedoeld voor het beheer van spaargeld in euro's en/of als Tegenrekening voor een Particulier Deposito. U kunt de spaarrekening niet gebruiken voor betalingsverkeer of andere doeleinden.
- 8.1.5.** U kunt vanaf elke bankrekening geld naar uw Particuliere Spaarrekening overboeken.
- 8.1.6.** Geld overboeken vanaf uw Particuliere Spaarrekening is uitsluitend mogelijk naar een Tegenrekening die op uw naam staat. De Tegenrekening is een Particuliere Betaalrekening die u bij ons aanhoudt. Wij kunnen nadere voorwaarden stellen aan deze Tegenrekening of aan het wijzigen ervan.

## Artikel 8.2. – Rente

Wij berekenen elk kwartaal rente over uw spaargeld. De rente kan positief of negatief zijn.

- 8.2.1.** U kunt rente krijgen of betalen over het geld dat op uw Particuliere Spaarrekening staat (ook wel: creditrente). De rente kan zowel positief als negatief zijn. Wij mogen de rente op elk moment wijzigen. Wij informeren u over de geldende rente. Deze kunt u ook opvragen bij uw Kantoor.
- 8.2.2.** Wij berekenen de rente over het creditsaldo elk kwartaal. Dat doen we op de Rentdatum. Op de eerste Werkdag van het volgende kwartaal schrijven wij de rente bij of af van uw Particuliere Spaarrekening.
- 8.2.3.** Er geldt geen limiet voor het saldo dat op uw Particuliere Spaarrekening mag staan.

## Artikel 8.3. – Overboekingen

- 8.3.1.** U kunt zonder kosten uw spaargeld storten op of opnemen van uw Particuliere Spaarrekening. Alle opnames van uw spaargeld verlopen via uw Tegenrekening. Als uw Tegenrekening tijdelijk of permanent niet beschikbaar is voor overboekingen, storten wij uw spaargeld terug op uw Particuliere Spaarrekening.
- 8.3.2.** Als de door u gekozen datum voor een Overboeking geen Werkdag is, voeren wij de Overboeking op de eerstvolgende Werkdag uit.

**Artikel 8.4. – Rekeningafschriften**

**Wij sturen u maandelijks een digitaal of papieren overzicht van uw Particuliere Spaarrekening.**

U krijgt elke maand van ons een Rekeningafschrift of, als u hierom heeft verzocht, een papieren Rekeningafschrift van uw Particuliere Spaarrekening. Hierin staat een overzicht van uw spaargeldsaldo, overboekingen en/of eventuele bijgeschreven of afgeschreven rente in die periode.

# 9. Bijzondere Voorwaarden voor Krediet

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor een Krediet. In de Kredietovereenkomst staan specifieke afspraken die u met ons heeft gemaakt over uw Krediet.

## Artikel 9.1. – Beschikbaarheid en gebruik van uw Krediet

### Wanneer kunt u uw Krediet gebruiken en waarvoor?

**9.1.1.** U kunt over een Krediet beschikken als u aan de afspraken voldoet die voor u gelden. Daarnaast moeten alle zekerheden die we zijn overeengekomen, door u zijn gegeven. Verder mag er geen grote verandering zijn opgetreden in uw situatie tussen het moment dat u de Kredietovereenkomst tekende en het moment dat u het Krediet kunt gebruiken.

**9.1.2.** U mag een Krediet alleen gebruiken voor het doel dat we samen hebben afgesproken. Wij hoeven niet te controleren of u het Krediet ook echt voor dat doel gebruikt.

**9.1.3.** Op de laatste dag van de looptijd die in uw Kredietovereenkomst staat, moet u het Krediet helemaal hebben terugbetaald. Ook moet u op dat moment alle rente en kosten die bij het Krediet horen, volledig hebben betaald. Als die laatste dag geen Werkdag is, dan geldt de Werkdag ervoor.

## Artikel 9.2. – Waarborgen en verplichtingen tijdens uw Krediet

Zolang u een Krediet bij ons heeft, verwachten we dat u aan bepaalde voorwaarden voldoet. Dit is belangrijk voor een goede samenwerking en voor uw Krediet.

Zolang u een Krediet bij ons heeft, moet u zorgen voor het volgende:

- (a) Juiste informatie: alle informatie die u aan ons geeft – of die namens u wordt gegeven over het Krediet – moet altijd juist, volledig en duidelijk zijn. De informatie mag niet misleidend zijn.
- (b) Eigendom van zekerheden: de goederen die u (of iemand anders) als zekerheid heeft gegeven, moeten echt uw (of die van die ander) eigendom zijn.
- (c) Beroep of onderneming: u moet uw beroep of uw onderneming mogen uitoefenen.
- (d) Niet in strijd met regels of afspraken. De Kredietovereenkomst, de betalingen die daarbij horen en het geven van de zekerheid mogen niet in strijd zijn met:
  - wetten of andere regels;
  - een afspraak of contract waar u of andere betrokkenen zich aan moeten houden.
- (e) Geen Krediet opnemen bij problemen: u neemt geen Krediet op als u niet voldoet aan de voorwaarden die voor u gelden. Dit geldt ook als u redelijkerwijs kunt verwachten dat dit het geval zal zijn door het opnemen van het Krediet of door het doen van een geplande Transactie.

### Artikel 9.3. – BKR-registratie en toetsing

**Dit artikel legt uit wat het Bureau Krediet Registratie (BKR) is en waarom wij hier gegevens over uw Krediet registreren. Ook leest u hoe wij fraude proberen te voorkomen.**

**9.3.1.** Wij zijn aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Het BKR registreert welke natuurlijke personen een Krediet hebben. Dit kunnen zowel Consumenten als zelfstandige ondernemers zijn (zoals zzp'ers) die persoonlijk aansprakelijk zijn voor het terugbetalen van het Krediet. Vraagt u als natuurlijk persoon een Krediet bij ons aan? Dan moeten wij controleren of u geregistreerd staat in het Centraal Krediet Informatiesysteem van het BKR: de zogeheten CKI-toets. Wij gebruiken de uitkomst hiervan om te beoordelen of u het Krediet kunt betalen.

**9.3.2.** Als u als natuurlijk persoon bij ons een Krediet afsluit (met uitzondering van de Woning hypotheek), zijn we verplicht het Krediet te melden bij het BKR. Voor sommige Kredieten melden wij alleen dat u een Krediet heeft en hoe lang de looptijd daarvan is. Bij andere Kredieten melden wij ook hoeveel Krediet u heeft opgenomen. Meer informatie hierover vindt u op onze website ([www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl)) en op de website van het BKR ([www.bkr.nl](http://www.bkr.nl)).

**9.3.3.** Als u een achterstand krijgt in de betalingen voor uw Krediet, dan zijn wij verplicht dit te melden aan het BKR.

**9.3.4.** Het BKR beheert namens de Nederlandse Vereniging van Banken het EVA-fraudesysteem en namens de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken het SFH-fraudesysteem. Het EVA-systeem (Externe Verwijzings Applicatie) ondersteunt fraudepreventie bij onder meer betaalproducten, consumptief krediet en hypotheek. Het SFH-systeem, beheerd door de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), wordt gebruikt om hypotheekfraude te bestrijden. Beide systemen stellen financiële instellingen in staat om klanten of medewerkers te screenen op frauderisico's. Om fraude, witwassen en andere criminele activiteiten op te sporen, voeren wij voor elke kredietnemer (Consument of Zakelijke Klant) via het BKR een EVA-toets en, als dit van toepassing is, een SFH-toets uit. Daarnaast controleren wij voor elke kredietnemer in het Verificatie Identificatie Systeem (VIS) van het BKR of er sprake is van identiteitsfraude.

### Artikel 9.4. – Hoofdelijkheid

**Wat betekent hoofdelijke aansprakelijkheid voor uw Krediet?**

**9.4.1.** Als u samen met één of meerdere andere personen een Krediet bij ons afsluit, dan komen we overeen dat u hoofdelijk aansprakelijk bent. Dit betekent dat u en de andere personen die het Krediet hebben afgesloten, ieder apart voor het hele bedrag van het Krediet verantwoordelijk zijn. Wij kunnen het volledige bedrag dus bij elk van u opeisen.

**9.4.2.** Als een verplichting van u overgaat op iemand anders (uw rechtsopvolger, bijvoorbeeld bij overlijden of overname), dan is die persoon ook hoofdelijk aansprakelijk voor de afspraken die u met ons heeft gemaakt.

**9.4.3.** Heeft u een Kredietovereenkomst waarin staat dat u hoofdelijk aansprakelijk bent? En zijn er afspraken dat bepaalde situaties (zoals niet betalen) gevolgen hebben? Dan gelden deze gevolgen ook voor u als zo een situatie zich voordoet bij een van de andere personen met wie u het Krediet heeft afgesloten.

**9.4.4.** Als u samen met één of meerdere andere personen een Krediet bij ons afsluit, verstrekt u bij voorbaat een pandrecht aan ons op eventuele terugvorderingen (regres) of overgenomen rechten (subrogatie) tegenover de andere Kredietnemer(s). Dit doen wij om zeker te zijn dat u deze rechten niet gebruikt zolang het Krediet nog niet volledig is terugbetaald.

### Artikel 9.5. – Volmacht

**9.5.1.** Heeft u samen met anderen een Krediet? Dan kunt u één van deze personen via een volmacht de officiële toestemming geven om u voor dit Krediet volledig en zelfstandig te vertegenwoordigen.

**9.5.2.** De volmacht kan bestaan uit:

- De bevoegdheid om de hoogte, de voorwaarden, de condities en de zekerheden van een Krediet van tijd tot tijd aan te passen.
- De bevoegdheid om alle communicatie in verband met het Krediet met ons te voeren.

**9.5.3.** Als wij dit nodig vinden, dan kunnen wij alsnog uitdrukkelijke toestemming van de andere personen vragen.

### Artikel 9.6 – Munteenheid

Wij stellen het Krediet beschikbaar in euro's, tenzij dit anders in de Kredietovereenkomst is vermeld.

### Artikel 9.7. – Lening

**Wat zijn de algemene regels rondom de looptijd en het (vervroegd) aflossen van uw Lening?**

**9.7.1.** U mag uw Lening eerder aflossen dan afgesproken. In de Kredietovereenkomst staat hoeveel en op welke wijze u per jaar vervroegd op uw Lening kunt aflossen en welke kosten daaraan eventueel verbonden zijn.

**9.7.2.** Moet u ons een vergoeding betalen omdat u vervroegd aflost? Wij berekenen deze vergoeding volgens de netto contante waarde-methode, zoals beschreven in de Leidraad van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over vervroegde aflossing van een hypotheek. Deze methode zorgt voor een eerlijke berekening van de vergoeding die u aan ons betaalt als u eerder aflost dan afgesproken.

**9.7.3.** Lost u uw Lening helemaal vervroegd af? Dan betaalt u naast de aflossing ook de rente, kosten en vergoedingen die nog openstaan.

**9.7.4.** Bent u het niet eens met een nieuw variabel rentetarief dat gebaseerd is op de alternatieve referentierente? En laat u ons dit binnen de daarvoor gestelde termijn weten? Dan kunt u de leningdelen met een variabele rente kosteloos vervroegd aflossen tot de datum die wij u in het bericht noemen. Dit geldt bijvoorbeeld als een veelgebruikte rente (zoals Euribor) wordt vervangen door een nieuwe rente.

**9.7.5.** Bedragen die u (vervroegd) heeft afgelost, kunt u niet opnieuw opnemen. Tenzij wij hierover iets anders met u hebben afgesproken in de Kredietovereenkomst.

### Artikel 9.8. – Rente en andere vergoedingen

#### Hoe wij de rente en andere kosten voor uw Krediet berekenen.

**9.8.1.** Als de rente die u betaalt deels is gebaseerd op een referentierente (zoals Euribor) en deze rente nul procent of lager is, dan geldt altijd een referentierente van nul procent.

**9.8.2.** Voor het berekenen van de variabele rente tellen we de dagen in een maand en gaan we uit van 360 dagen in een jaar. Voor de vaste rente berekenen we een maand als 30 dagen en een jaar als 360 dagen. Als u het Krediet opneemt op de laatste dag van de maand, dan berekenen we voor die maand één dag rente. In alle andere gevallen rekenen we met 30 dagen per maand. Voor Kredieten in een vreemde valuta kunnen we een andere rekenmethode gebruiken.

**9.8.3.** Wij berekenen de rente met onze eigen berekeningsmethode en valuteringsregeling.

**9.8.4.** De afgesproken provisies, vergoedingen en/of kosten voor uw Krediet betaalt u zodra u de Kredietovereenkomst tekent. U geeft ons dan toestemming (machtiging) om deze bedragen van uw Betaalrekening af te schrijven of van uw Externe rekening te incasseren. Deze bedragen bent u ook verschuldigd als u het Krediet (nog) niet gebruikt.

**9.8.5.** U betaalt rente, aflossing van leningen en andere provisies (zoals een bereidstellingsvergoeding) maandelijks achteraf. Het is niet toegestaan om de rente vooruit te betalen. Wij mogen het verschuldigde bedrag afschrijven van uw Betaalrekening of incasseren van uw Externe rekening op de eerste Werkdag van de maand nadat de betaling verschuldigd was. Wij mogen de dagen waarop u rente of aflossing moet betalen, aanpassen.

**9.8.6.** De rente, tarieven en voorwaarden van uw Krediet zijn gebaseerd op de situatie op het moment dat u de Kredietovereenkomst sluit. Deze situatie kan veranderen. Bijvoorbeeld door nieuwe of gewijzigde wetten en regels, veranderingen in de kosten die wij op de kapitaalmarkten betalen voor de rente van uw Krediet of veranderingen in uw risicoprofiel. Wij zijn bevoegd om kostenverhogingen aan u in de renteopslag (of op een andere wijze) door te berekenen. Wij kunnen dit niet gedurende de periode dat wij een vaste rente voor een bepaalde (Rentevast)periode hebben afgesproken, tenzij u niet aan uw verplichtingen voldoet. Wij informeren u zoveel als redelijkerwijs mogelijk vooraf over aanpassingen van de (opslagen in) het variabele rentetarief.

### Artikel 9.9. – Betalingen

#### Hoe regelen wij de betalingen voor uw Krediet? En wat zijn uw rechten en plichten bij incasso's?

**9.9.1.** U kunt alleen gebruikmaken van een Krediet als u een Betaalrekening bij ons en/of een Externe rekening (een rekening bij een andere bank) heeft. Heeft u nog geen Betaalrekening bij ons? Dan kunnen wij die voor u openen. Wij mogen de bedragen die u voor uw Krediet moet betalen van uw Betaalrekening afschrijven. Wij kunnen ook een andere Betaalrekening aanwijzen waarvandaan de bedragen worden afgeschreven.

**9.9.2.** Wij mogen alle bedragen afschrijven van uw Betaalrekening of incasseren van uw Externe rekening. U moet ervoor zorgen dat er op de betaaldag voldoende geld op uw Betaalrekening en/of Externe rekening staat, zodat wij kunnen afschrijven of incasseren. U betaalt altijd het volledige bedrag dat u ons verschuldigd bent. U mag bedragen niet verrekenen met bedragen die wij u eventueel verschuldigd zijn. Ook mag u om welke reden dan ook niet minder of later betalen.

**9.9.3.** Voordat wij een automatische incasso voor het eerst van uw Externe rekening afschrijven, sturen wij u minstens veertien dagen van tevoren schriftelijk een vooraankondiging. Hierin staat informatie over de incasso. Voor alle volgende automatische incasso's van uw Externe rekening hoeven wij u geen vooraankondiging meer te sturen.

**9.9.4.** Lukt een automatische incasso van uw Externe rekening niet (bijvoorbeeld omdat er te weinig saldo is)? Dan moet u zelf zorgen dat u op tijd en correct betaalt. Als wij een verschuldigd bedrag niet op tijd van u ontvangen, bent u in verzuim. Wij mogen u daarvoor per maand kosten in rekening brengen. Hierbij houden we ons aan de wettelijke regels. Deze kosten berekenen we over het niet betaalde bedrag totdat u dit bedrag alsnog aan ons heeft betaald.

**9.9.5.** Er ontstaat een Ongeoorloofde roodstand als wij een bedrag van uw Betaalrekening afschrijven en er onvoldoende saldo op staat, of als daardoor de afgesproken limiet voor rood staan wordt overschreden. U moet een Ongeoorloofde roodstand direct aanvullen. Bij Ongeoorloofde roodstand bent u in verzuim. U moet ons dan ook een vergoeding betalen. Voor roodstanden die ontstaan uit een particulier product geldt de wettelijke rente. Voor roodstanden die ontstaan uit een zakelijk product geldt de wettelijke rente voor handelstransacties. Voor Particuliere Betaalrekeningen kunt u meer informatie over deze vergoedingen vinden in het bijbehorende informatiedocument over de vergoedingen.

**9.9.6.** U voldoet aan uw verplichtingen aan ons wanneer wij al uw betalingen volledig hebben ontvangen. Hierbij houden wij de volgende volgorde aan voor het verwerken van uw betalingen:

1. kosten en provisies;
2. de debetrente, inclusief eventuele verzuimrente en vergoedingen voor vervroegde aflossingen;
3. de aflossingen die u moet betalen; en
4. alle andere bedragen.

**9.9.7.** Wilt u uw Externe rekening wijzigen of opzeggen? Dan moet u dit zo snel mogelijk schriftelijk aan ons laten weten. U kunt hiervoor een wijzigingsformulier opvragen bij uw Kantoor en dit ondertekend terugsturen.

**9.9.8.** Wij mogen een incassomachtigingsformulier op elk moment aanpassen. Wij informeren u schriftelijk over deze wijziging. Een aanpassing kan nodig zijn om te blijven voldoen aan de regels van het SEPA Direct Debit Core Rulebook (die af en toe wijzigen). Wij gaan ervan uit dat u akkoord gaat met de wijziging, tenzij u binnen vier weken na ontvangst van ons bericht bezwaar maakt. U kunt uw bezwaar schriftelijk indienen bij uw Kantoor.

**9.9.9.** Hoe werkt terugbetaling bij een automatische incasso? U heeft het recht om uiterlijk acht weken nadat een automatische incasso van uw Externe rekening is afgeschreven, een terugbetaling (refund) aan te vragen bij de aanbieder van uw Externe rekening. Dit geldt voor het bedrag dat door die incasso van uw rekening is geïncasseerd. Wij verwerken die aanvraag, ongeacht de reden, en betalen het bedrag en eventueel een vergoeding voor renteverlies terug aan de aanbieder van uw Externe rekening, als wij uw aanvraag binnen de genoemde termijn ontvangen. Deze terugbetaling door ons kan tot 62 dagen na de incassodatum plaatsvinden. U bent verplicht om het totale bedrag dat wij op basis van dit artikel hebben terugbetaald aan de aanbieder van uw Externe rekening, aan ons terug te betalen. Ook betaalt u ons alle door ons betaalde of gemiste rente terug die het gevolg is van het terugboeken van de incasso.

**9.9.10.** Hoe werkt terugbetaling van een mogelijk onterechte incasso? U heeft het recht om uiterlijk dertien maanden nadat een automatische incasso van uw Externe rekening is afgeschreven, een terugbetaling aan te vragen bij de aanbieder van uw Externe rekening. Deze verlengde termijn geldt, als u beweert dat deze automatische incasso niet door u is goedgekeurd (mogelijk onterechte incasso). Als de aanbieder van uw Externe rekening concludeert – al dan niet op basis van uw informatie – dat de incasso zonder uw toestemming is uitgevoerd, dan accepteren wij dit verzoek. Wij betalen dan het bedrag en, als van toepassing, een vergoeding voor het gerelateerde renteverlies terug aan de aanbieder van uw Externe rekening. Deze terugbetaling door ons kan tot veertien maanden na de datum van de ongeautoriseerde incasso plaatsvinden. U bent verplicht om ons het totale bedrag terug te betalen dat wij op basis van dit artikel hebben terugbetaald aan de aanbieder van uw Externe rekening. Ook betaalt u ons alle door ons betaalde of gemiste rente terug die het gevolg is van het terugboeken van de incasso.

**9.9.11.** De aanbieder van uw Externe rekening heeft het recht om een teruggave (return) van een automatische incasso te starten volgens het SEPA Direct Debit Core Rulebook. Deze teruggave kan tot vijf Werkdagen na de incassodatum gestart worden. Dit is een proces dat uw bank (waar de incasso van uw rekening is afgeschreven) zelf initieert. Wij accepteren zo'n teruggave, ongeacht de reden, en betalen het bedrag van de betreffende incasso terug aan de aanbieder van uw Externe rekening. U bent verplicht om ons het bedrag terug te betalen dat wij op basis van dit artikel hebben terugbetaald aan de aanbieder van uw Externe rekening. Ook betaalt u ons alle door ons aan de aanbieder van uw Externe rekening betaalde of gemiste rente terug die het gevolg is van het terugboeken van de incasso.

**9.9.12.** Een incassomachtigingsformulier dat wij volledig en rechtsgeldig ondertekend van u hebben ontvangen, is onbeperkt geldig. Tenzij u de machtiging intrekt, of als er in een aaneengesloten periode van 36 maanden (3 jaar) geen incasso is aangeboden door ons. Wilt u uw machtiging intrekken? Neem dan schriftelijk contact op met uw Kantoor.

### Artikel 9.10. – Risicoklasse

**De Risicoklasse geeft aan hoe risicovol uw Krediet voor ons is. Hoe lager het risico, hoe lager uw rente kan zijn.**

**9.10.1.** Wij mogen de Risicoklassen en de bijbehorende Rentepercentages altijd wijzigen. U vindt de actuele Risicoklassen en Rentepercentages op onze website.

**9.10.2.** Is het rentetarief van uw Krediet gebaseerd op de Marktwaardedekkingsratio? Dan bepalen wij de Risicoklasse voor de hele Rentevastperiode en voor uw hele Krediet. De marktwaardedekkingsratio is de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw Onderpand (bijvoorbeeld uw woning).

**9.10.3.** Verandert de Marktwaardedekkingsratio? Dan mogen wij de Risicoklasse herzien.

**9.10.4.** U kunt ons altijd vragen om de Risicoklasse opnieuw te bekijken, op basis van de actuele Marktwaardedekkingsratio. U stuurt ons dan een recent taxatierapport dat voldoet aan onze voorwaarden. Een taxatierapport geeft ons de actuele waarde van uw onderpand.

**9.10.5.** Wijzigen wij de Risicoklasse? Dan krijgt u hierover een schriftelijke bevestiging van ons. Het nieuwe Rentepercentage dat bij de gewijzigde Risicoklasse hoort, gaat in op de datum die in onze bevestiging staat.

### Artikel 9.11. – Rente(vastperiode)

**9.11.1.** Heeft u een Lening met een vaste rente? Dan bepalen wij aan het einde van elke Rentevastperiode de nieuwe rente en de lengte van de volgende Rentevastperiode.

**9.11.2.** Bij een Lening met een variabele rente bepalen wij per periode van drie maanden het Rentepercentage voor de volgende periode van drie maanden.

**9.11.3.** Elke Rentevastperiode heeft dezelfde tijdsduur als de voorafgaande Rentevastperiode. Dit is alleen anders als we iets anders schriftelijk afspreken, of als de resterende looptijd van de Lening korter is dan de huidige Rentevastperiode.

**9.11.4.** Uiterlijk drie maanden voordat uw Rentevastperiode afloopt, ontvangt u van ons een aanbieding voor een nieuwe rente en de bijbehorende Rentevastperiode.

**9.11.5.** Loopt uw laatste Rentevastperiode af en heeft u ons aanbod voor een nieuwe rente en Rentevastperiode niet geaccepteerd? Dan stellen wij de nieuwe rente zelf vast. Dit doen we voor een periode die gelijk is aan uw vorige Rentevastperiode (tenzij uw Lening dan korter loopt), tegen het Rentepercentage die op dat moment geldt.

### Artikel 9.12. – Verzuim en opeisbaarheid

**In dit artikel leest u wanneer u in verzuim bent, wat de gevolgen hiervan zijn en wanneer wij het Krediet direct kunnen opeisen. Dit zijn belangrijke afspraken voor zowel u als voor ons.**

**9.12.1.** Als u in verzuim bent, mogen wij alles wat u ons verschuldigd bent, direct en volledig opeisen. We hoeven u daarvoor geen voorafgaande ingebrekestelling te sturen, en er zijn geen andere formaliteiten nodig. Verzuim betekent dat u uw afspraken met ons niet, niet tijdig of op onjuiste wijze nakomt. Opeisen betekent dat u het hele bedrag van uw Krediet (en eventuele andere schulden aan ons) direct aan ons moet terugbetalen, ook als de normale looptijd nog niet voorbij is.

**9.12.2.** Wij informeren u via een schriftelijke verklaring als wij het Krediet opeisen. We maken geen gebruik van dit recht als uw verzuim van kleine betekenis is en houden ons aan de zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden. Denk bijvoorbeeld aan een eenmalige, geringe betalingsachterstand die u snel herstelt.

**9.12.3.** Als u in verzuim bent, mogen wij ook extra voorwaarden stellen voor een (tijdelijke of gedeeltelijke) voortzetting van het Krediet en het gebruik ervan.

**9.12.4.** Als wij een Krediet verlagen of stopzetten vanwege uw verzuim of om een andere reden, hoeven wij eventuele schade die hierdoor ontstaat niet aan u te vergoeden.

**9.12.5.** Hieronder vindt u een lijst met voorbeelden wanneer u in verzuim bent, of waarin u het totale bedrag dat u ons verschuldigd bent, direct moet terugbetalen (het Krediet is dan opeisbaar). Het maakt niet uit of de oorzaak hiervan uw schuld is of niet.

- (a) U komt uw verplichtingen aan ons niet, niet op tijd, of niet goed na. Dit is bijvoorbeeld het geval als u uw maandelijkse aflossing en rente niet betaalt.
- (b) U komt een wettelijke verplichting of een afspraak met een andere partij niet, niet op tijd, of niet goed na. Denk hierbij aan het niet betalen van belastingen of het niet nakomen van afspraken met andere kredietverstrekkers.
- (c) U heeft ons verkeerd of onvolledig geïnformeerd. Als we de juiste informatie hadden gehad, hadden we de overeenkomst niet, of onder andere voorwaarden, met u gesloten. Bijvoorbeeld als u bij de aanvraag van het Krediet onjuiste inkomsten of schulden heeft opgegeven.
- (d) U krijgt te maken met financiële problemen zoals:
  - U vraagt uitstel van betaling of faillissement aan, of dit wordt uitgesproken;
  - U biedt uw schuldeisers een betalingsregeling aan buiten faillissement;
  - Uw bezit wordt geheel of gedeeltelijk onder toezicht (bewind of beheer) gesteld;
  - U wordt onder curatele of stille curatele gesteld;
  - U verliest op een andere manier de zeggenschap over (een deel van) uw bezit; of
  - U doet afstand van uw bezit (boedelafstand).
- (e) Er wordt beslag gelegd op uw bezit (of een deel ervan) om schulden te innen. Of er wordt op een andere manier verhaal gezocht op het vermogen van u of de (derde)zekerheidsgever.
- (f) U gaat in het buitenland wonen.
- (g) Als op u sancties van toepassing zijn of als u een handeling verricht of (in)direct betrokken bent bij een handeling waardoor u in strijd met sanctiewetten/of regelgeving handelt en/of u of wij daardoor sancties opgelegd (kunnen) krijgen.

- (h) Wij vinden dat de zekerheid die u ons heeft gegeven (bijvoorbeeld een Hypotheekrecht) niet meer voldoende is. De waarde van het Onderpand is bijvoorbeeld flink gedaald.
- (i) Er verandert iets in de wetgeving of de uitleg daarvan, of er komt een overheidsbesluit, dat invloed heeft op de overeenkomst of de gegeven zekerheden (en hun waarde). En als we binnen een redelijke termijn die wij stellen, niet schriftelijk overeenstemming bereiken over de aanpassing van de betreffende bepalingen en/of zekerheden, en onze positie daardoor naar onze mening negatief verandert.
- (j) U gebruikt uw Krediet niet of niet meer voor het doel dat we samen hebben afgesproken.
- (k) Er is een andere verandering opgetreden die, vergeleken met het moment dat we de afspraken maakten, volgens ons zo ernstig is dat we de overeenkomst niet, of onder andere voorwaarden, hadden gesloten. Denk aan een grote wijziging in uw financiële situatie die niet onder de andere punten valt.
- (l) U overlijdt.
- (m) Een van de gevallen genoemd onder (a) tot en met (l) doet zich voor bij een derde partij die voor u zekerheid aan ons heeft gegeven. Of wanneer deze derde de zekerheid intrekt, niet nakomt, laat vervallen, of wanneer de waarde van de zekerheid daalt. Dit geldt ook als iemand anders (een derde) voor u garant staat of onderpand heeft gegeven, en deze persoon of de zekerheid voldoet niet meer aan de afspraken of de waarde daalt.

**9.12.6.** U moet ons direct schriftelijk laten weten zodra een van de gevallen genoemd onder (a) tot en met (m) hierboven zich voordoet, of u verwacht dat een van die gevallen binnenkort zal gebeuren.

### Artikel 9.13. – Kosten, belastingen en overige lasten

**Dit artikel legt uit welke kosten u betaalt voor uw Krediet en de zekerheid die u aan ons geeft. Ook leest u hier wat er gebeurt als wij kosten voor u voorschieten of als er nieuwe kosten ontstaan door wetten of veranderingen in de markt.**

- 9.13.1.** U betaalt de kosten die horen bij het Krediet en/of de zekerheidstelling. Denk hierbij aan een hypotheek op uw huis, verpanding van spullen of een borgtocht. Tot deze kosten behoren onder andere:
- (a) De kosten van de pand- en/of hypotheekakten, afschriften, en eventueel andere door ons gewenste stukken.
  - (b) Kosten openbare registers: dit zijn de kosten voor het inschrijven, doorhalen of vernieuwen van inschrijvingen in openbare registers (zoals het Kadaster).
  - (c) Kosten voor zekerheden en beheer: dit zijn alle kosten die te maken hebben met extra zekerheden, taxaties, opmetingen, grenswijzigingen, het splitsen van bezit, het innen van bedragen, en alle andere handelingen die wij nodig vinden om onze rechten te behouden of uit te oefenen.
  - (d) Voorgesloten bedragen door ons: dit zijn bedragen die wij al voor u hebben betaald, zoals premies, onderhouds- en beheerskosten, en kosten die wij maken bij het uitoefenen van onze bevoegdheden.

- (e) Juridische kosten die te maken hebben met gerechtelijke procedures of incassokosten buiten de rechter om.
- (f) Kosten voor het ontbinden of ongeldig maken van een overeenkomst die u bent aangegaan en die in strijd is met de afspraken tussen u en ons.
- (g) Kosten verzekeringspolissen: dit zijn alle kosten van aantekening, wijziging en doorhaling op verzekeringspolissen.
- (h) De kosten voor het afsluiten en aanhouden van de verzekeringen voor een Onderpand.
- (i) Kosten voor informatie en onderzoek: dit zijn alle kosten van ons of derden voor het verzamelen van informatie, het maken van rapporten, het uitvoeren van onderzoek en andere werkzaamheden.
- (j) Overheidslasten en belastingen: dit zijn alle overige kosten en belastingen die de overheid oplegt.

**9.13.2.** Als wij één van de hierboven omschreven kosten voor u hebben betaald, dan moet u ons dit bedrag direct terugbetalen zodra wij daarom vragen. U bent dan ook een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is gelijk aan de wettelijke rente (voor particuliere producten) of de wettelijke rente voor handelstransacties (voor zakelijke producten). Wij berekenen deze vergoeding vanaf de dag dat wij de betaling hebben gedaan tot en met de dag dat wij uw betaling ontvangen.

**9.13.3.** We mogen de kosten en rentes die in dit artikel staan ook voldoen uit de opbrengst van de verkoop van de zekerheid die u ons heeft gegeven (dit heet ook verrekenen).

**9.13.4.** Kosten die wij maken als gevolg van gewijzigde of nieuwe wetgeving of de uitleg daarvan, door nieuwe overheidsmaatregelen, of door gewijzigde marktomstandigheden die van invloed zijn op uw Kredietfaciliteit en/of de (waarde van de) zekerheden die u ons heeft gegeven, mogen wij aan u doorberekenen.

### Artikel 9.14. – Bouwdepot

**9.14.1.** Als de Lening (voor een deel) bestemd is om een registergoed te bouwen of te verbouwen, dan storten wij het bedrag geheel of gedeeltelijk in een bouwdepot. Het Bouwdepot is een bij ons aangehouden geblokkeerde Bankrekening. De hoogte van het afgesproken bedrag dat in het Bouwdepot wordt gestort, staat in de Kredietovereenkomst. Wij storten het bedrag in het Bouwdepot, nadat het Hypotheekrecht is gevestigd.

**9.14.2.** Het is niet toegestaan bedragen bij te storten in het Bouwdepot.

**9.14.3.** De betalingen uit het Bouwdepot mogen alleen gebruikt worden om facturen van andere partijen (derden) te betalen voor de bouw en/of verbouwing van uw registergoed.

**9.14.4.** Hebben wij afgesproken dat u een deel van de kosten van de bouw of verbouwing zelf betaalt? Dan gebruikt u hiervoor eerst uw eigen geld. De betalingsbewijzen hiervan geeft u aan ons. Pas daarna kunt u het geld van het Bouwdepot gebruiken.

**9.14.5.** Als wij de Lening (of een deel daarvan) in een Bouwdepot storten, gelden de volgende regels:

- (a) Het tegoed in het Bouwdepot is aan ons verpand. Dit betekent dat wij daar een Pandrecht op hebben. Dit Pandrecht geldt als zekerheid voor al onze bestaande en toekomstige vorderingen.

- (b) Het tegoed in het Bouwdepot kan alleen aan ons worden overgedragen of verpand, niet aan andere partijen.
- (c) Uit het Bouwdepot worden alleen de facturen betaald die in het afgesproken (ver)bouwplan zijn opgenomen.
- (d) Wij kunnen besluiten u het tegoed in het Bouwdepot niet te laten gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld als de bouw niet volgens het (ver)bouwplan verloopt.
- (e) U geeft aan het Kantoor de opdracht voor een uitbetaling. Dit doet u met een volledig ingevuld Formulier uitbetaling Bouwdepot, inclusief de bijbehorende facturen.
- (f) Wij mogen extra informatie opvragen bij andere partijen die betrokken zijn bij de uitbetaling van de rekening.
- (g) De looptijd van een Bouwdepot is vastgelegd in de Kredietovereenkomst en is maximaal twee jaar.

**9.14.6.** Als wij akkoord gaan met de facturen die u ons heeft gestuurd, zijn er twee mogelijkheden:

- (a) U heeft de factuur nog niet betaald. Dan gebruiken wij het tegoed in het Bouwdepot om die factuur te betalen. Wij maken het bedrag over naar de aannemer of leverancier.
- (b) U heeft de factuur al betaald. U kunt dit aan ons bewijzen met een betalingsbewijs. Dan maken wij het bedrag over naar uw Bankrekening.

**9.14.7.** U betaalt rente over de gehele Lening. Het Bouwdepot is onderdeel van de Lening. U betaalt dus ook rente over dit bedrag.

**9.14.8.** Over het tegoed in het Bouwdepot ontvangt u maandelijks of per kwartaal een rentevergoeding. De afgesproken rentevergoeding staat in uw Kredietovereenkomst. Als het rentepercentage van een Lening wijzigt, kan ook de rentevergoeding van het Bouwdepot wijzigen.

**9.14.9.** Wij mogen het Bouwdepot opheffen in de volgende gevallen:

- (a) De bouw of verbouwing is klaar of (ge)stopt.
- (b) Er zijn twee jaren voorbijgegaan nadat wij het geld in het Bouwdepot hebben gestort.
- (c) Als blijkt dat het tegoed niet wordt gebruikt voor de bouw of verbouwing.

In deze gevallen mogen wij het tegoed in het Bouwdepot gebruiken voor extra terugbetalingen van de Lening. U hoeft daarvoor geen vergoeding te betalen. De aflossing op de Lening kan fiscale gevolgen hebben.

**9.14.10.** U kunt het saldo van het Bouwdepot inzien via Internetbankieren.

### Artikel 9.15. – Overbruggingslening

**Met een overbruggingslening kunt u de overwaarde van uw huidige Woning alvast gebruiken voor de aankoop van een nieuwe Woning. Deze lening is tijdelijk en moet worden afgelost zodra uw oude Woning is verkocht.**

**9.15.1.** Als u overwaarde heeft op uw huidige Woning en u wilt deze overwaarde gebruiken om een nieuwe Woning te kopen, dan kunt u hiervoor een overbruggingslening aanvragen.

**9.15.2.** Een overbruggingslening hoeft u tijdens de looptijd niet af te lossen (aflossingsvrij) en heeft een maximale looptijd van twee jaar, zoals vastgelegd in uw Kredietovereenkomst.

**9.15.3.** U betaalt de overbruggingslening terug als u een van de Onderpanden in eigendom overdraagt, maar uiterlijk aan het einde van de looptijd van de overbruggingslening.

**9.15.4.** De hoogte van de overbruggingslening is afhankelijk van de overwaarde van uw huidige Woning. Wij bepalen het maximale bedrag dat u met een overbruggingslening kunt lenen. Hierbij houden we rekening met uw huidige lening(en) (als u die heeft) en de kosten voor de verkoop van uw Woning.

**9.15.5.** De overbruggingslening heeft een vaste rente en daar bovenop komt een vaste opslag. De overbruggingslening heeft een Rentevastperiode van één of twee jaar. Voor het einde van deze periode ontvangt u van ons een nieuw rentevoorstel. In dat voorstel kunnen zowel de rente als de opslag veranderen. De actuele rente voor een overbruggingslening vindt u op onze website.

**9.15.6.** Als zekerheid vestigt u een Hypotheekrecht op uw huidige Woning en, als wij dat nodig vinden, ook op uw nieuwe Woning. In uw Kredietovereenkomst staat op welke Woning het Hypotheekrecht wordt gevestigd.

**9.15.7.** U mag de overbruggingslening altijd eerder terugbetalen. Hiervoor betaalt u geen (rente)vergoeding.

### Artikel 9.16. – Informatie

**Het is belangrijk dat wij over de juiste en actuele informatie beschikken. Zo kunnen wij u goed van dienst zijn en uw Krediet op de juiste manier beheren.**

**9.16.1.** U moet ons op eigen initiatief en op ons verzoek tijdig informeren. Het gaat hierbij om alle informatie die belangrijk is voor onze relatie met u, voor het Krediet en voor het naleven van wet- en regelgeving. Meld het ons bijvoorbeeld direct als u ergens anders een nieuwe lening of financiering aangaat die invloed heeft op uw financiële situatie.

**9.16.2.** Deze plicht om informatie te geven geldt ook voor anderen (derden) die zekerheid aan ons hebben gegeven.

**9.16.3.** Als wij daarom vragen, geeft u ons direct alle informatie of documenten over uzelf of uw Krediet die wij nodig vinden om het Krediet (blijvend) te kunnen verstrekken.

**9.16.4.** U geeft ons toestemming om alle informatie of documenten die wij belangrijk vinden, en in ieder geval alle financiële gegevens, over u op te vragen bij uw administrateur en/of uw accountant.

### Artikel 9.17. – Negatieve en positieve toezegging

Zonder onze voorafgaande toestemming mag u geen zekerheid geven aan derden. U mag hierover ook geen toezeggingen doen. Wij geven alleen toestemming als uw financiële positie dat volgens ons toelaat en als wij tegelijkertijd ten minste eersterangs zekerheid van u krijgen. Ook verbindt u zich op ons eerste verzoek (extra) zekerheid te vestigen op uw goederen.

### Artikel 9.18. – Contractsoverneming of overdracht

**Wij mogen onze onderneming of onze rechten uit de overeenkomst met u overdragen aan een andere partij.**

**9.18.1.** Wij kunnen onze onderneming (deels) overdragen aan een ander. Wij kunnen daarbij de juridische relatie die wij met u hebben uit een overeenkomst overdragen door middel van contractsoverneming. Uw rechten en plichten uit die overeenkomst gaan dan over naar die andere partij. U hoeft dan zelf geen nieuwe overeenkomst te tekenen. U verleent nu alvast uw medewerking hieraan. Wij informeren u hierover als dit gebeurt.

**9.18.2.** Wij mogen onze vorderingen op u overdragen aan een andere partij. Dit geldt ook voor vorderingen waarvoor u zekerheid heeft gegeven, zoals een Hypotheek- of Pandrecht. Daarnaast mogen wij ook onze rechten uit de overeenkomst overdragen. Wij mogen op deze vorderingen en rechten ook een beperkt recht vestigen, zoals een Pandrecht, of hiervoor een zogenaamde financiëlezekerheidsovereenkomst sluiten. Dit mag voor alle vorderingen en rechten, of voor een deel daarvan. Als wij een vordering op u overdragen aan een andere partij, informeren wij u hierover via een van de gebruikelijke communicatiekanalen. Vanaf dat moment moet u het door u verschuldigde bedrag over deze vordering betalen aan de partij aan wie de vordering is overgedragen, tenzij wij u iets anders laten weten.

### Artikel 9.19. – Geen belastingadvies

**9.19.1.** Als wij u een Krediet verstrekken, kan dit gevolgen hebben voor de belasting die u betaalt. Het is belangrijk dat u vooraf met deze fiscale gevolgen rekening houdt. Ook het wijzigen van een Lening, zoals een leningsvorm, kan fiscale gevolgen hebben. Wij geven geen belastingadvies. Als u belastingadvies wilt, neem dan contact op met een belastingadviseur of de Belastingdienst.

**9.19.2.** Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van een wijziging van (belasting)wet- en regelgeving.

### Artikel 9.20. – Verhuisregeling

**Met de verhuisregeling kunt u in sommige gevallen de vaste rente van uw huidige Woninghypotheek meenemen naar een nieuwe Woninghypotheek. Dit kan voor u voordelig zijn.**

**9.20.1.** De verhuisregeling geldt alleen voor de Woninghypotheek. Met de verhuisregeling kunt u de vaste rente van een bestaande Woninghypotheek bij ons meenemen (verhuizen) naar een nieuwe Woninghypotheek. Een variabele rente kunt u niet meenemen.

**9.20.2.** Als u een vaste rente meeneemt, sluit u een nieuwe Kredietovereenkomst. De meegenomen rente wordt onderdeel van deze nieuwe overeenkomst en alle voorwaarden die horen bij de nieuwe Woninghypotheek zijn van toepassing.

**9.20.3.** Koopt u eerst een nieuwe Woning en verkoopt u daarna uw huidige Woning? Dan heeft u tijdelijk twee Woningen en twee Woninghypotheeken.

Als u de vaste rente van uw oude Woninghypotheek meeneemt naar de nieuwe Woninghypotheek, dan ontstaat er een zogenoemd 'fundinggat' op uw oude Lening. Om dat op te vangen, wordt een aparte overgangslening verstrekt. Deze overgangslening:

- is een nieuwe, tijdelijke Lening voor de oude Woning die nog niet is verkocht;
- is aflossingsvrij;
- heeft een variabele rente;
- heeft een maximale looptijd van twee jaar;
- wordt afgelost zodra u uw oude Woning verkoopt of uiterlijk na twee jaar.

Voor de overgangslening gelden dezelfde algemene voorwaarden als voor de nieuwe Woninghypotheek.

**9.20.4.** Verkoopt u eerst uw huidige Woning en koopt u daarna een nieuwe Woning? Als u binnen zes maanden na de verkoop en levering van uw oude Woning een nieuwe Woninghypotheek bij ons afsluit én deze nieuwe Woninghypotheek binnen die periode passeert bij de notaris, dan kunt u het vaste rentetarief van uw oude Woninghypotheek meenemen onder de voorwaarden van dit artikel.

**9.20.5.** De voorwaarden en condities van de verhuisregeling zijn:

- (a) Voor een nieuwe Woninghypotheek met verhuisregeling gelden de op dat moment actuele algemene voorwaarden van ons.
- (b) De verhuisregeling is alleen mogelijk als u uw eigen Woning verkoopt of van plan bent te verkopen.
- (c) De door u meegenomen rente geldt voor de resterende looptijd van de laatste overeengekomen Rentevastperiode van uw oude Woninghypotheek.
- (d) Het bedrag dat u via de verhuisregeling meeneemt naar uw nieuwe Woninghypotheek kan nooit hoger zijn dan het totale uitstaande bedrag van uw oude Woninghypotheek. Extra aflossingen die u eerder heeft gedaan, kunt u dus niet opnieuw opnemen onder de verhuisregeling. Een lager bedrag meenemen kan wel.
- (e) De aflosvorm van de nieuwe Woninghypotheek kan op verzoek worden gewijzigd. Het wijzigen van een aflosvorm kan invloed hebben op het rentetarief.
- (f) De variabele rente voor de overgangslening geldt vanaf het moment dat uw nieuwe Woninghypotheek bij de notaris is vastgelegd. De rente van de overgangslening is de reguliere variabele rente die wij op dat moment aanbieden voor Woninghypotheeken met dezelfde Marktwaardedekkingsratio. Deze rente wordt elke drie maanden vastgesteld op basis van Euribor en vindt u in ons renteoverzicht op onze website. Wanneer het Euribor-tarief nul procent of lager is, dan geldt altijd een referentierente van nul procent.
- (g) Bij de aanvraag van een nieuwe Woninghypotheek doorlopen wij een volledig advies- en kredietbeoordelingstraject. Dit betekent dat we u adviseren en opnieuw beoordelen of u de Lening kunt terugbetalen.
- (h) Het kan voorkomen dat u door wijzigingen in wet- of regelgeving, ons beleid, of door de gedragscode Hypothecaire Financieringen, niet het totale uitstaande bedrag van uw huidige Woninghypotheek kunt meenemen naar uw nieuwe Woninghypotheek.

- (i) Het rentetarief dat gold voor uw oude Woninghypotheek is alleen van toepassing op het deel dat u meeneemt met de verhuisregeling. Voor elk bedrag dat u extra leent met uw nieuwe Woninghypotheek betaalt u het rentetarief dat wij op dat moment aanbieden.
- (j) De rente die u meeneemt met de verhuisregeling is de vaste rente van uw oude Woninghypotheek, zonder kortingen of opslagen. Bij het afsluiten van de nieuwe Woninghypotheek bepalen we opnieuw welke kortingen of opslagen gelden.

**9.20.6.** De rente die u meeneemt naar uw nieuwe Woninghypotheek kan verschillen van de oorspronkelijke rente. Dit komt bijvoorbeeld doordat:

- (a) De tarieven die horen bij een Risicoklasse kunnen veranderen. Dit kan gaan over het aantal Risicoklassen of over de hoogte van de bijbehorende renteopslagen.
- (b) De Marktwaardedekkingsratio van de nieuwe Woninghypotheek kan anders zijn dan die van de oude Woninghypotheek. Hierdoor kan de renteopslag worden aangepast.

# 10. Bijzondere Voorwaarden voor Hypotheek en Pand

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Hypotheek en Pand.

## Artikel 10.1. – Hypotheekrecht en Pandrecht

Uw Woning of ander bezit dient als zekerheid voor uw Lening. Komt u de afspraken niet na, dan mogen wij dit bezit verkopen om de Lening terug te krijgen.

**10.1.1.** Deze Bijzondere Voorwaarden gelden wanneer u of een derde een Hypotheekrecht en/of een Pandrecht vestigt of heeft gevestigd ten gunste van ons. In de Kredietovereenkomst staan specifieke afspraken die u met ons heeft gemaakt over het Hypotheekrecht en/of het Pandrecht.

**10.1.2.** Het Hypotheekrecht wordt in het hypotheekregister van het Kadaster ingeschreven.

**10.1.3.** Het Pandrecht wordt geregistreerd bij de Belastingdienst.

**10.1.4.** Het Hypotheek- of Pandrecht betekent dat wij het Onderpand kunnen en mogen verkopen, bijvoorbeeld als u:

- (a) De rente niet betaalt.
- (b) Uw Lening niet terugbetaalt.
- (c) Andere afspraken met ons niet nakomt.

**10.1.5.** Als wij het Onderpand verkopen, betaalt u met de opbrengst daarvan uw Lening en andere openstaande bedragen aan ons terug. Als de opbrengst niet genoeg is om uw Lening en overige openstaande bedragen in verband met de Kredietovereenkomst terug te kunnen betalen, dan heeft u een restschuld die u op een andere manier aan ons (terug)betaalt.

## Artikel 10.2. – Verpanding

Als zekerheid voor uw Lening geeft u ons automatisch het recht om aanspraak te maken op inkomsten of vergoedingen die voortkomen uit het Onderpand. Denk hierbij aan huurinkomsten bij verhuur, of een uitkering van een verzekering bij schade aan het Onderpand.

**10.2.1.** U verpandt aan ons alle bestaande en toekomstige vorderingen en andere goederen (inclusief nevenrechten) zodra dit juridisch mogelijk is. Deze verpanding omvat in elk geval, maar is niet beperkt tot, de navolgende vorderingen en goederen:

- (a) Bij verhuur of verpachting van het Onderpand: alle vorderingen tot betaling van huurprijs en pachtprijs.
- (b) Alle vorderingen tot vergoeding van schade aan of waardevermindering van het Onderpand.
- (c) Als het Onderpand bestaat uit een appartementsrecht: alle vorderingen tegenover de Vereniging van Eigenaren of de gezamenlijke eigenaren.
- (d) Alle vorderingen en goederen die in de plaats van respectievelijk het Onderpand en de goederen (zullen) treden.

**10.2.2.** Wij zijn altijd bevoegd, maar niet verplicht, van de verpanding mededeling te doen aan degenen die u iets verschuldigd zijn (debiteuren van vorderingen), en aan andere betrokken partijen.

### Artikel 10.3. – Algemene regels voor Onderpand

Als u iets aan ons in Onderpand geeft, dan moet u daar goed voor zorgen. Zo blijft het Onderpand zijn waarde behouden en blijft het beschikbaar voor ons als zekerheid. Voor sommige handelingen met betrekking tot het Onderpand heeft u eerst onze toestemming nodig.

U bent verplicht om altijd te voldoen aan de volgende regels:

- (a) U gebruikt het Onderpand zoals van een zorgvuldig gebruiker mag worden verwacht.
- (b) Het gebruik mag niet in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving.
- (c) Verplichtingen uit toepasselijke wet- en regelgeving komt u op tijd en correct na.
- (d) U voert noodzakelijke reparaties en verbeteringen uit die de waarde van het Onderpand in stand houden.
- (e) Zonder (voorafgaande schriftelijke) toestemming van ons zijn de volgende handelingen of gebeurtenissen met betrekking tot het Onderpand niet toegestaan:
  - oneigenlijk gebruik, dat wil zeggen, gebruik waarvoor het Onderpand niet bedoeld is;
  - afbraak, sloop of verwijdering;
  - verandering van (bouwtechnische) inrichting, vorm of bestemming;
  - verhuur of verpachting;
  - koop, overdracht of andere manieren van vervreemding;
  - (blijvende) verplaatsing buiten Nederland (in geval van een Pandrecht op een zaak);
  - vestiging van andere zekerheidsrechten (bijvoorbeeld hypotheek of pand) voor een derde partij; en
  - verwijdering van bestanddelen.
- (f) Veranderingen die zijn aangebracht aan het Onderpand na vestiging van een Hypotheek- of Pandrecht vallen ook onder onze zekerheid. U mag deze niet verwijderen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- (g) U bent verplicht om het Onderpand te verzekeren (met uitgebreide dekking) tegen de in de markt gebruikelijke risico's of tegen door ons nader te bepalen risico's. Dit doet u bij een verzekeringsmaatschappij naar eigen keuze.
- (h) Op ons eerste verzoek verstrekt u ons (kopieën van) de verzekeringspapieren die horen bij de verzekeringen. Denk hierbij aan de verzekeringspolissen zelf, en ook aan eventuele wijzigingen of aanvullingen daarop.
- (i) U bent verplicht om de premie voor de verzekering(en) voor elke periode op tijd te betalen. Als wij erom vragen, moet u aantonen dat u de premie heeft betaald. Als u de premie niet of niet op tijd betaalt, mogen wij dit namens u doen. In dit geval bent u verplicht de kosten aan ons te vergoeden. Als u de premie niet of niet op tijd betaalt, bent u in verzuim en mogen wij de Lening in zijn geheel opeisen.

- (j) Bij schade aan of waardevermindering (anders dan door normale slijtage of normaal gebruik) van het Onderpand informeert u ons zo spoedig mogelijk daarover. Wij mogen eisen dat alle schadevergoedingen worden betaald (zowel via de rechter als zonder tussenkomst van de rechter), schikkingen treffen, betalingen innen en bevestigen dat deze betalingen zijn voldaan. U mag zich daarbij niet beroepen op de mogelijkheid tot verrekening.
- (k) Wij mogen het Onderpand zelf of via iemand anders laten inspecteren of laten taxeren (bijvoorbeeld door een erkende taxateur). U bent verplicht hieraan mee te werken. De kosten van de taxatie zijn voor uw rekening.
- (l) U bent verplicht om de volgende betalingsverplichtingen (aan derden) met betrekking tot het Onderpand op tijd en correct te betalen:
  - belastingen en heffingen;
  - erfpachtcanons, opstalretributies, grondrenten en andere lasten; en
  - kosten van behoud, onderhoud of herstel.

### Artikel 10.4. – Algemene regels voor zekerheden

Wij mogen kiezen welke door u aan ons verstrekte zekerheden we gebruiken en in welke volgorde. U zorgt dat de zekerheden geldig blijven en voldoet aan de afspraken.

**10.4.1.** Als u ons verschillende zekerheden (zoals hypotheek, pand of borgstelling/garantie) heeft verstrekt voor de voldoening van uw Krediet, mogen wij naar eigen inzicht bepalen welk recht wij uitoefenen en in welke volgorde wij dat doen, ongeacht de hoogte van de vordering op u waarvoor wij die zekerheid uitoefenen.

**10.4.2.** U garandeert dat alle zekerheden (zoals hypotheek, pand, borgstelling/garantie en achterstelling) die wij verkrijgen of zullen verkrijgen (rechts)geldig zijn en blijven en altijd voldoen aan de afgesproken voorwaarden. Als wij vinden dat een zekerheid niet meer (rechts)geldig is, moet u deze opnieuw vestigen. De kosten hiervan komen voor uw rekening. Als wij deze kosten betalen of voorschieten, betaalt u ons direct terug.

**10.4.3.** Wij zijn niet verplicht afstand te doen van zekerheden of zekerheden vrij te geven zolang wij, naar ons redelijke oordeel, nog iets van u te vorderen hebben, of zolang er nog een juridische relatie bestaat waaruit zo een vordering kan ontstaan en die nog niet volledig is afgerond.

**10.4.4.** Als het Hypotheekrecht komt te vervallen, zorgen wij op uw verzoek voor uitschrijving van de registratie bij het Kadaster. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.

**10.4.5.** Wij zijn bevoegd Hypotheek- of Pandrechten geheel of gedeeltelijk op te zeggen of te beëindigen. Wij houden ons aan de zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden. Als u ons vraagt waarom wij Hypotheek- of Pandrechten opzeggen, dan laten wij u dat weten.

### Artikel 10.5. – Derdenhypotheek en derdenpand

#### Soms stelt iemand anders dan u een goed als zekerheid voor uw Lening, door daarop een Pand- of Hypotheekrecht ten behoeve van ons te vestigen.

Als iemand anders dan u een goed als Onderpand verstrekt door daarop een zekerheidsrecht te vestigen, gelden de volgende bepalingen:

- (a) Wij mogen aan u en andere kredietnemers nieuwe Leningen verstrekken en voorwaarden van bestaande Leningen aanpassen. Denk aan het verlengen van de looptijd, verhogen van de limieten of het geheel of gedeeltelijk beëindigen van zekerheden op het Onderpand.
- (b) Als ten behoeve van ons meerdere zekerheden zijn verstrekt (zoals hypotheek, pand of borgstelling/garantie), mogen wij in geval van verzuim zelf kiezen welk recht we gebruiken en in welke volgorde. U kunt daar geen andere volgorde voor eisen of rechten aan ontnemen.
- (c) De Onderzetter kan in geen geval van ons eisen dat wij kosten vergoeden die de Onderzetter heeft gemaakt in verband met het Onderpand.
- (d) Als de Onderzetter in uw plaats een schuld aan ons betaalt, kan hij een vordering op u krijgen. Dit kan bijvoorbeeld via regres of subrogatie. U zorgt ervoor dat deze vorderingen worden achtergesteld: wij moeten eerst al onze vorderingen op u hebben ontvangen, voordat de Onderzetter zijn vordering mag uitoefenen. U zorgt er ook voor dat de Onderzetter deze vorderingen als zekerheid aan ons verpandt.
- (e) Als u en de Onderzetter tegenover ons dezelfde prestatie verschuldigd zijn, is ieder van u hoofdelijk aansprakelijk voor het geheel van die prestatie. Dit betekent dat wij van eenieder de volledige prestatie mogen vorderen.
- (f) De artikelen 10.1. tot en met 10.5. gelden ook voor de Onderzetter, voor zover deze verplichtingen verband houden met zekerheden die de Onderzetter geeft of nog zal geven.

### Artikel 10.6. – Opeisingsgronden

#### In bepaalde situaties mogen wij uw Lening direct en volledig opeisen, zonder u voorafgaand te waarschuwen.

In de volgende gevallen bent u in verzuim en mogen wij de Lening opeisen. Hiervoor is geen ingebrekestelling vereist. Dit geldt in aanvulling op de opeisingsgronden zoals vermeld in artikel 9.12. van de Bijzondere Voorwaarden voor Krediet.

- (a) Bij elke vorm van beslag op (een deel van) het Onderpand, of als iemand anders aankondigt dat het Onderpand openbaar wordt verkocht.
- (b) Bij verhuur of verpachting van de Woning zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- (c) Als (een deel van) het Onderpand economisch wordt overgedragen. Dat betekent dat een derde economisch gezien de voordelen en risico's van het bezit krijgt, terwijl de rechten en verplichtingen (het juridisch eigendom) bij de oorspronkelijke eigenaar van het Onderpand blijven.

- (d) Bij een wijziging van de juridische status of situatie van het Onderpand, die volgens ons oordeel een negatieve invloed heeft of kan hebben op de waarde van het Onderpand.
- (e) Als een ten behoeve van ons gevestigd Hypotheek- of Pandrecht niet wettelijk geldig (meer) blijkt te zijn.
- (f) Bij overdracht van (een deel van) het juridisch eigendom van het Onderpand.
- (g) Als u de premie voor een verplicht gestelde overlijdensrisicoverzekering niet (op tijd) betaalt.
- (h) Als het Onderpand wordt onteigend. Onteigening is de gedwongen overdracht van het eigendomsrecht van particulieren aan de overheid.
- (i) Als het Onderpand bestaat uit een recht van erfpacht en/of opstalrecht:
  - bij de wijziging van de voorwaarden van dat recht;
  - bij het einde van dat recht; of
  - bij het niet op tijd voldoen van de verschuldigde canon, of bij het handelen of nalaten van iets dat in strijd is met de erfpachts- of opstalvoorwaarden.
- (j) Als een (essentiële) verplichting zoals vastgelegd in deze algemene voorwaarden of de Kredietovereenkomst niet wordt nagekomen.
- (k) Bij een andere gebeurtenis of omstandigheid waardoor wij redelijkerwijs het Krediet niet kunnen voortzetten onder de afgesproken voorwaarden.

### Artikel 10.7. – Informatie

#### U moet ons alle informatie geven die belangrijk is voor het Krediet of het Onderpand. Soms vragen wij daar zelf om.

**10.7.1.** Wij mogen altijd informatie met betrekking tot het Onderpand opvragen, als dat volgens ons redelijke oordeel belangrijke informatie is. U stuurt ons dit zo spoedig mogelijk toe.

**10.7.2.** Als u informatie heeft of ontvangt die voor ons van belang is in verband met het Krediet, het Onderpand of (andere) zekerheidsrechten, informeert u ons daarover zo spoedig mogelijk. U stuurt ons daarbij ook alle documenten of andere gegevens die daarbij horen.

### Artikel 10.8. – Levensverzekering

#### Welke afspraken gelden er indien u een levensverzekering aan ons verpandt als zekerheid voor uw Lening?

Als u met ons afsprekt om vorderingen uit een levensverzekering aan ons te verpanden (dat wil zeggen: dat wij zekerheid krijgen op uitkeringen uit uw verzekering), geldt het volgende:

- (a) U geeft ons direct na ontvangst een kopie van de polis (en eventueel andere stukken).
- (b) U mag de verzekering niet beëindigen of wijzigen zonder onze (voorafgaande schriftelijke) toestemming.

- (c) U bent verplicht om de premie voor de verzekering(en) voor elke periode op tijd te betalen. Als wij erom vragen, moet u aantonen dat u de premie heeft betaald. Als u de premie niet of niet op tijd betaalt, mogen wij dit namens u doen. In dit geval bent u verplicht de kosten aan ons te vergoeden. Als u de premie niet of niet op tijd betaalt, bent u in verzuim en mogen wij de Lening onmiddellijk in zijn geheel opeisen.
- (d) U wijst ons onherroepelijk aan als degene die de uitkering van de verzekering ontvangt, tenzij we hierover andere afspraken hebben gemaakt. U stuurt de bevestiging van de verzekeraar zo snel mogelijk naar ons.
- (e) Als wij een uitkering uit de levensverzekering ontvangen en er blijft een bedrag over nadat de Lening volledig is terugbetaald, dan mogen wij dat resterende bedrag vasthouden zolang wij nog iets van u te vorderen hebben op basis van de afspraak waarvoor de verpanding zekerheid biedt.
- (f) Als alle vorderingen waarvoor de verpanding zekerheid gaf zijn voldaan, doen wij op uw verzoek afstand van onze rechten als pandhouder en begunstigde met betrekking tot de levensverzekering. Als het wenselijk is, informeren wij de verzekeraar hierover.

### Artikel 10.9. – Beheer, ontruiming en executie

**Als u uw verplichtingen niet nakomt, mogen wij maatregelen nemen om onze Lening terug te krijgen. Wij mogen bijvoorbeeld het Onderpand beheren of verkopen.**

**10.9.1.** In geval van verzuim mogen wij, met machtiging van de president van de rechtbank, het Onderpand (geheel of gedeeltelijk) in beheer nemen. Dit geldt niet als het verzuim van kleine betekenis is, waarbij we ons houden aan de zorgplicht als genoemd in artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden.

**10.9.2.** Bij verzuim zijn wij bevoegd het Onderpand te verkopen en met de opbrengst uw schuld aan ons te voldoen. Hierbij geldt het volgende:

- (a) De verkoop vindt in het openbaar plaats en wordt verricht door een notaris. Wij kunnen de (voorzieningen)rechter verzoeken om toestemming te geven voor een onderhandse verkoop (niet-openbare verkoop).
- (b) De kosten van de verkoop (executiekosten), inclusief alle kosten in verband met de uitoefening van onze in dit artikel genoemde rechten en bevoegdheden, komen voor uw rekening.
- (c) We mogen de kosten die in dit artikel staan ook voldoen uit de opbrengst van de verkoop van het Onderpand (verrekenen).
- (d) Wij mogen bepalen onder welke voorwaarden het Onderpand via een veiling wordt verkocht. Ook mogen wij het Onderpand laten bekijken door potentiële kopers. Daarnaast hebben wij het recht om het Onderpand op te splitsen, bijvoorbeeld in meerdere appartementen of delen. Tussen deze nieuwe appartementsrechten of gedeeltes kunnen wij gebruiksafspraken (zoals erfdiensbaarheden) vastleggen.

- (e) U bent verplicht het Onderpand leeg op te leveren (tenzij er rechten van anderen zijn die volgens de wet voorgaan en die wij moeten respecteren).
- (f) U doet afstand van uw recht om een andere wijze van verkoop van het Onderpand aan de rechter te vragen dan de in de wet vastgelegde openbare verkoop.
- (g) Als het Onderpand onbeheerd is, mogen wij het Onderpand betreden.

**10.9.3.** Het Onderpand kan behalve uit een onroerende zaak ook bestaan uit verpande roerende zaken. Voor zover het wettelijk mogelijk is, verkopen we deze roerende zaken samen met de onroerende zaak volgens de voor het Hypotheekrecht geldende regels.

### Artikel 10.10. – Kosten

U moet ons (ook) alle kosten betalen die wij maken, inclusief kosten voor juridische hulp, of dit nu via de rechter gaat of niet. Het gaat om:

- (a) Kosten om een openstaande vordering (schuld) bij u te innen.
- (b) Kosten om een Hypotheek- of Pandrecht of andere zekerheden die wij van u hebben te behouden of te gebruiken, die we volgens uw Krediet, de overeenkomst of de voorwaarden hebben of zouden moeten hebben. Dit geldt ook voor andere rechten en bevoegdheden die wij hebben.
- (c) Kosten omdat u betrokken bent geraakt bij een beslaglegging, ruzie of rechtszaak met iemand anders.

# 11. Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer

Als u voor een product of dienst een overeenkomst met ons sluit, kunnen bij deze overeenkomst Bijzondere Voorwaarden horen. In deze Bijzondere Voorwaarden staan regels die speciaal gelden voor dat product of die dienst. Hieronder kunt u lezen welke regels er zijn voor Vermogensbeheer.

## Artikel 11.1. – Werkingsfeer

Wanneer zijn deze Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer van toepassing?

**11.1.1.** Deze Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer maken deel uit van de Overeenkomst Vermogensbeheer die u met Handelsbanken en Optimix aangaat.

**11.1.2.** Het in deze Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer bepaalde geldt voor alle huidige en toekomstige afspraken tussen u, Handelsbanken en Optimix. Dit geldt tenzij hierover iets anders is vastgelegd in de Overeenkomst Vermogensbeheer of in andere voorwaarden die horen bij de beleggingsdiensten van Handelsbanken en Optimix.

## Artikel 11.2. – Regels van de Markt en toezichthouders

**11.2.1.** Uw rechten en plichten worden mede bepaald door de voorwaarden en regels van de Markt en van door Handelsbanken ingeschakelde partijen.

**11.2.2.** U geeft hierbij aan Handelsbanken en Optimix onherroepelijk toestemming, last en volmacht om in eigen naam en in uw naam en/of voor uw rekening:

- (a) Aan de Markt of toezichthouders informatie over uw posities en Transacties te delen, als zij dat nodig of wenselijk achten voor de opsporing of het voorkomen van regelovertreding en/of misbruik van de financiële markten.
- (b) Limieten toe te passen, posities te sluiten, of waarden die daarmee verband houden te verkopen, en andere handelingen uit te voeren die nodig zijn om uw posities in overeenstemming te brengen met de Reglementering, of handelingen waartoe Handelsbanken op grond van de Reglementering of de Algemene Voorwaarden Consument bevoegd is.

## Artikel 11.3. – Informatie en communicatie

Hoe ontvangt u informatie van Handelsbanken en hoe verloopt de communicatie?

**11.3.1.** Wij kunnen persoonlijke informatie over de dienstverlening van Handelsbanken en de door Handelsbanken ingeschakelde derden, zoals rekeningafschriften en rapportages, digitaal aan u verstrekken. Dit gebeurt dan via een duurzame gegevensdrager, zoals Internetbankieren of e-mail.

**11.3.2.** Niet persoonlijke informatie over de dienstverlening van Handelsbanken en de door Handelsbanken ingeschakelde derden vindt u via de website [www.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl). Handelsbanken zal ervoor zorgen dat deze informatie actueel en toegankelijk is.

**11.3.3.** De communicatie tussen u en Handelsbanken verloopt mondeling of schriftelijk. Onder schriftelijk wordt verstaan iedere door Handelsbanken geaccepteerde duurzame gegevensdrager, zoals Internetbankieren of e-mail.

**11.3.4.** U dient Handelsbanken schriftelijk op de hoogte te stellen naar welk adres persoonlijke informatie kan worden toegezonden.

**11.3.5.** Als u opdrachten, opgaven, mededelingen en verzoeken wilt sturen naar Handelsbanken (waaronder het verzoek om een onttrekking te doen van de Beleggersgirorekening), doet u dit via uw Kantoor. Zorg ervoor dat dit bericht duidelijk is en de juiste gegevens bevat. Vul formulieren volledig in. Gebruik de door Handelsbanken goedgekeurde informatiedragers of communicatiemiddelen volgens de instructies.

**11.3.6.** Bewaar de formulieren die u van Handelsbanken ontvangt zorgvuldig en ga verantwoordelijk om met de informatiedragers en communicatiemiddelen die Handelsbanken u ter beschikking stelt.

**11.3.7.** Handelsbanken is bevoegd om van ieder telefoongesprek een opname te maken en deze en op te slaan op een (digitale) gegevensdrager. Hetzelfde geldt voor iedere andere vorm van communicatie met u. Handelsbanken is bevoegd om deze gegevens als bewijsmiddel te gebruiken.

**11.3.8.** Op uw verzoek verstrekt Handelsbanken de algemene of persoonlijke informatie alsnog op papier.

### Artikel 11.4. – Informatieplichten van klant

**Wij ontvangen graag de juiste informatie over uw situatie. Wijzigingen daarin dient u ook aan ons door te geven.**

**11.4.1.** U verklaart dat alle informatie die u aan ons geeft over uw financiële positie, kennis en ervaring met beleggen, beleggingsdoelstellingen en risicobereidheid, volledig en juist is. Als er iets aan de in dit artikel bedoelde gegevens wijzigt of u vermoedt dat het binnenkort zal wijzigen, dient u dat direct schriftelijk aan Handelsbanken te laten weten.

**11.4.2.** Als er iets verandert in uw bevoegdheid of die van uw Vertegenwoordiger(s) of Gemachtigde(n), dan geldt die wijziging pas voor Handelsbanken nadat u Handelsbanken daar schriftelijk over heeft geïnformeerd. Dit geldt ook als die wijziging al is ingeschreven in de openbare registers.

### Artikel 11.5. – Controle bescheiden

**Controleer uw afschriften, rapportages en andere opgaven goed en informeer ons direct als er iets niet klopt.**

**11.5.1.** U moet de door Handelsbanken verstrekte rekeningafschriften, rapportages, nota's of andere opgaven onmiddellijk na ontvangst te controleren. Als u een opdracht hebt gegeven, controleer dan of de Transacties juist en volledig zijn uitgevoerd. Als u een fout of onvolledigheid ontdekt, moet u ons dat direct schriftelijk laten weten.

**11.5.2.** Als u niet binnen een maand schriftelijk bezwaar maakt tegen de inhoud van rekeningafschriften, rapportages, nota's of andere opgaven van Handelsbanken, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent en dat u Handelsbanken hebt gedechargeerd (vrijgesteld van aansprakelijkheid).

**11.5.3.** De administratie van Handelsbanken en door ons ingeschakelde derden geldt als volledig bewijs, tenzij u kunt aantonen dat deze niet klopt.

**11.5.4.** In geval van fouten of onvolledigheden in rekeningafschriften, rapportages, nota's of andere opgaven, zal Handelsbanken deze tekortkomingen herstellen. U bent dan verplicht om mee te werken aan redelijke maatregelen die Handelsbanken voorstelt om schade te beperken.

### Artikel 11.6. – Vergoedingen en kosten

**U betaalt kosten voor onze dienstverlening. Wij kunnen deze kosten automatisch van uw rekening afschrijven.**

**11.6.1.** Handelsbanken is bevoegd om voor haar dienstverlening vergoedingen en kosten bij u in rekening te brengen.

**11.6.2.** Handelsbanken is bevoegd, maar niet verplicht, om deze kosten en vergoedingen direct af te schrijven van uw Beleggersgirorekening of Bankrekening. Dit geldt ook voor andere bedragen die samenhangen met Transacties en met contracten of beleggingen (uw 'posities') die wij voor u beheren. U geeft hiervoor onherroepelijk toestemming.

### Artikel 11.7. – Aansprakelijkheid

**Wanneer is Handelsbanken wel en niet aansprakelijk voor schade? En wat houdt uw schadebeperkingsplicht in?**

**11.7.1.** Handelsbanken is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van waardevermindering of een andere oorzaak, behalve indien de schade een rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Handelsbanken. Handelsbanken is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

**11.7.2.** Handelsbanken is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden die zij inschakelt, tenzij Handelsbanken bij de keuze of de beoordeling van de dienstverlening van deze derden onzorgvuldig heeft gehandeld.

**11.7.3.** Uw rechten hangen samen met en worden mede bepaald door de Reglementering. Handelsbanken waarschuwt u dat er zich op de Markten bijzondere omstandigheden kunnen voordoen en/of dat op grond van de Reglementering besluiten en maatregelen kunnen worden genomen die invloed kunnen hebben op uw positie. In bijzondere omstandigheden kan bijvoorbeeld de handel geheel of gedeeltelijk worden opgeschort. Andere voorbeelden van bijzondere omstandigheden zijn:

- ongewoon grote toevloed van opdrachten op de Markt;
- storingen of capaciteitstekortkomingen in computer-, communicatie-, of andere systemen, lijnen of apparatuur; of
- gehele of gedeeltelijke opschorting of belemmering op de betreffende Markt.

Handelsbanken is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door zulke bijzondere omstandigheden.

**11.7.4.** U erkent en aanvaardt uw schadebeperkingsplicht en zal alles doen wat redelijkerwijs in uw vermogen ligt om eventuele schade tot een minimum te beperken. Als u niet tijdig uw schade beperkt, erkent en aanvaardt u dat alle schade vanaf het moment dat u uw schade had kunnen beperken voor uw eigen rekening en risico is.

**11.7.5.** Handelsbanken is niet verplicht om, op het moment dat u uw schade dient te beperken, u nogmaals te wijzen op het bestaan van uw schadebeperkingsplicht.

### Artikel 11.8. – Verwerking persoonsgegevens

#### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

**11.8.1.** U stemt ermee in dat Handelsbanken, Optimix en/of de Bewaarinstelling uw (persoons)gegevens verzamelt en verwerkt in het kader van de dienstverlening. Dit geldt ook voor de gegevens van uw (eventuele) Vertegenwoordiger(s). Deze persoonsgegevens omvatten uw naam, contactgegevens, identificatiegegevens, burgerservicenummer, financiële informatie en de overige (persoons)gegevens die u ons bij of naar aanleiding van de Overeenkomst Vermogensbeheer hebt gegeven. Voor zover Handelsbanken, Optimix en/of de Bewaarinstelling dit relevant vinden kunnen dit ook bijzondere persoonsgegevens zijn. Handelsbanken zal de (persoons)gegevens verzamelen en verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving over bescherming van persoonsgegevens (inclusief de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 en de nationale uitvoeringswetgeving).

**11.8.2.** De (persoons)gegevens zullen worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Naleving van een overeenkomst, waaronder relatiebeheer, rapportages, facturatie en boekhouding.
- Naleving van wettelijke verplichtingen, zoals de verplichtingen over antiwitwaswetgeving of terrorismefinanciering.
- Het gerechtvaardigd belang van Handelsbanken, Optimix en/of de Bewaarinstelling, zoals het uitvoeren van risicomanagement en directe marketingactiviteiten. Bijvoorbeeld door u uit te nodigen voor events, tenzij u ons heeft gevraagd dit niet te doen.

**11.8.3.** De (persoons)gegevens kunnen worden doorgegeven aan Optimix, de Bewaarinstelling en andere derden waarmee Handelsbanken een contractuele relatie heeft. Denk hierbij aan depotbanken, bewaarinstellingen en beleggingsondernemingen aan wie Handelsbanken in het kader van de dienstverlening orders doorgeeft.

**11.8.4.** Handelsbanken, Optimix en de Bewaarinstelling bewaren alle gegevens die zij van u hebben verkregen tot zeven jaar na beëindiging van de dienstverlening.

**11.8.5.** Handelsbanken, Optimix en/of de Bewaarinstelling nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen onrechtmatig of onopzettelijk verlies, vernietiging of toegang. U erkent dat de verzending van (persoons)gegevens via het internet en/of per post niet zonder risico is.

U erkent en aanvaardt daarom dat schade als gevolg van onrechtmatig gebruik door onbevoegde derden niet op Handelsbanken, Optimix of de Bewaarinstelling kan worden verhaald, tenzij sprake is van bedrog, een opzettelijke fout of een zware fout.

**11.8.6.** U heeft het recht om te zien welke persoonsgegevens wij van u hebben. Dit kan als u uw identiteit kunt bewijzen. Daarnaast heeft u, als dit van toepassing is, de volgende rechten:

- u kunt vragen om foutieve gegevens aan te passen (rectificatie);
- u kunt vragen om het verder verwerken van uw gegevens te beperken;
- u kunt vragen om bepaalde gegevens te verwijderen, als daar een goede reden voor is.

U mag zich altijd kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor directe marketing doeleinden. U kan uw rechten uitoefenen door een verzoek te mailen naar:

[dpo-nl@handelsbanken.nl](mailto:dpo-nl@handelsbanken.nl) en [dpo-nl@optimix.nl](mailto:dpo-nl@optimix.nl).

**11.8.7.** Meer informatie over hoe Handelsbanken, Optimix en de Bewaarinstelling met uw gegevens omgaan is terug te vinden in de privacyverklaring die beschikbaar is op de website van Handelsbanken en Optimix.

### Artikel 11.9. – Geschillen

#### Waar kunt u terecht als u een klacht heeft over de dienstverlening van Handelsbanken of Optimix?

**11.9.1.** Op de relatie tussen u, Handelsbanken en Optimix is Nederlands recht van toepassing.

**11.9.2.** Klachten over de dienstverlening van Handelsbanken kunt u schriftelijk indienen bij uw Kantoor of het hoofdkantoor van Handelsbanken Nederland (ter attentie van het klachtenmanagement). Vermeld daarbij uw naam, adres en woonplaats en een duidelijke omschrijving van de klacht.

**11.9.3.** Klachten over de dienstverlening van Optimix kunt u schriftelijk indienen bij Optimix (ter attentie van de directie). Vermeld daarbij uw naam, adres en woonplaats en een duidelijke omschrijving van de klacht.

**11.9.4.** Zowel Handelsbanken als Optimix hebben een klachtenbeleid waarin staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe Handelsbanken en Optimix deze klacht zullen behandelen. Dit klachtenbeleid is te vinden op de websites van Handelsbanken en Optimix, en daarnaast kunt u ze opvragen.

**11.9.5.** Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door Handelsbanken of Optimix, kunt u een procedure starten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) in overeenstemming met de daarvoor geldende reglementen. Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

**11.9.6.** In afwijking van artikel 11.9.3. kan een juridisch conflict over de dienstverlening in eerste aanleg worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

### Artikel 11.10. – Beëindiging

#### De voorwaarden voor beëindiging van de Overeenkomst Vermogensbeheer en de gevolgen bij overlijden.

**11.10.1.** Zowel u, Handelsbanken als Optimix kunnen de Overeenkomst Vermogensbeheer op elk moment beëindigen, zonder daarvoor een reden op te geven. Hoe u kunt opzeggen:

U kunt de Overeenkomst Vermogensbeheer beëindigen door een aangetekende brief te sturen naar uw Kantoor en naar de directie van Optimix.

Hoe Handelsbanken of Optimix kunnen opzeggen: Handelsbanken en/of Optimix kunnen de Overeenkomst Vermogensbeheer beëindigen door een aangetekende brief naar u te sturen, naar het adres zoals bedoeld in artikel 11.3.4. De beëindiging gaat in op de eerstvolgende Werkdag nadat wij uw aangetekende brief hebben ontvangen, of op de eerstvolgende werkdag nadat Handelsbanken en/of Optimix hun aangetekende brief aan u hebben verzonden.

**11.10.2.** De Overeenkomst Vermogensbeheer eindigt automatisch wanneer u uw gehele vermogen heeft overgeboekt van de Beleggersgirorekening naar uw Tegenrekening en/of als er geen saldo op de Beleggersgirorekening staat.

**11.10.3.** Als directe beëindiging de andere partij ernstig zou benadelen, moet de opzeggende partij een redelijke opzegtermijn aanhouden, afhankelijk van de situatie.

**11.10.4.** De Overeenkomst Vermogensbeheer eindigt onmiddellijk zonder dat opzegging is vereist als u onder bewind of onder curatele wordt gesteld of in de schuldsanering terecht komt.

**11.10.5.** Als u overlijdt, zal Handelsbanken uw vermogen beheren tot twaalf maanden na de datum van overlijden, tenzij een of meer van uw erfgenamen anders bepalen volgens artikel 8 van de Voorwaarden Bewaring. Indien de Overeenkomst Vermogensbeheer met meerdere personen is gesloten, dan geldt het voorgaande uitsluitend als al deze personen zijn overleden. Na het verstrijken van de twaalf maanden gaat Handelsbanken binnen een redelijke termijn over tot verkoop van de financiële instrumenten. De opbrengst wordt daarna bijgeschreven op de Tegenrekening. Door het overleggen van de verklaring van erfrecht kunnen de erfgenamen de Overeenkomst Vermogensbeheer eerder beëindigen.

**11.10.6.** Als door of vanwege u de Overeenkomst Vermogensbeheer eindigt, zijn Handelsbanken en Optimix niet verplicht tot gehele of gedeeltelijke terugbetaling van aan haar verschuldigde vergoedingen die al betaald zijn. U blijft ook verplicht om vergoedingen te betalen die nog openstaan na beëindiging van de Overeenkomst Vermogensbeheer.

**11.10.7.** Na opzegging van de Overeenkomst Vermogensbeheer zullen tussen u, Handelsbanken en Optimix alle bestaande verplichtingen zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld. Daarbij wordt rekening gehouden met de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven de Algemene Voorwaarden Consument gelden.

### Artikel 11.11. – Wijzigingen

#### Hoe en wanneer vinden er wijzigingen plaats in de Algemene Voorwaarden Consument? Hoe wordt u hierover geïnformeerd?

**11.11.1.** Handelsbanken mag de Bijzondere Voorwaarden voor Vermogensbeheer op elk moment aanpassen. Handelsbanken en Optimix mogen samen de Overeenkomst Vermogensbeheer geheel of gedeeltelijk wijzigen. U ontvangt hierover een schriftelijke melding en Handelsbanken en/of Optimix geeft uitleg over de wijzigingen op haar website.

**11.11.2.** Wijzigingen kunnen direct ingaan. Als een wijziging voor u nadelig is, geldt deze pas dertig dagen nadat u hierover bent geïnformeerd.

**11.11.3.** Wijzigingen in de Wft die aanpassing van de voorwaarden verplicht maken, worden automatisch onderdeel van de Algemene Voorwaarden Consument of de Overeenkomst Vermogensbeheer, zonder dat hiervoor uw toestemming of die van Handelsbanken of Optimix nodig is.

**11.11.4.** Als de Overeenkomst Vermogensbeheer wordt beëindigd vóór het moment waarop een wijziging van de Algemene Voorwaarden consument in werking treedt, dan blijven tijdens de afwikkeling de voorwaarden gelden zoals die op het moment van beëindiging van toepassing waren.

**11.11.5.** De meest recente versie van de Algemene Voorwaarden Consument is beschikbaar op de website van Handelsbanken.

# Verwerking persoonsgegevens

Handelsbanken is verantwoordelijk voor het verzamelen en gebruiken van uw persoonsgegevens. Deze informatie is ook op u van toepassing als u betrokken bent bij een overeenkomst met Handelsbanken, bijvoorbeeld als gemachtigde of vertegenwoordiger.

## Welke gegevens verzamelen wij?

Wanneer u een dienst of product aanvraagt bij Handelsbanken, verzamelen wij persoonlijke gegevens over u. Deze informatie gebruiken wij om de aanvraag te beoordelen en om de overeenkomst die daarbij hoort goed uit te voeren. Wij krijgen deze gegevens op verschillende manieren:

- Direct van u, bijvoorbeeld via formulieren of gesprekken;
- Via externe bronnen, zoals de Belastingdienst, het Bureau Krediet Registratie (BKR) of het Kadaster. Deze bronnen geven ons informatie die te maken heeft met uw relatie met ons en de overeenkomst die u met ons aangaat.

## Waarom gebruiken wij uw gegevens?

Handelsbanken verwerkt persoonsgegevens van u gebaseerd op de volgende grondslagen:

1. Naleven van een overeenkomst  
Handelsbanken verwerkt uw persoonsgegevens voor de voorbereiding en uitvoering van een met u gesloten overeenkomst, waaronder relatiebeheer, rapportages en boekhouding. Persoonsgegevens worden opgeslagen gedurende de looptijd van een overeenkomst en daarna voor een wettelijk vastgestelde of toegestane periode.
2. Noodzakelijk op grond van wet- en regelgeving  
Handelsbanken verwerkt uw persoonsgegevens om te voldoen aan op haar rustende wettelijke verplichtingen en/of verzoeken van autoriteiten, zoals:
  - Het voorkomen en/of opsporen van fraude, witwassen en andere criminele activiteiten in het kader van anti-witwas wetgeving;
  - Het controleren of u op een sanctielijst staat;
  - Om te kunnen rapporteren aan de Belastingdienst, politie, Toezichthouders of databescherming autoriteiten.
  - Het naleven van regelgeving over accounting, risicobeheer en het bijhouden van statistieken, zoals het verwerken van gegevens over crediteuren en kredieten voor de wetgeving rondom kapitaalvereisten voor banken.Persoonsgegevens worden opgeslagen gedurende de wettelijk vastgelegde of toegestane periode.
3. Gerechtvaardigd belang van de bank  
Handelsbanken verwerkt ook gegevens om te begrijpen wat klanten willen, onze diensten te verbeteren en risico's goed te beheren. Hierbij maakt Handelsbanken altijd een afweging tussen uw rechten en vrijheden ten opzichte van ons gerechtvaardigd belang. Op basis van gerechtvaardigd belang voert Handelsbanken bijvoorbeeld markt- en klantanalyses uit. De uitkomsten worden

gebruikt voor marketingdoeleinden, de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening en het voeren van passend risicomanagement. Deze persoonsgegevens worden verwijderd zodra het betreffende doeleinde is bereikt.

## Met wie delen wij uw gegevens?

Het is Handelsbanken wettelijk niet toegestaan om uw persoonsgegevens openbaar te maken. Openbaarmaking is wel toegestaan om een met u gesloten overeenkomst na te komen, of uit hoofde van een wettelijke verplichting, zoals het rapporteren van uw persoonsgegevens aan de Belastingdienst.

Handelsbanken mag uw persoonsgegevens delen met andere bedrijven binnen de Handelsbanken Groep en met bedrijven daarbuiten. Dit is alleen toegestaan om te kunnen voldoen aan de verplichtingen uit hoofde van een met u gesloten overeenkomst, waarbij onze groepsmaatschappij of het externe bedrijf een rol speelt. Hieronder vallen onder meer banken, betalingsdienstverleners en leveranciers. Als u gegevens gedeeld worden met landen buiten Europa, dan zorgen wij voor extra bescherming. Bijvoorbeeld wanneer wij, op uw verzoek, geld overmaken naar een rekening in deze landen.

## Rechten van onze klanten

U heeft het recht:

- Om te vragen welke gegevens wij van u hebben;
- Ons te verzoeken om onjuiste of incomplete persoonsgegevens van u te verbeteren;
- Ons te verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen of de verwerking daarvan te beperken;
- Bezwaar te maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens op basis van artikel 6.1(f) AVG (Gerechtigd Belang).

Onder bepaalde voorwaarden heeft u het recht een overzicht te verkrijgen van de door u aan ons gegeven persoonsgegevens. Dit overzicht kunnen wij (indien mogelijk) als digitaal bestand verstrekken of, op uw verzoek, rechtstreeks naar een andere partij sturen.

Een verzoek of bezwaar als hierboven beschreven, wordt beoordeeld door de Functionaris voor de Gegevensverwerking van Handelsbanken in Nederland.

## Blokkeren van direct marketing en profilering

U kunt aangeven dat u geen reclame wilt ontvangen. Soms nemen wij automatische beslissingen op basis van uw profiel. Handelsbanken zal u erover informeren als dit aan de orde is.

## Contactgegevens en informatie om een klacht in te dienen

Voor vragen of verzoeken over het verwerken van uw gegevens kunt u contact opnemen met uw Kantoor of met de Functionaris voor de Gegevensbescherming van Handelsbanken in Nederland: [dpo-nl@handelsbanken.nl](mailto:dpo-nl@handelsbanken.nl)

Een klacht over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken kunt u sturen naar [klachten@handelsbanken.nl](mailto:klachten@handelsbanken.nl).

U kunt voor vragen of klachten ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

Voor nadere informatie over hoe Handelsbanken persoonsgegevens verwerkt, kunt u onze website bezoeken: [www.handelsbanken.nl/nl/privacyverklaring](http://www.handelsbanken.nl/nl/privacyverklaring).

# Toegankelijkheidsverklaring

Handelsbanken Nederland is een persoonlijke relatiebank voor consumenten, ondernemers en vastgoedbedrijven. Wij vinden het belangrijk dat iedereen gebruik kan maken van onze producten en diensten, ook mensen met een beperking.

Vanaf 28 juni 2025 gelden daarnaast voor bankdiensten voor consumenten de toegankelijkheidsregels uit de Toegankelijkheidsrichtlijn (EU 2019/882). Deze Europese richtlijn heeft als doel producten en diensten beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Deze regels zijn in de Nederlandse wetgeving opgenomen en gelden in principe voor alle banken in Nederland.

In deze verklaring leest u meer over de regels voor toegankelijkheid. Wij geven aan hoe wij met onze bankdiensten voor consumenten voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Nu en later. Is iets toch niet helemaal toegankelijk? Dan staat hieronder ook hoe u dit met ons kunt delen.

## Hoe kunt u bij ons terecht?

### Uw lokale Handelsbanken-kantoor en persoonlijke accountmanager

Voor al onze producten en diensten bent u welkom op een Handelsbanken-kantoor in uw buurt. Bij ons heeft u direct persoonlijk contact en kunt u dan ook terecht bij uw persoonlijke accountmanager. Via onze website [www.handelsbanken.nl/nl/vind-uw-kantoor](http://www.handelsbanken.nl/nl/vind-uw-kantoor) vindt u uw Handelsbanken-kantoor. Van maandag tot en met vrijdag zijn onze kantoren open van 9:00 uur tot 17:00 uur.

### Klantenservice

De medewerkers van onze klantenservice kunnen u ook helpen bij het gebruik van onze producten en diensten. Zij zijn telefonisch te bereiken via 0800 820 00 20 (gratis) of als u in buitenland bent via +31 20 412 77 92. Stuur u liever een e-mail? Dan kan dat naar [klantenservice@handelsbanken.nl](mailto:klantenservice@handelsbanken.nl). Van maandag tot en met vrijdag zijn wij telefonisch bereikbaar van 8:30 uur tot 17:00 uur.

### Online

Wilt u eenvoudig en veilig online contact met ons? Via Particulier Internet Bankieren kunt u beveiligde e-mails ontvangen van en versturen naar uw accountmanager. Ook kunt u vanuit de Particulier Mobiel Bankieren app direct contact opnemen met onze klantenservice.

## Wat zijn onze bankdiensten voor consumenten?

Wij bieden aan consumenten verschillende producten en diensten aan: betalen en sparen, lenen, beleggen, en digitaal bankieren voor niet-zakelijke klanten. Hieronder geven wij uitleg over deze producten en diensten en hoe u deze kunt gebruiken.

### Betalen en sparen

De Particuliere Betaalrekening gebruikt u voor al uw betalingen. Bijvoorbeeld het ontvangen van uw salaris, geld overmaken en automatisch rekeningen betalen. U kunt alleen of samen met iemand anders een rekening openen.

De Particuliere Spaarrekening gebruikt u om spaargeld in te leggen en op te nemen wanneer u dat wilt. U kunt een spaarrekening voor uzelf openen, maar ook samen met iemand anders.

Met een Particulier Deposito bij Handelsbanken zet u uw spaargeld voor een bepaalde periode vast, tegen een gegarandeerde rente. U weet exact welk bedrag u krijgt op de einddatum.

Bezoek uw Handelsbanken-kantoor of neem contact op met uw persoonlijke accountmanager als u wilt betalen of sparen via Handelsbanken. Via Particulier Internet Bankieren en Particulier Mobiel Bankieren heeft u inzage in en beheert u uw Particuliere Betaalrekening en Particuliere Spaarrekening ook eenvoudig zelf op ieder moment van de dag.

Op [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/betalen/betaalrekening](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/betalen/betaalrekening), [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/sparen/spaarrekening](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/sparen/spaarrekening) en [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/sparen/deposito](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/sparen/deposito) vindt u meer informatie over de mogelijkheden bij Handelsbanken om te betalen en sparen. Alle informatie is ook op papier beschikbaar.

### Lenen

Uw droomhuis op het oog? Wilt u ruimer wonen of uw huidige woning herfinancieren? Met de Woning hypotheek kunt u de woning die uw hoofdverblijf is of gaat worden financieren.

Een tweede of derde woning op het oog? Of het nu gaat om een woning voor uzelf, uw kinderen of uw ouders, met de Extra Woning hypotheek kunt u een woning financieren die niet uw hoofdverblijf is. Ook kunt u hiermee een woning voor uw kinderen of ouders financieren.

Wilt u een woning gaan verhuren en heeft u een lening nodig voor deze woning? De Vastgoed hypotheek is voor consumenten die starten met investeren in vastgoed om te verhuren.

Bezoek uw Handelsbanken-kantoor of neem contact op met uw persoonlijke accountmanager als u wilt lenen bij Handelsbanken. Of laat uw tussenpersoon contact met ons opnemen. Wij kijken dan wat er binnen uw persoonlijke situatie past. Heeft u één van de hiervoor genoemde leningen? Via Particulier Internet Bankieren en Particulier Mobiel Bankieren heeft u eenvoudig op ieder moment van de dag inzage in uw leningen.

Op [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/hypotheek/nieuw-huis-kopen](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/hypotheek/nieuw-huis-kopen), [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/hypotheek/tweede-of-derde-woning-kopen](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/hypotheek/tweede-of-derde-woning-kopen) en [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vastgoed-financiering/vastgoedhypotheek](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vastgoed-financiering/vastgoedhypotheek) vindt u meer informatie over de leenmogelijkheden bij Handelsbanken. Alle informatie is ook op papier beschikbaar.

### Beleggen

Met de Vermogensbeheerrekening van Handelsbanken laat u uw beleggingsportefeuille beheren door onze beleggingsspecialisten, met uw persoonlijke relatiebeheerder als aanspreekpunt. U heeft altijd direct contact, op elk gewenst moment. Met Duurzaam Vermogensbeheer van Handelsbanken kiest u bewust voor een mix van beleggingsinstrumenten met een duurzaam effect.

Bezoek uw Handelsbanken-kantoor of neem contact op met uw persoonlijke relatiemanager als u uw vermogen via Handelsbanken wilt laten beheren. Uw persoonlijke situatie, vermogen en financiële doelen stemmen wij op elkaar af. Heeft u een Vermogensbeheerrekening bij Handelsbanken? Via Handelsbanken Vermogensbeheer en de Handelsbanken Vermogensbeheer app heeft u eenvoudig op ieder moment van de dag online inzage in uw beleggingsportefeuille.

Op [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vermogensbeheer/vermogensbeheerrekening](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vermogensbeheer/vermogensbeheerrekening) en [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vermogensbeheer/duurzaamvermogensbeheer](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/vermogensbeheer/duurzaamvermogensbeheer) vindt u meer

informatie over beleggen bij Handelsbanken. Op [www.handelsbanken.nl/vermogensbeheer](http://www.handelsbanken.nl/vermogensbeheer) leest u hoe u uw beleggingsportefeuille online in kunt zien. Alle informatie is ook op papier beschikbaar.

### Digitaal bankieren

#### Internetbankieren

Met Particulier Internet Bankieren heeft u veilig online toegang tot uw bank- en spaarrekeningen, waar en wanneer u wilt. Zo kunt u uw bij- en afschrijvingen, uw saldo en hypothecaire geldlening bekijken en betalingen doen.

Met Handelsbanken Vermogensbeheer kunt u veilig online uw beleggingsportefeuille inzien.

#### Mobielbankieren

Met de Particulier Mobiel Bankieren app heeft u altijd en overal toegang tot uw rekeningen vanaf uw smartphone of tablet.

Met de Handelsbanken Vermogensbeheer app heeft u altijd en overal inzage in uw beleggingsportefeuille vanaf uw smartphone of tablet.

Bezoek uw Handelsbanken-kantoor of neem contact op met uw persoonlijke accountmanager als u digitaal wilt bankieren bij Handelsbanken. Op [www.handelsbanken.nl/nl/particulier/digitaal-bankieren/service-en-ondersteuning](http://www.handelsbanken.nl/nl/particulier/digitaal-bankieren/service-en-ondersteuning) leest u meer over hoe u gebruik kunt maken van Particulier Internet Bankieren of Particulier Mobiel Bankieren. Op [vermogensbeheer.handelsbanken.nl](http://www.handelsbanken.nl/vermogensbeheer) leest u hoe u uw beleggingsportefeuille online in kunt zien.

## Welke regels zijn er voor toegankelijkheid

Om te zorgen dat producten en diensten van bedrijven zoveel mogelijk toegankelijk zijn, gelden er verschillende regels. Zo ook voor banken. Hieronder leggen wij uit welke toegankelijkheidsregels er voor ons gelden.

- Onze producten en diensten kunt u gebruiken, ook als u een zintuig mist of als u een lichamelijke beperking heeft. Ook de informatie die daarbij hoort kunt u op verschillende manieren vinden en gebruiken. Uw bankzaken kunt u bij ons altijd op papier regelen. Hiervoor hebben wij aangegeven wanneer dit ook online kan. Informatie is zowel op papier als digitaal beschikbaar. Wilt u mondeling extra uitleg, dan kan dat altijd.
- Gebruikt u standaard hulpmiddelen? De digitale informatie is zo gemaakt dat een schermlezer de tekst voorleest. Wij zorgen ook dat u onze producten en diensten met standaard hulpmiddelen kunt gebruiken. Op dit moment zijn wij bezig met het verder ontwikkelen van Particulier Internet Bankieren en de Particulier Mobiel Bankieren app.
- Informatie is in begrijpelijke taal geschreven. Als wij bepaalde juridische woorden moeten gebruiken, dan leggen wij deze woorden duidelijk aan u uit.

- Informatie is duidelijk gepresenteerd. Kleuren heeft u niet nodig om informatie te begrijpen of om onze producten en of diensten te kunnen gebruiken. Wij gebruiken ook geen snelle of flitsende beelden.
- Teksten, foto's en afbeeldingen kunt u groter maken als ze te klein zijn om goed te zien. We zorgen er ook voor dat de kleuren voldoende contrast hebben, zodat alles duidelijk zichtbaar is.
- Gebruiken wij video's, foto's, afbeeldingen of geluiden om iets uit te leggen? Dan zorgen wij dat dit op een andere manier ook te begrijpen is. Bij video's, foto's en afbeeldingen geven wij uitleg, zodat deze uitleg voorgelezen kan worden door een schermlezer. Bij geluiden voegen wij ondertiteling toe of leggen wij uit waar de geluiden over gaan.
- Uw online bankzaken proberen wij zo eenvoudig en veilig mogelijk voor u te maken. Wij blijven hiervoor bijvoorbeeld Particulier Internet Bankieren en de Particulier Mobiel Bankieren app verbeteren.
- Uw privacy en veiligheid zijn onze hoogste prioriteit. Ook als u hulpmiddelen gebruikt zorgen wij dat u dat veilig kunt doen en uw gegevens goed zijn beschermd. Meer informatie over veilig bankieren vindt u op [www.handelsbanken.nl/nl/veilig-bankieren](http://www.handelsbanken.nl/nl/veilig-bankieren).
- Onze medewerkers kunnen u ondersteunen en informatie geven over de toegankelijkheid van onze producten en diensten. Komt u ergens niet uit, neem dan contact op met uw persoonlijke accountmanager, uw Handelsbanken-kantoor of onze klantenservice. Wij kunnen u dan bijvoorbeeld meer vertellen over hoe u hulpmiddelen kunt gebruiken.

## Hoe zorgen wij dat wij toegankelijk blijven?

Onze website is ontworpen volgens de internationale toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG 2.1, niveau A en AA). Deze richtlijnen zijn wij nu ook aan het toepassen op het Particulier Internet Bankieren en de Particulier Mobiel Bankieren app. Sommige onderdelen hiervan zullen momenteel niet voor iedereen even toegankelijk zijn.

Wij werken voortdurend aan de verbetering van onze producten en diensten. Daarbij houden wij veranderingen in de wet en internationale richtlijnen goed in de gaten en volgen we nieuwe ontwikkelingen. Toegankelijkheid is hierin een vast aandachtspunt – bijvoorbeeld als er nieuwe hulpmiddelen komen die technische aanpassingen vragen.

Ook vinden wij het belangrijk om te weten hoe onze klanten onze producten en diensten ervaren. Daarom doen we regelmatig klantonderzoek. We vragen ook of onze producten en diensten goed bruikbaar zijn voor mensen met een beperking.

## Wat kunt u doen als iets niet helemaal goed werkt?

Wij willen onze diensten zo toegankelijk mogelijk maken. Toch kan het gebeuren dat iets niet werkt zoals bedoeld. Heeft u ideeën om dit te verbeteren, of wilt u een opmerking met ons delen? Laat het ons weten. Aan het begin van deze verklaring leest u hoe u contact met ons kunt opnemen.

Heeft u een klacht? Neem dan eerst contact op met uw Handelsbanken-kantoor of onze klantenservice. Bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u uw klacht naar ons hoofdkantoor in Nederland sturen per e-mail naar [klachten@handelsbanken.nl](mailto:klachten@handelsbanken.nl) of per post naar:

Handelsbanken Nederland  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Herikerbergweg 181, gebouw Vesta  
1101 CN Amsterdam

Meer informatie over onze klachtenprocedure vindt u op onze website door te gaan naar [www.handelsbanken.nl/nl/feedback-en-klachten](http://www.handelsbanken.nl/nl/feedback-en-klachten).

# Handelsbanken

Handelsbanken Nederland  
Kantoorgebouw Vesta (3e etage)  
Herikerbergweg 181  
1101 CN Amsterdam

0800 820 00 20  
[handelsbanken.nl](https://www.handelsbanken.nl)