

Voorwaarden Mijn RegioBank

per 1 juli 2025

Dit zijn de voorwaarden voor Mijn RegioBank, uw persoonlijke online bankomgeving. In dit document krijgt u informatie over Mijn Regiobank en ziet u welke afspraken gelden als u online uw geldzaken regelt. Bijvoorbeeld dat u zelf altijd goed moet controleren welke gegevens u invoert. Verder leest u wat u moet doen om veilig online te bankieren. Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave.

U kunt in Mijn RegioBank door in te loggen via regiobank.nl. Of op een telefoon of tablet met de RegioBank app. De informatie in deze voorwaarden geldt zowel voor online bankieren via regiobank.nl als online bankieren via de app. Als er een verschil is tussen de app en online bankieren via regiobank.nl, dan geven we dat in deze voorwaarden aan.

Andere belangrijke documenten

Bij Mijn RegioBank horen nog andere documenten. Het is belangrijk dat u al deze documenten goed leest. Alleen dan weet u welke afspraken er gelden voor Mijn RegioBank. Wat in die documenten staat, leest u hieronder.

- **De overeenkomst Mijn RegioBank**

Dit is het contract dat we met u hebben afgesloten voor het gebruik van Mijn RegioBank. Hierin staan de afspraken die we met elkaar maken en uw contractgegevens.

- **De Algemene Bankvoorwaarden**

Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld voor alle algemene bankzaken. Die staan in de Algemene Bankvoorwaarden. Omdat dit voorwaarden van alle banken samen zijn, zijn ze anders geschreven dan onze andere voorwaarden.

Meer informatie

Heeft u vragen over de voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw adviseur. Hij helpt u graag.

Inhoudsopgave

1	Wat is Mijn RegioBank?	5
1.1	De overeenkomst Mijn RegioBank	5
2	Wie kunnen Mijn RegioBank gebruiken?	5
2.1	Alleen voor particulieren	5
3	Inlogmiddelen	6
3.1	Zo kunt u veilig inloggen in Mijn RegioBank	6
3.1.1	Met de RegioBank app	6
3.1.2	Met uw browsercode	6
3.1.3	Met uw digipas	7
3.1.4	Met een digicode	7
3.2	De inlogmiddelen voor als u een betaalrekening bij ons heeft	7
3.3	De inlogmiddelen voor als u geen betaalrekening bij ons heeft	7
3.4	Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn RegioBank	8
3.5	Afmelden inlogmiddel	8
3.6	Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt	8
3.7	Gegevens en bewijs	8
4	Wat regelt u in Mijn RegioBank?	8
4.1	Verschillen tussen Mijn RegioBank en de RegioBank app	9
4.1.1	Niet met alle inlogmiddelen hetzelfde regelen	9
4.2	Uw saldo en gegevens bekijken	9
4.3	Geld overboeken	9
4.3.1	Hoeveel kunt u maximaal overboeken met een inlogmiddel?	10
4.3.2	Uw eigen maximumbedrag instellen of aanpassen	10
4.3.3	Wat als u meer wilt overboeken dan het maximale bedrag?	10
4.3.4	Hoe lang duurt het voordat we je overboeking uitvoeren?	10
	a Betaalopdrachten via Instant Payments	10
	b Wanneer we overboekingen niet via Instant Payments verwerken	11
4.3.5	Intrekken of wijzigen van een overboeking	11
4.3.6	Wanneer voeren we uw opdracht niet uit?	12
4.4	De RegioBank app koppelen aan andere apparaten	12
4.5	Inzicht in geldzaken	12
4.5.1	Inzicht in uw geld	12
4.5.2	Kijk vooruit	12
4.5.3	Hoe zit het met mijn privacy?	13
4.6	Verzekeringen, hypotheek en beleggingen	13
4.7	Digitale handtekening zetten	13
4.8	Betaalverzoeken	13
5	iDEAL	13
5.1	Wat is iDEAL	13
5.2	iDEAL-profiel	13
5.3	Uw persoonsgegevens	14

6	iDIN	14
6.1	Wat is iDIN?	14
6.2	Waarvoor kun je iDIN gebruiken?	14
6.3	Wie kan iDIN gebruiken?	14
6.4	Welke gegevens sturen we door?	14
6.5	Wat mag een acceptant doen met uw gegevens?	15
6.6	Checken waar u iDIN heeft gebruikt	15
6.7	iDIN Ondertekenen	15
6.8	Termijn navraag of klacht over iDIN	16
7.	Toegang geven tot een rekening in Mijn RegioBank aan een andere partij	16
7.1	Betaalopdrachten via een andere partij met uw betaalrekening van RegioBank	16
7.2	Gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken	16
7.3	Een andere partij uw bestedingsruimte laten checken (betaalcheck)	17
7.4	Toegang geven en toestemmingen aan andere partijen bekijken en beheren	17
7.5	Hoe krijgt een andere partij toegang tot een betaalrekening?	17
7.6	Toestemmingen bekijken	18
7.7	Toestemmingen beheren	18
7.8	Betaalopdrachten via een andere partij met een datum in de toekomst	18
7.9	We kunnen de toegang blokkeren	19
7.10	We kunnen de toegang beëindigen	19
8	Veilig bankieren	19
8.1	Waarover gaan de veiligheidsregels?	19
8.2	Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?	19
8.3	Wat moet u doen?	19
8.3.1	Houdt uw beveiligingscodes geheim	20
8.3.2	Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt	20
8.3.3	Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken	20
8.3.4	Controleer uw betaalrekening	21
8.3.5	Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op	21
8.4	Extra veiligheidsregels	21
9	Problemen met Mijn RegioBank	21
9.1	Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn RegioBank niet veilig werkt?	21
9.2	Wat doen we met uw melding?	21
9.3	Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft	21
9.4	Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel	22
10	Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?	22
10.1	Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt	22
10.2	Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld hebt	22
10.3	Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn	22
10.4	Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?	23

11	Opzeggen of beëindigen van Mijn RegioBank	23
11.1	Opzeggen als u Mijn RegioBank nodig hebt bij uw rekening	23
11.2	Opzeggen als u Mijn RegioBank niet nodig hebt bij uw rekening	23
11.3	Beëindigen door ons	23
11.3.1	Beëindigen met opzegtermijn	23
11.3.2	Beëindigen zonder opzegtermijn	24
11.3.3	Tijdelijk stopzetten (opschorten)	24
11.4	Gevolgen van beëindigen	24
12	Een verandering in Mijn RegioBank of de RegioBank app	24
12.1	Wat kunnen we veranderen?	24
12.2	Als we iets veranderen	24
13	Informatie van RegioBank	25
13.1	Hoe krijgt u informatie van ons?	25
13.2	Welke informatie krijgt u van ons?	25
13.3	Als u informatie van ons krijgt	25
14	Uw persoonlijke gegevens	25
15	Klachten	25
15.1	Zo meldt u een klacht	25
15.2	Als u het niet met ons eens bent	26
16	Nederlands recht en Nederlandse taal	26
17	Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden	26
18	Rechten en plichten uit de overeenkomst	26
19.	Voorwaarden van en informatie over Mijn RegioBank	26
19.1	Voorwaarden en volgorde	26
19.2	Als u Mijn RegioBank in combinatie met een product afsluit	26
19.3	Geldigheid afspraken	27
19.4	Als u andere informatie leest over Mijn RegioBank	27

1 Wat is Mijn RegioBank?

Mijn RegioBank is uw eigen omgeving waarmee u bij **ons** online uw bankzaken kunt regelen. Dat noemen we internetbankieren. U kunt Mijn RegioBank gebruiken voor onze producten die geschikt zijn voor internetbankieren. U kunt ze bekijken en beheren. Verder kunt u in Mijn RegioBank algemene bankgegevens regelen. Zo kunt u uw gegevens aanpassen, bijvoorbeeld uw e-mailadres wijzigen.

1.1 De overeenkomst Mijn RegioBank

Om Mijn RegioBank te kunnen gebruiken, moet u met ons de Overeenkomst Mijn RegioBank afsluiten. Hierin staan uw contractgegevens en de afspraken die u met ons maakt. Deze overeenkomst kan ook onderdeel zijn van een andere overeenkomst die u met ons afsluit. Bijvoorbeeld als u een betaalrekening opent.

Heeft u de Overeenkomst Mijn RegioBank afgesloten? En had u daarvoor al een rekening bij ons waarvoor u geen Mijn RegioBank nodig had? Dan voegen we die rekening aan uw Mijn RegioBank toe. Die rekening valt dan ook onder de Overeenkomst Mijn RegioBank en de voorwaarden die daarbij horen. Met die rekening kunt u dan ook internetbankieren.

Geen papieren afschriften

U krijgt voor alle rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet geen papieren rekening-afschriften en jaaroverzichten meer. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

2 Wie kunnen Mijn RegioBank gebruiken?

U kunt Mijn RegioBank gebruiken als u:

- de rekeninghouder of mederekeninghouder bent van een betaal-, spaar- of beleggingsrekening;
- door de rekeninghouder bent aangewezen als gevolmachtigde;
- **wettelijk vertegenwoordiger** bent van iemand met een betaal-, spaar- of beleggingsrekening;
- nog geen 18 jaar bent en u uw rekening zelf mag gebruiken;
- door de rechter bent aangewezen om als bewindvoerder of curator de rekening van iemand anders te beheren;
- een hypotheek of persoonlijke lening hebt bij RegioBank heeft.

2.1 Alleen voor particulieren

Mijn RegioBank is alleen voor particulier gebruik. U mag Mijn RegioBank dus niet zakelijk gebruiken. Doet u dat toch? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij Mijn RegioBank horen. Ook kunnen we dan het gebruik van Mijn RegioBank beperken of beëindigen.

We/ons

U/uw

De rekeninghouder, mederekeninghouder, wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde.

We/ons

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

Wettelijk vertegenwoordiger

Met wettelijk vertegenwoordiger bedoelen we de ouder of verzorger die toestemming heeft gegeven om Mijn RegioBank en uw rekening te gebruiken.

3 Inlogmiddelen

Bij Mijn RegioBank horen inlogmiddelen die we u ter beschikking stellen. Die gebruikt u om in te loggen op Mijn RegioBank, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Welke inlogmiddelen u kunt gebruiken, hangt af van de producten die u bij ons heeft. Want bij een betaalrekening horen andere inlogmiddelen dan bij een spaarrekening. Uw beveiligde inlogmiddel is persoonlijk en dus echt alleen voor u bedoeld. Hiermee mag u alleen inloggen op uw Mijn RegioBank.

Gaat u een van de inlogmiddelen hieronder gebruiken? Dan krijgt u van ons duidelijke instructies.

3.1 Zo kunt u veilig inloggen in Mijn RegioBank

U kunt op verschillende manieren **inloggen** op Mijn RegioBank. Of u wel of geen betaalrekening heeft, bepaalt welke inlogmiddelen u kunt gebruiken. Dat leest u hierna in 3.2 en 3.3. Hieronder staat een beschrijving van alle mogelijkheden. En waar u per inlogmiddel rekening mee moet houden.

3.1.1 Met de RegioBank app

Met de RegioBank app kunt u internetbankieren op uw mobiele telefoon of tablet. Ook kunt u met de app via regiobank.nl inloggen op RegioBank Online Bankieren. Hoe u dat doet, leggen we u uit op regiobank.nl.

De RegioBank app kunt u alleen gebruiken op een telefoon of tablet met de besturingssystemen IOS en Android. U kunt de app op meer apparaten installeren. U moet ieder apparaat wel apart aanmelden als inlogmiddel en een eigen 5-cijferige pincode geven. Daarnaast kunt u ook vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken. Als uw telefoon of tablet daarvoor geschikt is. U leest er hieronder meer over.

Downloaden en pincode

Download de RegioBank app op uw mobiele telefoon of tablet en meld u aan. Bij het aanmelden maakt u een 5-cijferige mobiele pincode aan. Die code heeft u nodig om de app te kunnen gebruiken.

Inloggen met gezichtsherkenning of vingerafdruk

Wilt u inloggen of betaalopdrachten geven met uw **vingerafdruk of gezichtsherkenning**? Dan moet u deze eerst registreren op uw mobiele telefoon of tablet. Daarna kunt u deze functionaliteit activeren in de RegioBank app. U kunt ook met vingerafdruk of met gezichtsherkenning inloggen. Deze functionaliteit activeert u in de RegioBank app. Daarin registreert u ook uw vingerafdruk of maakt u een gezichtsscan.

Heeft u uw vingerafdruk of gezichtsscan geactiveerd? Dan kunt u hiermee hetzelfde doen in de RegioBank app als met de pincode. Daarom bedoelen we met 'mobiele pincode' zowel uw 5-cijferige pincode als uw vingerafdruk of gezichtsscan. Bedoelen we alleen de pincode of alleen uw vingerafdruk of scan? Dan geven we dat duidelijk aan.

3.1.2 Met uw browsercode

Een **browser** is een programma waarmee u websites op internet kunt bezoeken. Uw browser in combinatie met uw apparaat (computer, laptop, tablet of mobiel) is ook een inlogmiddel voor Mijn RegioBank. We noemen dit de browsercode. U meldt uw browsercode aan op het apparaat dat u gebruikt om te internetten. Bij deze registratie hoort een 5-cijferige pincode. U kunt deze pincode alleen gebruiken voor de browser die u heeft aangemeld en op het apparaat dat u voor deze aanmelding hebt gebruikt. Zorg er wel voor dat u altijd de nieuwste versie van de browser op uw apparaat installeert. Oude

Inloggen op Mijn RegioBank via regiobank.nl

Hoe weet u of u echt inlogt op Mijn RegioBank via regiobank.nl? Dat ziet u aan het volgende:

- Er staat een slotje in de browser
- Het gebruikte certificaat is verleend aan RegioBank (de Volksbank N.V.)

Meer informatie hierover vindt u op regiobank.nl/veiligbankieren.

Let op met vingerafdruk of gezichtsherkenning

Deelt u uw telefoon of tablet met anderen? Gebruik dan geen vingerafdruk of gezichtsscan. Want op een telefoon of tablet kunt u meestal meer vingerafdrucken en scans registreren. Iedereen met een geregistreerde vingerafdruk op de gedeelde telefoon of tablet kan dan inloggen in uw Mijn RegioBank.

Maximaal aantal apps en browsercodes

Op regiobank.nl leest u hoeveel apps en browsercodes u tegelijk als inlogmiddel kunt gebruiken.

Alleen op uw eigen apparaten

Gebruik de app en browsercode alleen op apparaten die uw eigendom zijn (of verwijder de registratie van het apparaat direct daarna).

versies van browsers kunnen we niet altijd ondersteunen. En meld alleen een browsercode aan op een apparaat dat van u is. Geeft u het apparaat aan iemand anders? Meld dan eerst de browsercode en het apparaat dat erbij hoort af als inlogmiddel. Dat doet u in Mijn RegioBank.

Als u wilt, kunt u ook meerdere browsercodes als inlogmiddel aanmelden. U moet dan wel iedere browsercode apart aanmelden en een 5-cijferige pincode instellen.

3.1.3 Met uw digipas

De digipas is een apparaatje dat we u toesturen. Bij de digipas hoort ook een persoonlijke beveiligingscode. De digipas en deze code heeft u nodig om in te loggen op uw eigen Mijn RegioBank. Hoe u de digipas activeert en gebruikt om te internetbankieren, leggen we u uit als u de digipas van ons krijgt.

3.1.4 Met een digicode

De digicode bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord, die wij u toesturen. En een beveiligingscode die u per sms (of gesproken bericht) ontvangt op uw telefoon. Met de digicode kunt u inloggen in uw eigen Mijn RegioBank.

3.2 De inlogmiddelen voor als u een betaalrekening bij ons heeft

Heeft u een betaalrekening bij ons? Of heeft u toegang tot een betaalrekening? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent? Dan kunt deze inlogmiddelen gebruiken:

- de RegioBank app;
- uw browsercode;
- uw digipas.

Heb je een betaalrekening en ben je minderjarig? Dan kunnen we andere inlogmiddelen ter beschikking stellen. Meer informatie hierover vind je in de voorwaarden die bij jouw product horen.

Opent u een nieuwe betaalrekening? Dan krijgt u geen digipas meer.

Of vraagt u online bankieren aan? Dan kunt u de RegioBank app of een browsercode gebruiken. U ontvangt geen digipas meer als u een betaalrekening opent of online bankieren aanvraagt. Heeft u al een digipas van ons gekregen? Dan kunt u deze voorlopig blijven gebruiken. We verstrekken geen vervangende digipassen meer.

3.3 De inlogmiddelen voor als u geen betaalrekening bij ons heeft

Heeft u geen betaalrekening bij ons en ook geen toegang tot een betaalrekening van iemand anders? Maar wel een ander product van ons? Bijvoorbeeld een spaarrekening of hypotheek? Dan kunt u een digicode of de RegioBank app als inlogmiddel gebruiken.

Geen digicode meer als u toegang krijgt tot een betaalrekening

Heeft u al een digicode maar opent u later een betaalrekening bij ons? Of krijgt u toegang tot een betaalrekening van iemand anders? Dan kunt u uw digicode niet meer gebruiken. Ook niet voor uw andere producten. U moet dan een inlogmiddel kiezen dat geschikt is voor betaalrekeningen: de RegioBank app of een browsercode.

Welke browsers kunt u gebruiken?

Wilt u weten welke browsers u kunt instellen als inlogmiddel? U leest het op [regiobank.nl](https://www.regiobank.nl). U ziet er ook welke versies we ondersteunen.

3.4 Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn RegioBank

Alle inlogmiddelen die u voor Mijn RegioBank gaat gebruiken zijn onderdeel van uw Overeenkomst Mijn RegioBank. Nieuwe of vervangende inlogmiddelen vallen automatisch onder de overeenkomst. Gebruikt u de app of uw browsercode op meerdere apparaten? Dan vallen die allemaal onder uw Overeenkomst Mijn RegioBank.

Welke inlogmiddelen u heeft, ziet u in Mijn RegioBank. Daar kunt u deze middelen ook beheren. Bijvoorbeeld de telefoon verwijderen die u niet meer gebruikt. Of uw browsercode als u een nieuwe laptop of computer gaat gebruiken.

3.5 Inlogmiddel afmelden

U kunt zelf uw browsercode of app als inlogmiddel afmelden in Mijn RegioBank. Doe dit altijd als u het middel niet meer gebruikt. Bijvoorbeeld als het apparaat dat aan uw inlogmiddel is gekoppeld niet meer van u is.

Heeft u de app of browsercode op het aangemelde apparaat al 12 maanden achter elkaar niet gebruikt om in te loggen? Dan verwijderen we deze als inlogmiddel. De inlogmiddelen die u wel heeft gebruikt, verwijderen we natuurlijk niet.

Gebruikt u de digipas of de digicode? Dan kunt u die niet zelf afmelden. Die verwijderen we alleen als u ons dat vraagt. Zodra u dit wel zelf kan, ziet u dit in Mijn RegioBank.

3.6 Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt

Bent u uw telefoon, tablet of laptop waar uw inlogmiddel op staat kwijt? Of werkt het niet goed? Bel ons dan meteen op 030 – 291 42 90 zodat we veiligheidsmaatregelen kunnen nemen. In hoofdstuk 8 leest u hier meer over.

3.7 Gegevens en bewijs

Het inlogmiddel dat u gebruikt voor Mijn RegioBank is strikt persoonlijk. Wanneer u met uw inlogmiddel in Mijn RegioBank een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Behalve als u aan ons heeft doorgegeven dat u uw inlogmiddel kwijt bent of uw inlogmiddel is misbruikt. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 8 en 9.

We bewaren de gegevens die horen bij de opdracht die u via Mijn RegioBank geeft. Bijvoorbeeld het moment waarop u inlogt in Mijn RegioBank en uw inlogmiddel gebruikt om de opdracht te ondertekenen. Deze gegevens gebruiken we als bewijs. Bijvoorbeeld als we het een keer niet eens zijn wie een opdracht heeft gegeven. Als we andere bedrijven inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens van die bedrijven ook als bewijs. Vindt u dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet u dat bewijzen.

4 Wat regelt u in Mijn Regiobank?

Met Mijn RegioBank kunt u de producten die u bij ons heeft bekijken en beheren. Zo kunt u bijvoorbeeld uw saldo en bij- en afschrijvingen bekijken, geld overmaken, producten openen, bekijken en beheren, uw gegevens bekijken en beheren en ons opdrachten geven. Denk aan het aanpassen van uw tegenrekening of een andere partij toegang geven tot uw rekening.

Wat u precies kunt doen in Mijn RegioBank hangt af van:

- het product dat u bij ons heeft;
- wat voor soort opdracht u ons via Mijn RegioBank geeft;
- welk inlogmiddel u daarvoor kunt gebruiken.

Hoe Mijn RegioBank werkt en wat u er precies mee kunt doen, vindt u in Mijn RegioBank, in de Handleiding Mijn RegioBank of kijk op regiobank.nl. Daar staat een handig overzicht van alle dingen die u in Mijn RegioBank kunt regelen. Als u juist iets niet kunt regelen in Mijn RegioBank, ziet u dat daar ook.

Goed om te weten: door een verzoek of formulier met uw inlogmiddel te bevestigen of ondertekenen, geeft u ons opdracht om iets voor u uit te voeren. U kunt deze opdracht niet meer intrekken. Behalve als er in Mijn RegioBank of in de voorwaarden iets anders staat. U leest meer over het intrekken van overboekingen verderop in dit hoofdstuk.

Geef u ons een andere opdracht via Mijn RegioBank, bijvoorbeeld een verhuizing? Dan doen we ons best uw opdracht binnen 5 **werkdagen** uit te voeren. Bij sommige opdrachten kunt u zelf een datum kiezen. Dan doen we ons best uw opdracht op die datum uit te voeren. Als die datum geen werkdag is, kan het zijn dat we uw opdracht de eerstvolgende werkdag uitvoeren. Heeft u ons gevraagd om uw opdracht op een bepaalde datum uit te voeren? En wilt u iets veranderen of uw opdracht intrekken? Neem dan voor die datum contact met ons op via 030 - 291 42 90.

Goed om te weten: u moet er zelf goed op letten dat u in de opdracht de juiste gegevens geeft. U bent daar namelijk zelf verantwoordelijk voor. Wij hoeven die gegevens niet te controleren.

In dit hoofdstuk leest u vanaf 4.2 wat de belangrijkste dingen zijn die u in Mijn RegioBank kunt regelen. U leest ook meer over een paar specifieke online diensten in Mijn RegioBank. Zoals over iDIN in hoofdstuk 6 en in hoofdstuk 7 over toegang geven tot een rekening in Mijn RegioBank aan andere partijen.

4.1 Verschillen tussen Mijn RegioBank en de RegioBank app

U kunt op 2 manieren in Mijn RegioBank: via regiobank.nl of met de RegioBank app. Maar wat u kunt regelen via de app of via regiobank.nl verschilt. Bekijk het overzicht op regiobank.nl om te zien wat de verschillen zijn.

4.1.1 Niet met alle inlogmiddelen hetzelfde regelen

Met sommige inlogmiddelen kunt u meer regelen dan met andere. In het overzicht op regiobank.nl ziet u wat u met welk inlogmiddel kunt doen.

4.2 Uw saldo en gegevens bekijken

In Mijn RegioBank kunt u zien hoeveel geld er op de rekeningen staat die u bij ons heeft. En u ziet de **bij- en afschrijvingen** van de laatste 60 maanden. Heeft u een hypotheek bij ons? Dan ziet u daar ook de gegevens van. Ook uw persoonlijke gegevens en jaaroverzichten staan in Mijn RegioBank.

Hoe actueel zijn uw gegevens in Mijn RegioBank?

We kunnen u niet altijd meteen de meest actuele status van uw overzichten laten zien in Mijn RegioBank. Dat komt omdat we dan uw opdracht nog niet hebben verwerkt in het overzicht. Bijvoorbeeld:

- Bij uw betaalrekening: uw saldo kan hoger of lager zijn dan u ziet. Bijvoorbeeld omdat u in het buitenland iets heeft betaald en het bedrag nog niet is verwerkt in uw saldo.

4.3 Geld overboeken

U kunt geld overboeken vanaf de rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Vanaf een spaarrekening mag u alleen overboeken naar uw eigen rekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Of naar uw vaste tegenrekening bij een andere bank. Heeft u een betaalrekening in

Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op regiobank.nl/doorlooptijden leest u precies wanneer we open zijn voor het verwerken van uw betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

Bij- en afschrijvingen bekijken

Goed om te weten: na 60 maanden kunt u die bij- en afschrijvingen niet meer zien in Mijn RegioBank. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten regelmatig print of opslaat.

Mijn RegioBank? Dan kunt u ook overboeken naar de rekening van iemand anders. Handig: u kunt rekeningnummers en namen opslaan in uw adresboek. Zo hoeft u ze niet steeds opnieuw in te vullen. Controleer voor u uw overboeking verstuurt altijd goed of het rekeningnummer klopt. U bent hier zelf verantwoordelijk voor, tenzij wij je overboeking verwerken via Instant Payments. Meer hierover leest u in 4.3.4 van deze Voorwaarden en in Hoofdstuk 8 van het Reglement Privérekening. Zie ook het Reglement Privérekening Hoofdstuk 12 onder het kopje "Controleer altijd uw betaalopdracht". Daarin leggen we meer uit over hoe het zit met deze verantwoordelijkheid als we uw betaalopdracht via Instant Payments verwerken.

4.3.1 Hoeveel kunt u maximaal overboeken met een inlogmiddel?

Als u geld gaat overboeken, dan geeft u akkoord met uw inlogmiddel. Per inlogmiddel hebben we ingesteld tot welk bedrag u met dat inlogmiddel maximaal mag overboeken. Hoeveel dat is per inlogmiddel, leest u op regiobank.nl. Deze maximumbedragen kunnen we altijd aanpassen. Die kunnen we tijdelijk verhogen of verlagen, maar we kunnen ze ook blijvend aanpassen. Bijvoorbeeld vanwege de veiligheid. We laten het u weten als we dat doen.

4.3.2 Uw eigen maximumbedrag instellen of aanpassen

U kunt zelf per inlogmiddel instellen tot welk bedrag u maximaal per dag kunt overboeken naar anderen. Dit bedrag moet natuurlijk wel lager dan of gelijk zijn aan de maximale bedragen die wij hebben ingesteld en die u op regiobank.nl vindt. Wilt u de limiet van een inlogmiddel verhogen? Dan kan het enige tijd duren voor u de extra bestedingsruimte kunt gebruiken. Meer informatie hierover vindt u op regiobank.nl.

4.3.3 Wat als u meer wilt overboeken dan het maximale bedrag?

Wilt u een bedrag overboeken dat hoger is dan het maximale bedrag dat wij hebben ingesteld? Dan moet u iets extra's doen zodat we zeker weten dat u het bent. Bijvoorbeeld door een ander inlogmiddel te gebruiken of een extra handeling te doen. Bijvoorbeeld op uw telefoon, via e-mail of bij een adviseur. Meer informatie hierover vindt u op regiobank.nl.

4.3.4 Hoe lang duurt het voordat we uw overboeking uitvoeren?

Heeft u een overboeking doorgegeven? Dan verwerken we deze opdracht zo snel mogelijk.

Overboeken tussen rekeningen bij ons

Boekt u een bedrag van uw rekening bij ons over naar een andere rekening bij ons? Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op die andere rekening.

Overboeken naar rekeningen bij andere banken

Hoe snel het geld op de rekening van de ontvanger staat, hangt af van de opdracht die u geeft. Ook het moment waarop u de opdracht geeft en wij die ontvangen, bepaalt de snelheid. Daarnaast hangt het er ook vanaf hoe snel de bank van de ontvanger de opdracht verwerkt. En of uw overboeking via **Instant Payments** (Direct Overboeken) wordt verwerkt of niet. Hieronder leggen wij dit verder uit.

4.3.4a Betaalopdrachten via Instant Payments

U kunt zelf niet kiezen of uw betaalopdracht wel of niet via Instant Payments wordt verwerkt. Uitgangspunt is dat overboeken in euro's binnen **SEPA** via Instant Payments gaan. Hiervoor hoeft u niet extra te betalen. Hoe en wanneer deze overboeken worden verwerkt hangt af van de manier waarop u de overboeking doet.

Wat is Instant Payments?

Met Instant Payments (Direct Overboeken) wordt het geld dat u van uw betaalrekening naar iemand anders overboekt binnen 10 seconden op de rekening van die ander bijgeschreven. Dit gebeurt nadat wij uw betaalopdracht hebben ontvangen. Ook in het weekend en na werktijd. Dit geldt voor overboeken in euro's. Binnen Nederland worden al heel veel overboeken via Instant Payments verwerkt. Per 9 oktober 2025 (of eerder als wanneer wij en andere betaaldienstverleners de betaalsystemen daarvoor gereed hebben) gaat dit gelden voor overboeken in euro's van en naar betaalrekeningen binnen de (euro) landen van Europa (SEPA).

Wat is SEPA?

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

Gaat u in Mijn RegioBank of de App een bedrag in euro's van uw betaalrekening overboeken naar de betaalrekening van de ontvanger? Log dan in met uw inlogmiddel en vul het bedrag, het rekeningnummer en de naam van de ontvanger in.

Na deze stappen controleren wij eerst bij de bank van de ontvanger of het rekeningnummer inderdaad hoort bij de naam die u als ontvanger hebt opgegeven. We laten u in het scherm van uw overboeking weten of dit klopt. Deze service heet **IBAN-Naam Check**.

Klopt de naam van de ontvanger bij het rekeningnummer dat u heeft ingevuld? Dan kunt u als volgende stap uw betaalopdracht met uw inlogmiddel goedkeuren en aan ons toesturen. Dat geldt als het moment waarop wij uw betaalopdracht ontvangen en gaan uitvoeren. Vanaf dat moment maken wij, als daarvoor genoeg saldo op uw rekening staat, het bedrag over van uw betaalrekening. Ook krijgt u in Mijn RegioBank of de App binnen 10 seconden via ons een bericht van de bank van de ontvanger dat zij het bedrag hebben gekregen en op de rekening van de ontvanger bijschrijven ("Bericht van Ontvangst"). Het bedrag dat wij van uw rekening afschrijven verwerken wij meteen in uw rekeningoverzicht in Mijn RegioBank of de App.

Krijgt u niet via ons een Bericht van Ontvangst? Dan krijgt u daarvan een melding in het scherm van uw betaalopdracht in Mijn RegioBank of de App. En kunt u daarin aangeven wat we voor u moeten doen.

Meer weten over Instant Payments, IBAN-Naam Check en SEPA? Kijk op regiobank.nl.

4.3.4b Wanneer we overboekingen niet via Instant Payments verwerken

Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

Boekt u een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een bank binnen de EER? En kan dat niet via Instant Payments? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende **werkdag** bij de bank van de ontvanger is.

Betalingen naar de rest van de wereld

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

Wanneer duurt een overboeking langer?

Boekt u een bedrag over naar een rekening bij een andere bank? En gaat dat niet via Instant Payments? In de volgende situaties duurt het langer voordat een bedrag bij die bank is:

- Geeft u op een werkdag uw overboeking na 15.30 uur aan ons door? Of in het weekend of op een feestdag? Dan voeren we uw opdracht uiterlijk op de eerstvolgende werkdag uit.
- Geeft u een overboeking aan ons door voor een bepaalde datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die datum uit. Is dat geen werkdag? Dan voeren we uw opdracht uiterlijk op de eerstvolgende werkdag uit.

4.3.5 Intrekken of wijzigen van een overboeking

U kunt in Mijn RegioBank alleen geplande betaalopdrachten met een uitvoerdatum in de toekomst intrekken of wijzigen. Dat kan tot 21.30 uur op de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren.

IBAN-Naam Check

Als u het rekeningnummer (IBAN) en de naam van de ontvanger heeft ingevuld wordt eerst gecontroleerd of die naam inderdaad bij dat rekeningnummer van die betaalrekening hoort. Dat laten we weten in het scherm van uw betaalopdracht in Mijn RegioBank of de App. Bij overboekingen in euro's binnen Nederland gebeurt dit al een tijd. Uiterlijk 9 oktober 2025 (of eerder als technisch mogelijk) werkt deze IBAN-Naam Check voor eurobetalingen naar betaalrekeningen binnen de (euro) landen van Europa (SEPA). Zie ook Hoofdstuk 14 van het Reglement Privérekening ("Problemen met een betaling") onder het kopje "Controleer altijd je betaalopdracht".

EER

Welke landen er bij de EER horen vindt u op regiobank.nl.

Wat zijn onze werkdagen?

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op regiobank.nl leest u precies wanneer we open zijn voor het verwerken van je betaling. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

4.3.6 Wanneer voeren we uw opdracht niet uit?

Geeft u een betaalopdracht? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van uw betaalrekening af. Soms hoeven we uw overboeking niet uit te voeren. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- Als uw bestedingsruimte is niet groot genoeg;
- Als uw betaalopdracht onduidelijk is;
- Als we denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat u niet ingestemd hebt met de betaalopdracht;
- Als de betaling in strijd is met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is;
- Als de betaling niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

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

4.4 De RegioBank app koppelen aan andere apparaten

Sommige apparaten kunt u in Mijn RegioBank koppelen aan de RegioBank app. Bijvoorbeeld een smartwatch waarmee u uw saldo kunt checken. Het ligt aan het besturingssysteem of het apparaat rechtstreeks verbinding maakt met de app of dat hiervoor een aparte app nodig is.

4.5 Inzicht in geldzaken

Heeft u een betaalrekening? Dan kunt u naast uw bij- en afschrijvingen inzicht krijgen in uw geldzaken. Bijvoorbeeld via 'Inzicht in uw geld' of 'Kijk vooruit'. U kunt er zelf voor kiezen of u hier gebruik van wilt maken door dit in Mijn RegioBank aan of uit te zetten. Dat kan alleen als u rekeninghouder of mederekeninghouder bent. Heeft u meer betaalrekeningen bij ons? Dan werkt uw toestemming waarmee u dit aan of uitzet voor al die rekeningen. Gaat het om een betaalrekening van een minderjarige en bent u als wettelijk vertegenwoordiger daaraan toegevoegd? Dan kunt u in uw Mijn RegioBank dit voor die rekening aan en uitzetten. De rekeninghouder kan dit niet zelf zolang die minderjarig is.

Goed om te weten: We kunnen niet garanderen dat de categorieën en voorspellingen juist of volledig zijn.

4.5.1 Inzicht in uw geld

Onder 'Inzicht in uw geld' valt 'Inkomsten en uitgaven'. In 'Inkomsten en uitgaven' worden de bij- en afschrijvingen op uw betaalrekening opgeteld en ingedeeld per categorie, zoals boodschappen. U kunt de categorie ook zelf aanpassen. Het bedrag bij 'over' is het verschil tussen uw (voorspelde) inkomsten en uitgaven. Hoe het precies werkt, ziet u in Mijn RegioBank.

4.5.2 Kijk vooruit

In 'Kijk vooruit' ziet u de ingeplande overboekingen, geplande incasso's en de voorspelde bij- en afschrijvingen per betaalrekening. Deze voorspellingen zijn gebaseerd op eerdere vaste bij- en afschrijvingen op uw betaalrekening. De voorspelde bij- en afschrijvingen kunnen afwijken van de uitgevoerde bij- en afschrijvingen op uw rekening. Er kan daarom een verschil zijn tussen de bij- en afschrijvingen op uw rekening en de voorspelde bij- en afschrijvingen. Het bedrag dat u nog kunt besteden tot uw volgende inkomsten vindt u onder het kopje 'Voorspeld saldo'. Hoe het precies werkt, ziet u in Mijn RegioBank. U kunt niet de gegevens van meerdere betaalrekeningen combineren.

4.5.3 Hoe zit het met mijn privacy?

'Inzicht in uw geld' en 'Kijk vooruit' helpen u om uw inkomsten en uitgaven overzichtelijk te houden en kunnen daar- door bijdragen aan uw financiële weerbaarheid. Het versterken van de financiële weerbaarheid van onze klanten vinden wij erg belangrijk. Daarom zijn 'Inzicht in uw geld' en 'Kijk vooruit' een onderdeel van Mijn RegioBank, dat u zelf als rekeninghouder kunt aan en uitzetten. Voor 'Inzicht in uw geld' en 'Kijk vooruit' verwerken wij de gegevens over uw inkomsten en uitgaven alleen om voor u voorspellingen te doen of transacties te categoriseren. We gebruiken deze voorspellingen en categorieën niet voor andere doelen. De voorspellingen en categorieën zijn alleen zichtbaar voor u, uw mederekeninghouder, uw eventuele wettelijk vertegenwoordiger en gevolmachtigden. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens? Lees dan ons Privacy- & Cookie-reglement op regiobank.nl.

4.6 Hypotheken en beleggingen

Heeft u een hypotheek bij ons? Dan kunt u de hypotheek in Mijn RegioBank bekijken en beheren. Heeft u een beleggingsrekening? Dan kunt u via Mijn RegioBank heel gemakkelijk uw rekening beheren, uw bij- en afschrijvingen bekijken en bedragen overboeken. Meer informatie over beleggen via Mijn RegioBank leest u in de Handleiding Mijn RegioBank en in de voorwaarden die horen bij uw beleggingsrekening.

4.7 Digitale handtekening zetten

In Mijn RegioBank kan je ook elektronische handtekening zetten. Bijvoorbeeld voor het sluiten van een overeenkomst. Dit doe je door in te loggen op Mijn RegioBank en de opdracht of overeenkomst te bevestigen of te ondertekenen met je inlogmiddel.

4.8 Betaalverzoeken

In Mijn RegioBank en de RegioBankApp kunt u betaalverzoeken versturen. Daar leest u ook de instructies hoe u dit kunt doen. Meer weten over Betaalverzoeken? Kijk op regiobank.nl. Voor betaalverzoeken en het versturen daarvan gelden limieten. Ook die kunt u vinden op regiobank.nl.

5 iDEAL

5.1 Wat is iDEAL

Met iDEAL kunt u online aankopen afrekenen. Veel websites en apps bieden iDEAL aan als betaalmogelijkheid. Als u met iDEAL afrekent wordt het bedrag en andere betaalgegevens meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag zelf in. U moet wel controleren of uw gegevens, het rekeningnummer waarvan u betaalt, het bedrag en andere gegevens kloppen. Het rekeningnummer van de ontvanger hoeft u niet te controleren. U keurt de betaalopdracht goed in Mijn RegioBank of de RegioBank app met uw inlogmiddel. Een betaling met iDEAL is definitief zodra u de betaalopdracht hebt goedgekeurd. U kunt de betaalopdracht dan niet meer intrekken.

5.2 iDEAL-profiel

Wilt u online betalen met iDEAL? Dan kunt u een iDEAL-profiel aanmaken bij Currence iDEAL B.V. (Currence), het bedrijf achter iDEAL. Daarmee kunt u bijvoorbeeld gebruikmaken van de diensten 'snel betalen' en 'snel bestellen'. In uw profiel legt u uw betaalvoorkeuren (de betaalrekening waarvan u wilt betalen) en/of bezorggegevens vast, zodat u deze bij volgende iDEAL-betalingen niet meer hoeft in te vullen.

Om een iDEAL-profiel aan te maken logt u eerst in op Mijn RegioBank of de RegioBank app. Van daaruit kunt u direct naar de online omgeving van Currence om uw profiel aan te maken en te beheren. Als u het iDEAL-profiel langer dan één jaar niet gebruikt dan verwijdert Currence het profiel. In Mijn RegioBank ziet u wanneer u een iDEAL-profiel hebt aangemaakt en voor welke RegioBank betaalrekening. U kunt alleen een iDEAL-profiel aanmaken als u 16 jaar of ouder bent.

Wat kan niet in Mijn RTegioBank? U kunt uw iDEAL-profiel alleen beheren of wijzigen in de online omgeving van Currence. Brengt u daar wijzigingen aan dan zijn die niet zichtbaar in Mijn RegioBank. De wijzigingen die u hebt gedaan worden niet aan RegioBank doorgegeven.

5.3 Uw persoonsgegevens

Om een profiel te kunnen aanmaken wordt uw rekeningnummer (IBAN) van uw RegioBank betaalrekening met Currence gedeeld. Wij koppelen daar een uniek nummer aan, zodat iDEAL u op basis daarvan kan herkennen.

Wilt u weten hoe Currence omgaat met uw persoonsgegevens? Dan kunt u dit vinden in het privacy statement van Currence. Heeft u vragen over het delen van uw gegevens met Currence? Neem dan contact met ons op. Currence heeft zelf geen klantenservice.

6 iDIN

6.1 Wat is iDIN?

iDIN is een dienst van een aantal banken waarmee klanten zich online kenbaar kunnen maken bij andere organisaties. Bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen, overheidsinstanties of webwinkels kunnen een klant vragen zich met iDIN te identificeren, in te loggen of hun leeftijd te bevestigen. Dit kan alleen bij organisaties die bij iDIN zijn aangesloten. In deze voorwaarden noemen we zo'n organisatie een acceptant.

In Mijn RegioBank kunt u iDIN aan- en uitzetten.

Goed om te weten: het staat standaard aan.

6.2 Waarvoor kunt u iDIN gebruiken?

U kunt iDIN gebruiken om op een veilige manier gegevens te sturen naar een acceptant. De acceptant bepaalt welke gegevens hij van u nodig heeft. In opdracht van u geven we deze gegevens uit onze administratie door. U geeft akkoord voor die opdracht met uw inlogmiddel.

6.3 Wie kan iDIN gebruiken?

U kunt iDIN gebruiken als:

- u in Mijn RegioBank toegang heeft tot een betaalrekening;
- u 18 jaar of ouder bent.

6.4 Welke gegevens sturen we door?

Welke gegevens we voor u aan de acceptant kunnen doorgeven, staat in het scherm dat u ziet nadat u bent ingelogd. Deze gegevens komen uit onze administratie. Controleer altijd of deze gegevens kloppen en of u die inderdaad aan de acceptant wilt doorgeven. De acceptant krijgt alleen de gegevens die u in het scherm ziet. En alleen als u op 'toestaan' klikt. Daarmee geeft u ons opdracht om uw gegevens door te geven. Heeft u op 'toestaan' geklikt? Dan kunt u de opdracht niet meer intrekken. Kloppen uw gegevens niet? Wijzig die dan eerst via Mijn RegioBank.

Bancair identificatienummer (BIN)

Als u bij een acceptant iDIN gaat gebruiken, dan wordt er een bancaire identificatienummer (BIN) voor u aangemaakt. Dit is een code waarmee de acceptant u de volgende keer automatisch herkent als u via ons bij hem inlogt met iDIN. Het BIN staat niet op het scherm tussen de gegevens die u aan de acceptant doorgeeft.

Doorgeven burgerservicenummer (BSN)

Ook bij overheidsinstanties kunt u iDIN gebruiken als ze als acceptant zijn aangesloten. U moet dan wel 1 keer op de website van een overheidsacceptant iDIN activeren. Daarna

logt u voortaan bij alle overheden in zoals u onder 'Hoe gebruikt u iDIN' kunt lezen. Ze moeten wel aangesloten zijn bij iDIN. Het activeren van iDIN doet u op de website van een overheidsinstantie.

Uw BSN is een van de gegevens die u in het scherm ziet, nadat u bij ons bent ingelogd. Voor de veiligheid worden alleen de laatste 3 cijfers van uw BSN getoond. Klikte u op 'toestaan'? Dan sturen we uw gegevens in een beveiligd bericht naar de overheid, samen met je BIN. Is het activeren van uw iDIN bij die overheidsinstantie gelukt? Dan kunt u voortaan via ons met iDIN inloggen bij alle overheidsinstanties die bij iDIN zijn aangesloten. We geven dan alleen uw BIN door.

Ook andere instanties kunnen op deze manier iDIN gebruiken. Bijvoorbeeld zorgverzekeraars. Maar alleen als ze als acceptant bij iDIN zijn aangesloten en ze volgens de wet om uw BSN mogen vragen.

6.5 Wat mag een acceptant doen met uw gegevens?

De acceptant mag alleen die gegevens van u opvragen en gebruiken die nodig zijn voor het doel waarvoor u wordt gevraagd gegevens door te geven. Bijvoorbeeld uw naam en adres voor het versturen van uw bestelling. De acceptant moet zich daarbij aan de geldende wet- en regelgeving houden, zoals privacyregels.

We zijn niet verantwoordelijk voor het gebruik van uw gegevens door de acceptant. Vindt u dat de acceptant uw gegevens verkeerd gebruikt? Of is uw iDIN voor een doel gebruikt waar u het niet mee eens bent? Neem dan contact op met de acceptant.

We sturen geen extra informatie naar de acceptant. We geven (iedere keer) alleen die gegevens door waarvoor u toestemming geeft en die zijn gevraagd door de acceptant. Past u daarna uw gegevens bij ons aan? Of bij de acceptant? Bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen? Dan moet u dat aan de acceptant en aan ons doorgeven. De acceptant en wij informeren elkaar hier niet over.

6.6 Checken waar u iDIN heeft gebruikt

Wilt u weten wanneer of bij welke acceptant u iDIN heeft gebruikt? Dat ziet u in een overzicht in Mijn RegioBank. U kunt dit checken over de laatste 24 maanden.

6.7 iDIN Ondertekenen

U kunt met iDIN en uw inlogmiddel ook een overeenkomst met een acceptant ondertekenen. Dit noemen we 'iDIN Ondertekenen'. De acceptant moet daarvoor zijn aangesloten bij iDIN Ondertekenen. Als de acceptant u vraagt om een overeenkomst te ondertekenen, ziet u aan een melding in het scherm of de acceptant gebruik maakt van iDIN Ondertekenen.

De acceptant maakt bij iDIN Ondertekenen gebruik van een andere partij, die ook bij iDIN Ondertekenen is aangesloten en die voor de acceptant deze identificatie- en ondertekendienst verzorgt.

Als u gebruikmaakt van iDIN Ondertekenen om een overeenkomst met een acceptant te tekenen dan geldt het volgende:

- De overeenkomst die u via iDIN Ondertekenen ziet, ondertekent u digitaal met uw inlogmiddel. Daarbij wordt gebruik gemaakt van uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de overeenkomst die u digitaal gaat ondertekenen. Zo zet u een elektronische handtekening onder deze overeenkomst die voldoet aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden;
- U ziet in Mijn RegioBank dat u met iDIN Ondertekenen een overeenkomst heeft getekend. Het staat in het overzicht waarin u al uw iDIN transacties over de laatste 24

maanden kunt terugvinden (zie 6.6). De overeenkomst zelf vindt u daar niet. De overeenkomst die u met iDIN Ondertekenen heeft getekend, krijgt u van de acceptant, niet van ons;

- Wij zijn als bank geen partij bij de overeenkomst tussen u en de acceptant en daar ook niet verantwoordelijk voor. Bent u het niet eens met de inhoud van de overeenkomst? Of krijgt u geen exemplaar van de overeenkomst nadat u die heeft getekend via iDIN Ondertekenen? Dan moet u daarover contact opnemen met de acceptant. Lukt dat niet dan kunnen we u alleen laten weten van welke partij de acceptant gebruik heeft gemaakt voor iDIN Ondertekenen;
- Ziet u of denkt u dat er namens u een overeenkomst is getekend terwijl u dat niet zelf heeft gedaan? Bijvoorbeeld omdat er misbruik is gemaakt van uw inlogmiddel? En krijgt u daarover discussie met de acceptant? Laat het ons dan direct weten zodat we dit kunnen onderzoeken. Als er misbruik is gemaakt van uw inlogmiddel terwijl u zich wel aan de veiligheidsregels uit Hoofdstuk 8 heeft gehouden, dan geven we dit ook door aan de acceptant of aan de partij die de acceptant voor iDIN Ondertekenen heeft gebruikt.

6.8 Termijn navraag of klacht over iDIN

Heeft u een vraag of een klacht over een transactie waarvoor u iDIN heeft gebruikt? Bijvoorbeeld om uw gegevens via iDIN aan een acceptant door te geven? Of om via iDIN Ondertekenen een overeenkomst met een acceptant te tekenen? Dan kunt u ons vragen om daar onderzoek naar te doen. Dit kan tot 13 maanden na het iDIN bericht dat u voor die transactie heeft ontvangen. Na die 13 maanden kan dat niet meer.

7 Toegang geven tot een rekening in Mijn RegioBank aan een andere partij

U kunt een andere partij toegang geven tot de betaalrekeningen die u ziet in Mijn RegioBank. Dit kunt u per betaalrekening doen. Via de andere partij kunt u dan verschillende functionaliteiten van Mijn RegioBank gebruiken. Welke dat zijn leggen we hieronder uit. Meer informatie hierover vindt u ook op regiobank.nl/toegangbetaalrekening.

7.1 Betaalopdrachten via een andere partij met uw betaalrekening van RegioBank

U kunt online betalen met uw betaalrekening bij ons, maar die betaling kan ook via een andere partij lopen. Wilt u dat? Dan moet u die andere partij vragen om de betaalopdracht naar ons toe te sturen. En u geeft ons met uw inlogmiddel toestemming om het bedrag van uw betaalrekening af te schrijven. Controleer altijd goed voordat u toestemming geeft of de gegevens van uw betaalopdracht kloppen. We schrijven het bedrag af als we de betaalopdracht via die andere partij binnen hebben. Of op de datum die u aan de andere partij heeft doorgegeven.

Kijk op regiobank.nl voor een voorbeeld van hoe dit werkt en welke stappen u dan moet zetten.

7.2 Gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken

Wilt u de gegevens van een betaalrekening buiten Mijn RegioBank gebruiken? Bijvoorbeeld in een app van een andere partij, waarin u al uw betaalrekeningen heeft verzameld. Dan vraagt u ons om de gegevens van de betaalrekening aan die andere partij door te geven. En geeft u ons toestemming om dat te doen. Hoe u hiervoor aan die andere partij opdracht geeft, hangt af van de afspraken die u hierover met die partij heeft gemaakt. De toestemming aan ons geeft u zo:

- De 1e keer dat u de andere partij vraagt om gegevens bij ons op te vragen, moet u ons laten weten dat u hiervoor toestemming geeft. Dit doet u door uw verzoek aan de

Een betaalopdracht geven en toestemming geven, wat is het verschil?

Met 'een betaalopdracht geven via een andere partij' bedoelen we uw verzoek aan een andere partij om een betaling te doen. We schrijven we niets af zonder dat u toestemming aan ons heeft gegeven. Met 'toestemming geven' bedoelen we dus uw toestemming aan ons.

Wat doet een andere partij met uw betaalgegevens?

Dat hangt af van wat u hierover met die partij afsprekt. Bij die afspraken zijn we zelf niet betrokken. Lees daarom goed wat ze met uw gegevens doen voordat u ze opdracht geeft om uw gegevens bij ons op te halen.

andere partij te bevestigen met uw inlogmiddel;

- Als we die toestemming hebben gekregen, kan die andere partij de gegevens ophalen. U hoeft hiervoor niet elke keer apart toestemming aan ons te geven. Eens in de zoveel tijd kan u worden gevraagd om de toestemming die u ons heeft gegeven opnieuw te bevestigen met uw inlogmiddel.

Hoe actueel de gegevens van uw betaalrekening zijn die u bij de andere partij ziet, hangt af van hoe vaak ze die bij ons ophalen. Verderop in dit hoofdstuk leest u meer over het bekijken en intrekken van toestemmingen voor het delen van gegevens met andere partijen.

Welke informatie we doorsturen, leest u op regiobank.nl.

Ben je nog geen 18? Dan mag je zelf geen opdracht geven aan een andere partij om de gegevens van je betaalrekening bij ons op te halen. Alleen je **wettelijk vertegenwoordiger** die je betaalrekening in zijn of haar Mijn RegioBank ziet, kan ons hiervoor toestemming geven. Vraag hem of haar om namens jou een andere partij opdracht te geven om je betaalgegevens bij ons op te halen. Je wettelijk vertegenwoordiger geeft ons dan toestemming met zijn of haar eigen beveiligingsmiddel.

Wettelijk vertegenwoordiger

Met wettelijk vertegenwoordiger bedoelen we je ouder (vader of moeder) of voogd die toestemming heeft gegeven om Mijn RegioBank en je betaalrekening te gebruiken.

7.3 Een andere partij uw bestedingsruimte laten checken (betaalcheck)

Een andere partij kan een middel uitgeven waarmee u bij hen kunt betalen. Bijvoorbeeld een plastic kaart of een app gekoppeld aan een kaart. Als u zo'n middel gebruikt, dan kan het bedrijf aan ons vragen te checken of u voor een betaling met hun kaart of app genoeg bestedingsruimte op uw betaalrekening heeft. Maar alleen met uw toestemming. Een betaalcheck noemen we dat. We antwoorden het bedrijf dan met 'ja' of 'nee'. We geven dus niet door wat het saldo op uw betaalrekening is. Wilt u zelf zien welke betaalchecks we hebben uitgevoerd? Dan ziet in Mijn RegioBank.

7.4 Toegang geven en toestemmingen aan andere partijen bekijken en beheren

U kunt andere partijen toegang geven tot 1 of meer betaalrekeningen die u in Mijn RegioBank ziet. Dus ook voor betaalrekeningen waarvoor u gemachtigd bent. Als de betaalrekening is ingesteld voor toegang, dan kunt u ons toestemming geven om:

1. een betaalopdracht te verwerken die u via een andere partij heeft gestuurd;
2. de gegevens van een betaalrekening op te sturen naar een andere partij;
3. een betaalcheck uit te voeren voor een andere partij.

Het instellen van de betaalrekening voor toegang regelt u in Mijn RegioBank. De opdracht zelf geeft u aan de andere partij. En u geeft ons toestemming om de opdracht uit te voeren. In Mijn RegioBank bekijkt u uw toestemmingen en kunt u ze soms intrekken. U leest er meer over verderop in dit hoofdstuk.

Er zijn regels

Niet elke partij kan zomaar een betaalopdracht naar ons sturen. Of gegevens van u opvragen. Dat soort partijen moeten voldoen aan strenge regels. Bijvoorbeeld met een vergunning. En ze moeten toegang hebben tot onze systemen.

7.5 Hoe krijgt een andere partij toegang tot een betaalrekening?

Hieronder leest u meer over het instellen van de betaalrekeningen die u in Mijn RegioBank ziet, zodat andere partijen toegang kunnen krijgen. Dit doet u in 2 stappen:

Stap 1. Andere partijen hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in Mijn RegioBank

Andere partijen hebben niet standaard toegang tot betaalrekeningen in Mijn RegioBank. Wilt u andere partijen wel standaard toegang kunnen geven tot een betaalrekening? Dan stelt u dit zelf in Mijn RegioBank per betaalrekening in. Pas dan kunt u andere partijen een opdracht geven. Bijvoorbeeld om de gegevens van een betaalrekening op te halen.

Stap 2. Toestemming geven voor een andere partij

Als de betaalrekening zo is ingesteld dat andere partijen met uw toestemming toegang kunnen krijgen, kunt u de andere partij pas een opdracht geven. En wij hebben uw toestemming nodig om voor u:

- een betaalopdracht te verwerken die u via een andere partij hebt gestuurd;
- de gegevens van een betaalrekening door te geven aan een andere partij. U geeft altijd toestemming met uw beveiligingsmiddel. Lees er meer over verderop in dit hoofdstuk;
- te checken of u genoeg bestedingsruimte op uw rekening heeft om iets te kunnen betalen met een betaalkaart of app van de andere partij. Dit noemen we een betaalcheck.

7.6 Uw toestemmingen bekijken

Voor welke andere partijen u toestemming heeft gegeven, ziet u in Mijn RegioBank onder 'Beheren toestemmingen andere partijen'. Ook ziet u waarvoor u toestemming heeft gegeven.

7.7 Uw toestemmingen beheren

U kunt in Mijn RegioBank uw toestemmingen op 2 manieren beheren:

1. Door onder 'Toegang andere partijen' aan te geven dat geen enkele andere partij toegang mag hebben tot de betaalrekening. Hiermee blokkeert u alle toestemmingen die u heeft gegeven voor een betaalrekening.

Let op! De toestemmingen worden niet verwijderd. Maakt u de betaalrekening onder 'Toegang andere partijen' weer toegankelijk voor andere partijen? Dan worden al die toestemmingen weer actief (voor zover die dan nog gelden);

2. U kunt ook uw toestemming intrekken. Verwijder dan onder 'Beheren toestemmingen andere partijen' de toestemming uit uw lijst van actieve toestemmingen.

Let op! Heeft u toestemming gegeven voor een betaalopdracht en is die al uitgevoerd? Of kunt u die opdracht niet meer intrekken bij de andere partij? Dan kunt u de toestemming ook niet meer intrekken. Lees er meer over in hoofdstuk 4 onder 'Het intrekken of wijzigen van een overboeking.'

Let op! Heeftu ons toestemming gegeven om gegevens van een betaalrekening aan een andere partij door te geven? En trekt u die toestemming weer in? Dan krijgt die andere partij vanaf dat moment geen gegevens meer van ons.

Is de toestemming geldig voor een bepaalde periode? Bijvoorbeeld voor een week. Dan vervalt die toestemming daarna automatisch.

Hoe u uw toestemmingen precies beheert, ziet u in Mijn RegioBank.

7.8 Betaalopdrachten via een andere partij met een datum in de toekomst

Als u een andere partij opdracht geeft om op een bepaalde datum een bedrag van uw betaalrekening af te laten schrijven, dan geeft u ons daar toestemming voor. We verwerken de betaalopdracht op de geplande datum. Uw toestemming registreren we onder 'Beheren toestemmingen andere partijen' in Mijn RegioBank (zie 7.6 en 7.7). Deze toestemming blijft geldig tot en met de datum die u heeft opgegeven toen u de toestemming gaf. De geplande opdracht kan worden vastgelegd bij de andere partij of in Mijn RegioBank. Als u de betaalopdracht wilt aanpassen of intrekken, dan regelt u dat zo:

1. Als de opdracht is vastgelegd bij de andere partij, dan kunt u de opdracht daar wijzigen of intrekken;
2. Als de opdracht is vastgelegd in Mijn RegioBank, dan kunt u de opdracht daar wijzigen of intrekken.

Goed om te weten

U kunt toestemmingen geven en die bekijken en beheren als u de rekeninghouder van de betaalrekening bent. Maar ook mederekeninghouders, wettelijk vertegenwoordigers of gevolmachtigden die Mijn RegioBank hebben, kunnen toestemmingen geven, de instellingen bekijken en beheren. In Mijn RegioBank ziet u altijd per betaalrekening welke andere partijen u toestemming heeft gegeven. Ook als bijvoorbeeld een gevolmachtigde toestemming heeft gegeven. Bent u rekeninghouder? Maak hierover dan goede afspraken met iedereen die bij uw betaalrekening kan.

U kunt ook de toestemming van de opdracht in Mijn RegioBank intrekken. Dan voeren we de opdracht niet uit. Het intrekken van de opdracht of de toestemming daarvoor kan tot en met de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren.

Goed om te weten: betaalopdrachten via een andere partij zonder datum kunt u niet intrekken

Heeft u de betaalopdracht gegeven via een andere partij? En heeft u geen datum aan die partij doorgegeven waarop ze dat moeten doen? Dan staat standaard de datum ingevuld van de dag waarop u de opdracht geeft. U kunt die betaalopdracht dan niet meer intrekken of wijzigen.

7.9 We kunnen de toegang blokkeren

Ook wij kunnen de toegang blokkeren die een andere partij tot een betaalrekening heeft. Bijvoorbeeld bij een veiligheidsincident. Staan er nog opdrachten gepland voor die andere partij? Dan verwerken we die niet tijdens de blokkade. Halen we de blokkade weer weg? Dan zijn uw toestemmingen gewoon weer geldig. Opnieuw toestemming geven, hoeft dus niet.

7.10 We kunnen de toegang beëindigen

We kunnen de toegang die een andere partij heeft ook definitief beëindigen. Bijvoorbeeld als er geen vergunning meer is. Als we dat doen, vervallen de toestemmingen die u deze partij heeft gegeven. Denk aan een periodieke overboeking of als u gegevens van een betaalrekening deelt met een andere partij.

Als we de toegang blokkeren of beëindigen, laten we u dat weten. Behalve als dat niet mag van de wet.

8 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

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

8.1 Waarover gaan de veiligheidsregels?

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

8.2 Waarom is het belangrijk dat u de veiligheidsregels volgt?

U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. Het is voor consumenten wettelijk geregeld dat een bedrag, dat zonder uw toestemming van uw betaalrekening is afgeschreven, door de bank wordt vergoed. De bank is echter niet altijd verplicht dat bedrag aan u te vergoeden. Volg daarom de onderstaande 5 veiligheidsregels. Zodat u geen risico loopt dat de schade voor uw rekening komt.

8.3 Wat moet u doen?

1. Houdt uw beveiligingscodes geheim;
2. Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt;

3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken;
4. Controleer uw betaalrekening;
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

8.3.1 Houdt uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden;
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met uw betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps. Bijvoorbeeld de codes die uw digipas aangeeft, codes die u krijgt via een mobiele bank app of codes die u per sms of e-mail van ons krijgt. Of de gebruikersnaam, het wachtwoord en de beveiligingscode van uw digicode;
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 3;
- Schrijf of sla de codes niet op. Kunt u ze echt niet onthouden? Dan mag u ze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij uw betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt;
- Kunt u zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om uw pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bankapps;
- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van RegioBank is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

8.3.2 Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

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

8.3.3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die u voor uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode;
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw digipas, uw eigen RegioBank app of de browsercode;
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

8.3.4 Controleer uw betaalrekening

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

8.3.5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

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

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

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

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

8.4 Extra veiligheidsregels

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

9 Problemen met Mijn RegioBank

9.1 Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn RegioBank niet veilig werkt?

Denkt u of ziet u dat uw Mijn RegioBank niet meer veilig werkt? Dan moet u dat direct aan ons doorgeven via 030 - 291 42 90. U moet ons in ieder geval direct bellen in de gevallen die u ziet bij veiligheidsregel 5.

9.2 Wat doen we met uw melding?

Na uw melding kunnen we uw inlogmiddel voor Mijn RegioBank blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Als we dat nodig vinden, kunnen we ook andere veiligheidsmaatregelen nemen. We kunnen dan bijvoorbeeld uw rekeningen blokkeren in Mijn RegioBank. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om uw beveiligingscodes. We vertellen u welke stappen we gaan nemen zodat u Mijn RegioBank weer kunt gebruiken.

9.3 Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

Ook zonder dat u iets gemeld heeft, kunnen we veiligheidsmaatregelen nemen. Dat doen we als:

- we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;
- we vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw Mijn RegioBank is gegeven;
- de opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

We kunnen uw beveiligingsmiddel (tijdelijk) blokkeren of de limiet aanpassen. Ook kunnen we uw rekening (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet. Gebruikt u diensten van een andere partij? Dan kunnen we de toegang die ze hebben tot een betaalrekening blokkeren of beëindigen.

9.4 Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel

In een aantal gevallen blokkeert uw inlogmiddel automatisch. Dat gebeurt als u een aantal keer de verkeerde beveiligingscodes heeft gebruikt. Soms is het een tijdelijke blokkade, maar soms moet u zelf iets doen om uw inlogmiddel weer te kunnen gebruiken. Blokkeert uw inlogmiddel? Dan krijgt u een melding in het inlogscherf van Mijn RegioBank. U leest dan meteen wat u moet doen om uw Mijn RegioBank weer te kunnen gebruiken. Meer informatie vindt u ook op regiobank.nl.

10 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

Zijn er bedragen van uw rekening afgeschreven waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Heeft iemand uw Mijn RegioBank misbruikt of denkt u dat? In hoofdstuk 8 hebben we verteld dat u dat meteen aan ons moet melden. Dat is belangrijk omdat we de schade dan zoveel mogelijk kunnen beperken. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u hieronder.

10.1 Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt

Gaat het om een betaalrekening of spaarrekening en heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 8 gehouden? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht van uw betaalrekening of spaarrekening zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. Houd u zich bij het gebruik van Mijn RegioBank niet aan de afspraken en veiligheidsmaatregelen uit deze voorwaarden? Dan loopt u het risico dat u volledig aansprakelijk bent voor de schade die daardoor ontstaat.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van een betaal- of spaarrekening die u in Mijn RegioBank ziet? Dan geldt wat u hierboven leest over aansprakelijkheid niet voor u persoonlijk, maar voor de rekeninghouder.

10.2 Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld hebt

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw inlogmiddel. Worden er dan toch nog bedragen van uw rekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding meteen doet nadat u weet of kon weten dat er door misbruik bedragen via uw Mijn RegioBank zijn afgeschreven. Controleer daarom altijd zo snel mogelijk uw elektronische rekeninginformatie of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

10.3 Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn

Directe schade die u lijdt. Dat is schade door:

- eventuele kosten die we u voor een betaling hebben berekend;
- rente die u aan ons heeft betaald omdat u door het misbruik rood stond;
- rente die u niet heeft gekregen;
- bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven;
- opzet of grove schuld van ons.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van een

betaal- of spaarrekening die u in Mijn RegioBank ziet? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

10.4 Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?

Voor dit soort schade zijn we niet aansprakelijk:

- Schade door misbruik die is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van u. Of door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw gevolmachtigde;
- Schade door een storing van Mijn RegioBank of omdat we uit veiligheid uw inlogmiddel moesten blokkeren. Of omdat we uw betaalopdracht via Mijn RegioBank hebben geweigerd;
- Schade die door ongewone omstandigheden die we niet konden voorzien of beïnvloeden. En die we ondanks onze voorzorgsmaatregelen niet konden voorkomen. We spannen ons in om onze diensten, betaalhulpmiddelen, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat u uw Mijn RegioBank altijd kunt gebruiken. We zijn dan niet aansprakelijk voor de gevolgen. Behalve als de schade komt door onze opzet of grove schuld;
- Schade die ontstaat omdat we door nationale of Europese wetgeving andere wettelijke verplichtingen hebben;
- Indirecte of gevolgschade.

11 Opzeggen of beëindigen van Mijn RegioBank

Mijn RegioBank loopt voor onbepaalde tijd. Wilt u geen Mijn RegioBank meer gebruiken? Dan hangt het van uw rekening af wat u moet doen als u wilt stoppen met Mijn RegioBank.

11.1 Opzeggen als u Mijn RegioBank nodig hebt bij uw rekening

Sommige rekeningen bij ons kunt u alleen gebruiken als u Mijn RegioBank heeft. Zo lang u die rekening kunt gebruiken, kunt u Mijn RegioBank niet stoppen. Wilt u dat toch? Dan moet u het volgende doen:

- Is het uw eigen rekening? Dan moet u eerst die rekening opzeggen;
- Bent u gevolmachtigde op de rekening? Dan moet u eerst de volmacht beëindigen;
- Bent u wettelijk vertegenwoordiger? Dan moet u er eerst voor zorgen dat u niet meer als wettelijk vertegenwoordiger gekoppeld bent aan de rekening van uw kind. En zelf geen rekeningen meer in Mijn RegioBank hebben.

Heeft u geen producten meer, dan beëindigen we uw Mijn RegioBank niet meteen. Na 56 dagen beëindigen we Mijn RegioBank automatisch. Let op: zodra we uw rekening hebben beëindigd, dan kunt u geen rekeningoverzichten van deze rekening meer zien in Mijn RegioBank. Ook niet als u nog wel Mijn RegioBank heeft.

11.2 Opzeggen als u Mijn RegioBank niet nodig heeft bij uw rekening

Is Mijn RegioBank niet verplicht als u uw product gebruikt? Dan kunt u Mijn RegioBank opzeggen. Meer informatie hierover vindt u op regiobank.nl.

11.3 Beëindigen door ons

11.3.1 Beëindigen met opzegtermijn

Ook wij kunnen uw Mijn RegioBank beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. Ziet u producten in Mijn RegioBank die u alleen via Mijn RegioBank kunt gebruiken? Dan beëindigen we uw Mijn RegioBank niet. Dat doen we alleen als we tegelijk ook de overeenkomsten van die producten opzeggen.

11.3.2 Beëindigen zonder opzegtermijn

We kunnen uw Mijn RegioBank beëindigen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Mijn RegioBank meteen. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

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

11.3.3 Tijdelijk stopzetten (opschorten)

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

11.4 Gevolgen van beëindigen

Is uw Mijn RegioBank beëindigd? Dan moet u rekening houden met het volgende:

- U kunt de rekeningen waar u toegang toe had niet meer bekijken via Mijn RegioBank. Zorg er dus voor dat u al uw rekeningoverzichten opslaat of print voordat Mijn RegioBank eindigt;
- Opdrachten die gepland stonden voor een datum na het eindigen van uw Mijn RegioBank worden niet meer uitgevoerd;
- Betaalopdrachten en toestemmingen bij andere partijen vervallen automatisch;
- U kunt geen opdrachten meer doorgeven via Mijn RegioBank.

12 Een verandering in Mijn RegioBank of de RegioBank app

We kunnen altijd iets veranderen aan Mijn RegioBank. Dat doen we natuurlijk niet zomaar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

12.1 Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de Overeenkomst Mijn RegioBank, deze Voorwaarden Mijn RegioBank en alle voorwaarden die erbij horen veranderen. Ook Mijn RegioBank zelf kunnen we veranderen. Bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden toevoegen of oude mogelijkheden verwijderen. Ook kunnen we u een ander soort inlogmiddel geven.

12.2 Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn RegioBank of de RegioBank app, per brief of via e-mail. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u uw Mijn RegioBank opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen voor de datum waarop een wijziging ingaat. Hoe u dat doet, leest u in hoofdstuk 11. Hebben we uw opzegging niet voor de ingangsdatum gekregen? Dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

Goed om te weten: is het verplicht om Mijn RegioBank te hebben omdat het hoort bij het product dat u bij ons heeft? Dan moet u ook dat product opzeggen.

13 Informatie van RegioBank

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

13.1 Hoe krijgt u informatie van ons?

Wij kiezen de manier waarop we u informeren. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:

- digitaal: Mijn RegioBank, e-mail, regiobank.nl;
- per post: brief of papieren rekeningafschrift;
- via de telefoon.

U kunt zelf bepalen welke informatie u wel en niet wilt ontvangen. Dit geeft u aan via regiobank.nl onder Toestemmingen RegioBank in Mijn RegioBank. Belangrijke service-berichten ontvangt u altijd. Daar kunt u zich niet voor afmelden.

We kunnen u verplichten een e-mailadres en (mobiel) telefoonnummer door te geven. Dat e-mailadres en telefoonnummer kunnen we dan gebruiken om contact met u te hebben of bijvoorbeeld als onderdeel van de beveiliging van uw inlogmiddel.

13.2 Welke informatie krijgt u van ons?

Naast uw rekeninggegevens ziet u in Mijn RegioBank ook berichten van ons. Bijvoorbeeld informatie over betalen of contant geld opnemen als u op vakantie bent. Verder gebruiken we Mijn RegioBank om u te informeren. Bijvoorbeeld als de voorwaarden van uw rekening wijzigen. Lees daarom altijd uw berichten als u inlogt in Mijn RegioBank. Er kan belangrijke informatie instaan. U vindt ze bij 'Berichten'.

13.3 Als u informatie van ons krijgt

Heeft u informatie van ons gekregen? Dan moet u die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren of alles klopt. Vragen we u in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld aangeven dat u een bericht van ons in Mijn RegioBank heeft gelezen? Dan moet u dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 8 (veiligheidsregel 4). Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet gekregen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

14 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen we om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons Privacy- & Cookiereglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op regiobank.nl voor ons Privacy- & Cookiereglement.

Heeft u bij ons toegang tot een betaalrekening? Dan geeft u ons, voor zover dat moet van de wet, toestemming om toegang te krijgen tot de persoonsgegevens die nodig zijn om u onze betaaldiensten aan te bieden. En om deze gegevens daarvoor te bewerken en te bewaren.

15 Klachten

Als u niet tevreden bent over ons, horen we dat graag van u.

15.1 Zo meldt u een klacht

Een klacht meldt u bij uw zelfstandig adviseur. Kan uw adviseur u niet helpen? Vul dan het klachtenformulier in op regiobank.nl Adviseur. U krijgt bevestiging dat we uw klacht hebben ontvangen. We streven ernaar om u binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht te geven.

15.2 Als u het niet met ons eens bent

Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze afdeling Beroepszaken. Bent u ook niet tevreden met de oplossing die de afdeling Beroepszaken biedt? Dan kunt u 2 dingen doen:

- U kunt uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Hoe dat moet, leest u in de Dienstenwijzer op regiobank.nl;
- U kunt uw klacht voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

16 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de Overeenkomst Mijn RegioBank en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

U kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is al onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op regiobank.nl.

17 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van Overeenkomst Mijn RegioBank kunt u ons altijd vragen om een gratis kopie van uw overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vindt u ook op regiobank.nl.

18 Rechten en plichten uit de overeenkomst

U kunt uw rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

Voor het uitvoeren van deze overeenkomst kunnen we anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan andere overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door de Overeenkomst Mijn RegioBank af te sluiten, geeft u ons hier nu al toestemming voor.

19 Voorwaarden van en informatie over Mijn RegioBank

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden gelden voor Mijn RegioBank.

19.1 Voorwaarden en volgorde

Voor Mijn RegioBank gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1. de Overeenkomst Mijn RegioBank;
2. de Voorwaarden Mijn RegioBank;
3. de Algemene Bankvoorwaarden.

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan je moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de Overeenkomst Mijn RegioBank (1) gaat altijd voor de inhoud van Voorwaarden Mijn RegioBank (2). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor Mijn RegioBank gelden, vindt u ook op regiobank.nl.

19.2 Als u Mijn RegioBank in combinatie met een product afsluit

Mijn RegioBank kan ook een onderdeel zijn van een product dat u bij ons afsluit. Bijvoorbeeld een betaal- of spaarrekening. Dan sluit u een gecombineerde overeenkomst af voor dat product en Mijn RegioBank. Naast de Voorwaarden Mijn RegioBank gelden dan ook de voorwaarden die bij dat product horen. Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet

Overeenkomst Mijn RegioBank

Het contract dat we met u sluiten voor het gebruik van Mijn RegioBank.

Voorwaarden Mijn RegioBank

De afspraken die speciaal voor uw Mijn RegioBank gelden.

Algemene Bankvoorwaarden

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

u niet waarvan je moet uitgaan. Dan moet u uitgaan van deze volgorde:

1. de gecombineerde overeenkomst van uw product en Mijn RegioBank;
2. de Voorwaarden Mijn RegioBank;
3. de Voorwaarden van het product;
4. de Algemene Bankvoorwaarden.

19.3 Geldigheid afspraken

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

19.4 Als u andere informatie leest over Mijn RegioBank

Over Mijn RegioBank vindt u ook informatie op regiobank.nl. Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan wat u leest in de Overeenkomst Mijn RegioBank of in de voorwaarden die daarbij horen? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.