

# Voorwaarden Internet Bankieren

**Deze voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 juli 2015.**

Dit zijn de Voorwaarden Internet Bankieren. In dit document krijgt u informatie over Internet Bankieren en ziet u welke afspraken er gelden als u online met Internet Bankieren uw bankzaken regelt. Bijvoorbeeld dat u zelf altijd goed moet controleren welke gegevens u invoert. Ook leest u hoe u Internet Bankieren moet gebruiken. Bijvoorbeeld hoe u geld overmaakt naar een andere rekening en hoe lang dat duurt. Verder leest u wat u moet doen om Internet Bankieren veilig te gebruiken. Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave. Daarin vindt u gemakkelijk alle onderwerpen terug.

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

## **De Overeenkomst Internet Bankieren**

Dit is het contract dat we met u hebben afgesloten voor het gebruik van Internet Bankieren. Hierin staan uw contractgegevens en bijvoorbeeld het beveiligingsmiddel dat u krijgt.

## **De Algemene Bankvoorwaarden**

Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld over alle algemene bankzaken. Die leest u 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? Bel dan met uw Zelfstandig Adviseur.

## Inhoud

<b>1 Wat is Internet Bankieren?</b>	<b>4</b>
Rekeningoverzichten	
De Overeenkomst Internet Bankieren	
<b>2 Wie kan Internet Bankieren gebruiken?</b>	<b>4</b>
Bij welke RegioBank rekeningen kunt u Internet Bankieren gebruiken?	
Wanneer kunt u Internet Bankieren gebruiken?	
Alleen voor particulieren	
<b>3 Wat heeft u nodig voor Internet Bankieren?</b>	<b>5</b>
Een computer met internetverbinding	
De Handleiding Internet Bankieren	
Een beveiligingsmiddel	
<b>4 Wat kunt u met Internet Bankieren en de digipas?</b>	<b>5</b>
Wat is de digipas?	
Wat kunt u met de digipas?	
Uw saldo en gegevens bekijken	
Bij- en afschrijvingen bekijken	
Geld overboeken	
Geld betalen via iDEAL	
Een digicode aanmaken	
Veilig omgaan met uw digipas	
<b>5 Wat kunt u met Internet Bankieren en de digicode?</b>	<b>6</b>
Wat is de digicode?	
Wat kunt u met de digicode?	
Uw saldo en gegevens bekijken	
Bij- en afschrijvingen bekijken	
Geld overboeken	
Veilig omgaan met uw digicode	
<b>6 Wat kunt u nog meer met Internet Bankieren?</b>	<b>7</b>
Algemene bankzaken regelen	
Overzichten bekijken	
Hypotheke bekijken	
Beleggen	
Spaarpotten instellen	
<b>7 Betaalopdrachten en Internet Bankieren (betaalrekening)</b>	<b>8</b>
Hoe geeft u een betaalopdracht met Internet Bankieren?	
Hoe lang duurt het voordat we uw betaalopdracht uitvoeren?	
Betalingen tussen uw RegioBank rekeningen	
Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)	
Betalingen naar de rest van de wereld	
Wanneer duurt een betaling langer?	
Intrekken of wijzigen van een betaalopdracht	
Wanneer voeren we een betaalopdracht niet uit?	
<b>8 Uw opdrachten en gegevens in Internet Bankieren</b>	<b>9</b>
Hoe actueel zijn uw gegevens in Internet Bankieren?	
Gegevens en bewijs	

<b>9 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)</b>	<b>9</b>
Waarover gaan de veiligheidsregels?	
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?	
Wat moet u doen?	
Toelichting veiligheidsregels	
Extra veiligheidsmaatregelen	
<b>10 Problemen met Internet Bankieren</b>	<b>12</b>
Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Internet Bankieren niet veilig werkt?	
Wat doen we met uw melding?	
Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft	
Automatisch blokkeren van uw beveiligingsmiddel	
<b>11 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?</b>	<b>12</b>
Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt	
Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik heeft gemeld	
Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn	
Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?	
<b>12 Kosten</b>	<b>14</b>
<b>13 Opzeggen of beëindigen van Internet Bankieren</b>	<b>14</b>
Opzeggen als u Internet Bankieren nodig heeft bij uw rekening	
Opzeggen als u Internet Bankieren niet nodig heeft bij uw rekening	
Beëindigen door ons	
Tijdelijk stopzetten (opschorten)	
Gevolgen van beëindigen	
<b>14 Een verandering in Internet Bankieren</b>	<b>15</b>
Wat kunnen we veranderen?	
Als we iets veranderen	
<b>15 Informatie van RegioBank</b>	<b>15</b>
Hoe krijgt u informatie van ons?	
Welke informatie krijgt u van ons?	
Als u informatie van ons krijgt	
<b>16 Uw persoonlijke gegevens</b>	<b>16</b>
<b>17 Klachten</b>	<b>16</b>
Zo meldt u een klacht	
Als u het niet met ons eens bent	
<b>18 Nederlands recht en Nederlandse taal</b>	<b>16</b>
<b>19 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden</b>	<b>16</b>
<b>20 Rechten en plichten uit de overeenkomst</b>	<b>17</b>
<b>21 Voorwaarden van en informatie over Internet Bankieren</b>	<b>17</b>
Voorwaarden en volgorde	
Als u Internet Bankieren in combinatie met een product afsluit	
Geldigheid afspraken	
Als u andere informatie leest over Internet Bankieren	

## Voorwaarden Internet Bankieren

### 1 Wat is Internet Bankieren?

Internet Bankieren is uw eigen omgeving waarmee u bij ons online uw geldzaken kunt regelen. Dat noemen we internetbankieren. U kunt Internet Bankieren gebruiken voor onze betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen die geschikt zijn voor internetbankieren. Ook kunt u hypotheek die u bij RegioBank heeft in Internet Bankieren bekijken.

#### Rekeningoverzichten

U kunt in Internet Bankieren uw rekeningoverzichten bekijken. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld uw financieel jaaroverzicht van uw spaarrekening. U krijgt dus alleen papieren rekeningafschriften als u dat met ons afgesproken heeft. Voor een spaarrekening ontvangt u ook altijd op papier een financieel jaaroverzicht.

#### De Overeenkomst Internet Bankieren

Om Internet Bankieren te kunnen gebruiken, moet u met ons de Overeenkomst Internet Bankieren afsluiten.

Heeft u de Overeenkomst Internet Bankieren afgesloten? En heeft u een RegioBank rekening waarvoor u geen Internet Bankieren heeft? Dan wordt die rekening ook aan uw Internet Bankieren toegevoegd. Die rekening valt dan ook onder de Overeenkomst Internet Bankieren en de voorwaarden die daarbij horen. Met die rekening kunt u dan ook internetbankieren. U krijgt voor die rekening geen papieren rekeningafschriften meer, behalve als u dat met ons afgesproken heeft.

### 2 Wie kan Internet Bankieren gebruiken?

In dit hoofdstuk leest u wie Internet Bankieren kan gebruiken.

#### Bij welke RegioBank rekeningen kunt u Internet Bankieren gebruiken?

Internet Bankieren kunt u gebruiken bij onze betaal-, spaar- en beleggingsrekeningen die geschikt zijn voor internetbankieren. Bij sommige rekeningen is het gebruik van Internet Bankieren verplicht. Of Internet Bankieren verplicht is, leest u in de overeenkomst en in de voorwaarden van die rekening.

#### Wanneer kunt u Internet Bankieren gebruiken?

U kunt Internet Bankieren 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 van RegioBank heeft.

#### Alleen voor particulieren

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

#### We/ons

RegioBank, een handelsnaam van de Volksbank N.V., statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 16062338.

#### Zakelijk Internet Bankieren

Heeft u een eigen bedrijf en wilt u internetbankieren? Dan moet u een zakelijke rekening openen en Zakelijk Internet Bankieren gebruiken. Dat is de internetbankieromgeving voor onze zakelijke klanten.

### 3 Wat heeft u nodig voor Internet Bankieren?

#### Een computer met internetverbinding

U heeft voor Internet Bankieren een **computer** en een internetverbinding nodig. Zorg voor een goede beveiliging hiervan. Meer hierover leest u in hoofdstuk 9.

#### De Handleiding Internet Bankieren

In de Handleiding Internet Bankieren leest u wat u allemaal met Internet Bankieren kunt doen. Zo leggen we bijvoorbeeld uit hoe u een overboeking doet en hoe u uw instellingen aanpast. De Handleiding Internet Bankieren vindt u in Internet Bankieren en op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

#### Een beveiligingsmiddel

Bij Internet Bankieren krijgt u een beveiligingsmiddel: een digipas of een digicode. Dit beveiligingsmiddel is strikt persoonlijk en dus echt alleen voor u bedoeld. Hiermee mag alleen u **inloggen** op uw Internet Bankieren. Als u bent ingelogd met uw beveiligingsmiddel kunt u daarna internetbankieren. Bent u uw beveiligingsmiddel kwijt of werkt hij niet goed? Neem dan direct telefonisch contact met ons op. U vindt het telefoonnummer in de Tarievenwijzer Betalen. We blokkeren dan uw beveiligingsmiddel. U krijgt dan een nieuw beveiligingsmiddel.

We hebben 2 beveiligingsmiddelen voor Internet Bankieren: de digipas en de digicode. Welke van de 2 u krijgt, hangt af van de rekening die u in uw Internet Bankieren gaat gebruiken. In de Overeenkomst Internet Bankieren leest u of u een digipas of een digicode krijgt. Heeft u bijvoorbeeld een betaalrekening, dan krijgt u een digipas. Bij een spaarrekening krijgt u een digicode. Er zijn verschillen tussen de digicode en de digipas. In de hoofdstukken hierna leggen we deze verschillen uit.

### 4 Wat kunt u met Internet Bankieren en de digipas?

#### Wat is de digipas?

De digipas is een apparaatje. De digipas is persoonlijk. Dat betekent dat alleen u de digipas mag gebruiken. Bij de digipas hoort ook een persoonlijke beveiligingscode. De digipas en deze beveiligingscode heeft u nodig om in te loggen op uw eigen Internet Bankieren. Daarna kunt u internetbankieren. Hoe u dat doet, leest u in de Handleiding Internet Bankieren.

#### Wat kunt u met de digipas?

Heeft u een digipas en een persoonlijke beveiligingscode? Dan kunt u met Internet Bankieren het volgende doen

#### Uw saldo en gegevens bekijken

In Internet Bankieren kunt u het saldo bekijken van al uw RegioBank rekeningen. Bent u gevolmachtigd voor de RegioBank rekening van iemand anders? Of bent u wettelijk vertegenwoordiger van die persoon? Dan kunt u het saldo van die rekening ook bekijken. Heeft u een hypotheek bij ons? Dan ziet u daar ook de gegevens van. Ook kunt u in Internet Bankieren uw persoonlijke gegevens bekijken.

#### Bij- en afschrijvingen bekijken

Van de rekeningen in uw Internet Bankieren kunt u de bij- en afschrijvingen van **de laatste 24 maanden** bekijken.

#### Computer

Behalve een computer kunt u ook een ander apparaat gebruiken waarmee u op internet kunt. Bijvoorbeeld een smartphone of tablet.

#### Inloggen

Hoe weet u zeker of u echt inlogt op Internet Bankieren? Dat ziet u aan het volgende

- Het internetadres begint met `https://` en bevat dus een S.
  - Er staat een slotje in de browser en/of de adresbalk kleurt groen.
  - Het gebruikte certificaat is echt.
- Meer informatie vindt u op [regiobank.nl/veiligbankieren](http://regiobank.nl/veiligbankieren)

#### Tip

Na 24 maanden kunt u uw bij- en afschrijvingen niet meer zien in Internet Bankieren. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten regelmatig print of opslaat.

## Geld overboeken

U kunt geld **overboeken** tussen de rekeningen die u in Internet Bankieren ziet. Bijvoorbeeld van uw RegioBank betaalrekening naar uw RegioBank spaarrekening. Ook kunt u geld overboeken naar de vaste **tegenrekening** bij een andere bank en naar de betaalrekening van iemand anders. Om geld over te maken, logt u eerst in op uw Internet Bankieren. Daarna vult u het bedrag dat u wilt overboeken en het **rekeningnummer** van de ontvanger in. Controleer voor u uw betaalopdracht verstuurt altijd goed of het rekeningnummer klopt. U bent hier zelf verantwoordelijk voor. Heeft u uw betaalopdracht bevestigd met uw digipas? Dan geeft u ons opdracht uw betaling uit te voeren. In de Handleiding Internet Bankieren leest u meer over het overboeken van geld.

Voor het overboeken van geld met uw digipas gelden limieten. Deze limieten vindt u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl). Wij kunnen deze limieten aanpassen. Bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten u dat natuurlijk weten. U kunt deze limieten zelf ook (tijdelijk) verhogen of verlagen. Bijvoorbeeld als u een keer een grotere betaling moet doen. Dat regelt u met uw **Zelfstandig Adviseur**.

## Geld betalen via iDEAL

Koopt u online iets en betaalt u met iDEAL? Dan worden het rekeningnummer, de naam van de ontvanger en het bedrag dat u overmaakt, automatisch ingevuld. U moet deze gegevens goed controleren voordat u uw betaalopdracht verstuurt. Daar bent u zelf verantwoordelijk voor. Heeft u uw betaalopdracht bevestigd met uw digipas? Dan geeft u ons opdracht uw betaling direct uit te voeren.

Heeft u geld overgemaakt of een bedrag betaald via iDEAL? En wilt u weten hoe lang het duurt voordat uw opdracht is verwerkt? Kijk dan in hoofdstuk 7. Daar leest u ook of u een betaalopdracht kunt intrekken.

## Een digicode aanmaken

Met uw digipas kunt u in Internet Bankieren een digicode aanmaken. Wat u met de digicode kunt, leest u in hoofdstuk 5. Maakt u een digicode aan? Dan wordt die digicode automatisch onderdeel van uw Overeenkomst Internet Bankieren.

Heeft u een digicode én een digipas? Dan kunt u 1 van beide beveiligingsmiddelen gebruiken om in te loggen op Internet Bankieren. Geeft u een betaalopdracht? Dan ziet u in Internet Bankieren welk beveiligingsmiddel u nodig heeft om te ondertekenen.

## Veilig omgaan met uw digipas

Het is belangrijk dat u veilig omgaat met uw digipas. Alleen dan kunt u veilig bankieren. Zo moet u uw digipas en uw persoonlijke beveiligingscode nooit aan iemand geven. Wat u nog meer moet doen om veilig te bankieren leest u in hoofdstuk 9.

## 5 Wat kunt u met Internet Bankieren en de digicode?

### Wat is de digicode?

De digicode bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. De digicode heeft u nodig om in te loggen op uw eigen Internet Bankieren. Daarna kunt u internetbankieren. Hoe u dat doet, leest u in de Handleiding Internet Bankieren.

### Wat kunt u met de digicode?

Heeft u een digicode? Dan kunt u met Internet Bankieren het volgende doen.

### Let op

U kunt niet naar iedere spaarrekening geld overboeken. Bijvoorbeeld niet naar een rekening waarop het geld voor een bepaalde periode vast staat. Of een spaarrekening hiervoor geschikt is, leest u in de voorwaarden van die spaarrekening.

### Tegenrekening

De tegenrekening is een betaalrekening die aan de spaarrekening gekoppeld is. Deze betaalrekening kan van elke bank zijn, zolang deze in een SEPA-land is gevestigd.

### Rekeningnummer

Hiermee bedoelen we IBAN (International Bank Account Number).

### Zelfstandig Adviseur

Bij RegioBank werken we samen met Zelfstandig Adviseurs. Dit zijn onafhankelijke en zelfstandige tussenpersonen, bij wie u terecht kunt voor uw bankzaken. U kiest zelf de Zelfstandig Adviseur van RegioBank in uw buurt. Dit wordt dan uw vaste Zelfstandig Adviseur. Andere Zelfstandig Adviseurs hebben geen toegang tot uw rekening(en), dus u doet uw bankzaken altijd bij uw eigen Zelfstandig Adviseur van RegioBank.

## Uw saldo en gegevens bekijken

In Internet Bankieren kunt u het saldo bekijken van al uw RegioBank rekeningen. Bent u gevolmachtigd voor de RegioBank rekening van iemand anders? Of bent u wettelijk vertegenwoordiger van die persoon? Dan kunt u het saldo van die rekening ook bekijken. Ook kunt u in Internet Bankieren uw eigen gegevens bekijken en de gegevens van de hypotheek die u bij ons heeft.

## Bij- en afschrijvingen bekijken

Van de rekeningen in uw Internet Bankieren kunt u de bij- en afschrijvingen van de laatste 24 maanden bekijken.

## Geld overboeken

U kunt via Internet Bankieren geld overboeken tussen rekeningen die u in Internet Bankieren ziet. Bijvoorbeeld van uw RegioBank betaalrekening naar uw RegioBank spaarrekening. Ook kunt u geld overboeken naar de vaste tegenrekening bij een andere bank. U kunt dus geen geld overboeken naar de rekening van iemand anders. Daar heeft u een digipas voor nodig. Om geld over te maken, logt u eerst in op uw Internet Bankieren. Daarna vult u het bedrag dat u wilt overboeken en het rekeningnummer in. Controleer voor u uw opdracht verstuurt altijd goed of het rekeningnummer klopt. U bent hier zelf verantwoordelijk voor. Heeft u uw opdracht bevestigd met uw digicode? Dan geeft u ons opdracht het geld over te maken. In de Handleiding Internet Bankieren leest u meer over het overboeken van geld. Heeft u geld overgemaakt? En wilt u weten hoe lang het duurt voordat uw opdracht is verwerkt? Kijk dan in hoofdstuk 7.

## Veilig omgaan met uw digicode

Het is belangrijk dat u veilig omgaat met uw digicode. Alleen dan kunt u veilig bankieren. Zo moet u uw gebruikersnaam en uw wachtwoord nooit aan iemand geven. Wat u nog meer moet doen om veilig te bankieren leest u in hoofdstuk 9.

## 6 Wat kunt u nog meer met Internet Bankieren?

Met Internet Bankieren kunt u ook

- Algemene bankzaken regelen
- Overzichten bekijken
- Hypotheken bekijken
- Beleggen
- Spaarpotten instellen

### Algemene bankzaken regelen

Met Internet Bankieren kunt u een aantal algemene bankzaken regelen, waaronder een andere naam aan uw rekening geven. In de toekomst wordt dit mogelijk uitgebreid. Welke algemene bankzaken u precies met Internet Bankieren kunt doen, vindt u in Internet Bankieren zelf. Het geven van een algemene opdracht via Internet Bankieren betekent dat u ons opdracht geeft om dit voor u uit te voeren.

### Overzichten bekijken

In Internet Bankieren kunt u allerlei overzichten bekijken. Bijvoorbeeld uw financiële overzichten en rekeningoverzichten.

### Hypotheken bekijken

Heeft u een hypotheek bij RegioBank? Dan ziet u in Internet Bankieren een overzicht van de hypotheek die u heeft. In Internet Bankieren kunt u ook extra aflossen op uw hypotheek of bouwdepotdeclaraties indienen.

#### Let op

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

## Beleggen

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

## Spaarpotten Instellen

Heeft u Mobiel Bankieren en een RegioBank Spaarrekening? Met Spaarpotten kunt u sparen met een doel. Bijvoorbeeld als u wilt sparen voor een grote aankoop of een vakantie. Stop het geld van uw spaarrekening dan in spaarpotten. Zo ziet u precies hoeveel geld u nog moet sparen. Voor elk spaardoel kunt u een andere spaarpot maken. U kunt aan elke spaarrekening één of meer spaarpotten toevoegen. Let bij het instellen van uw spaarpot op de voorwaarden van uw spaarrekening. Zo mag u bij Zilvervloot Sparen niet meer dan € 600 per jaar sparen. Uw spaarpot houdt hier geen rekening mee.

### Uitzetten

Standaard staat Spaarpotten aan, maar u kunt het ook uitzetten. Dat doet u heel eenvoudig in het menu Instellingen.

## 7 Verwerken van betaalopdrachten en Internet Bankieren (betaalrekening)

Gebruikt u Internet Bankieren voor uw betaalrekening? In dit hoofdstuk leest u wat er speciaal geldt voor het verwerken van betaalopdrachten die u via Internet Bankieren van uw betaalrekening doet.

### Hoe lang duurt het voordat we uw betaalopdracht uitvoeren?

Heeft u een betaalopdracht gegeven? En wilt u weten hoe snel uw opdracht wordt verwerkt? Hieronder leggen we dit verder uit.

### Betalingen tussen uw RegioBank rekeningen

Maakt u een bedrag over tussen uw RegioBank rekeningen? Dan verwerken we dit direct.

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

Maakt u een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een andere bank binnen de EER? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij de bank van de ontvanger is.

### EER

Welke landen er bij de EER horen vindt u op [regiobank.nl](http://regiobank.nl)

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

### Werkdagen

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

### Betalingen naar de rest van de wereld

Voor alle andere betalingen geldt dat het geld binnen een redelijke termijn bij de bank van de ontvanger is. Wanneer dit precies is, kunnen we moeilijk aangeven. Het hangt namelijk ook af van de bank van de ontvanger. Het duurt meestal 3 tot 10 werkdagen.

### Wanneer duurt een betaling langer?

Maakt u een bedrag over naar een rekening bij een andere bank? In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij die bank is

- Geeft u op een werkdag uw betaalopdracht na 15.30 uur op? Of geeft u uw betaalopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan voeren we uw opdracht op de eerstvolgende werkdag uit.
- Geeft u een betaalopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die vaste datum uit. Als dat geen werkdag is, dan voeren we uw opdracht op de eerstvolgende werkdag uit.



## Intrekken of wijzigen van een betaalopdracht

U kunt in Internet Bankieren betaalopdrachten intrekken of wijzigen tot 15.30 uur op de laatste werkdag voor de datum waarop we de opdracht moeten uitvoeren. Daarna lukt dit niet meer. Heeft u een betaalopdracht via iDEAL gegeven? Of heeft u zelf geen datum ingevuld waarop we uw opdracht moeten uitvoeren? Dan staat standaard de datum ingevuld van de dag waarop u de opdracht geeft. U kunt die betaalopdracht dan niet meer intrekken of wijzigen.

## Wanneer voeren we een betaalopdracht niet uit?

Geef u een betaalopdracht via Internet Bankieren? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van uw rekening af. Soms hoeven wij uw betaalopdracht niet uit te voeren. Bijvoorbeeld in de volgende situaties

- Uw bestedingsruimte is niet groot genoeg.
- We vermoeden fraude of misbruik. Of we vermoeden dat u niet ingestemd heeft met de betaalopdracht.
- De betaling is in strijd met wet- en regelgeving. Of we vermoeden dat dat zo is.
- De betaling voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

Als we uw betaalopdracht niet uitvoeren, laten we u dit weten via Internet Bankieren. Dat doen we binnen de termijn waarop we uw betaalopdracht hadden moeten uitvoeren. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

## 8 Uw opdrachten en gegevens in Internet Bankieren

### Hoe actueel zijn uw gegevens in Internet Bankieren?

We kunnen u niet altijd direct de meest actuele status van uw overzichten laten zien in Internet Bankieren. Dat komt omdat we dan uw opdracht nog niet hebben verwerkt in uw 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.

### Gegevens en bewijs

Het beveiligingsmiddel dat u gebruikt voor Internet Bankieren is strikt persoonlijk. Wanneer u met uw beveiligingsmiddel in Internet Bankieren een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Behalve als u ons gemeld heeft dat u uw beveiligingsmiddel kwijt bent of uw beveiligingsmiddel is misbruikt. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 10.

We bewaren gegevens die horen bij de opdracht die u via Internet Bankieren geeft. Bijvoorbeeld het moment waarop u inlogt op Internet Bankieren en uw digipas 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.

## 9 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, vindt u op [nvb.nl](http://nvb.nl). We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Internet Bankieren gemaakt. Inhoudelijk zijn de regels hetzelfde, behalve veiligheidsregel 2 uit de veiligheidsregels van de NVB. Die regel gaat in dit hoofdstuk over veilig omgaan met uw digipas in plaats van veilig omgaan met uw betaalpas.

### Bestedingsruimte

Hiermee bedoelen we het saldo op uw betaalrekening, plus het bedrag dat u eventueel rood mag staan, min het bedrag aan reserveringen.

**Let op.** Soms reserveren we bedragen op uw betaalrekening die nog niet in uw saldo zijn verwerkt.

#### Bijvoorbeeld

Op vakantie in Turkije geeft u op donderdag € 400 uit. Als u op vrijdag terugkomt van uw vakantie ziet u € 500 op uw betaalrekening staan. Op uw rekening mag u € 500 rood staan. Op zaterdag gaat u naar de meubelboulevard en ziet u een bank van € 750. Bij het afrekenen blijkt dat u niet genoeg geld op uw rekening heeft. Dat komt omdat de € 400 die u in Turkije heeft uitgegeven nog niet verwerkt is in uw saldo maar wel gereserveerd is. U kunt dat geld dus niet uitgeven en de bank nu niet kopen.

## Waarover gaan de veiligheidsregels?

Elektronisch bankieren moet veilig zijn. Bijvoorbeeld internetbankieren en mobiel bankieren, maar ook betalen bij betaalautomaten in winkels en contant geld opnemen bij een geldautomaat. We doen ons best om dit zo veilig mogelijk te maken. U heeft daar ook een belangrijke rol in. Wat u moet doen om Internet Bankieren veilig te gebruiken, leest u in deze veiligheidsregels.

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

Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Bent u toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van uw betaalrekening afgeschreven zonder uw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. In bepaalde gevallen mogen we u volgens de wet wel een eigen risico van maximaal € 150 in rekening brengen. We zijn niet altijd verplicht het afgeschreven bedrag aan u te vergoeden. Houdt u zich niet aan de veiligheidsregels? Dan loopt u het risico dat u de hele schade zelf moet betalen.

## Wat moet u doen?

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

## Toelichting veiligheidsregels

- Houd uw beveiligingscodes geheim.

## Denk hierbij aan het volgende

- Zorg ervoor dat iemand anders uw beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die u in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiel bankieren. Bijvoorbeeld de codes die de digipas aangeeft. Of de gebruikersnaam en het wachtwoord van uw digicode.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5.
- 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 informatie niet bij uw RegioBank 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 geboortejaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om uw pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiel bankieren.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker of Zelfstandig Adviseur van RegioBank is. We vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.
- Zorg ervoor dat uw digipas nooit door een ander gebruikt wordt.

### Let op

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

### Denk hierbij aan het volgende

- Laat u niet afleiden als u uw digipas gebruikt.
- Berg uw digipas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u uw digipas nog heeft.
- Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.

### Denk hierbij aan het volgende

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

Controleer altijd zo snel mogelijk op 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 uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

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

### Denk hierbij aan het volgende

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met ons op.
  - U heeft uw digipas niet meer of weet niet waar deze is.
  - U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
  - U ziet dat er bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
  - U heeft uw mobiele apparaat met Mobiel Bankieren niet meer.  
Heeft u eerst uw Mobiel Bankieren verwijderd voordat u uw mobiele apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.
- Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.

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

### Extra veiligheidsmaatregelen

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.

## 10 Problemen met Internet Bankieren

Als u ziet of wij zien dat Internet Bankieren niet meer veilig werkt, kunnen we het volgende doen.

### Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Internet Bankieren niet veilig werkt?

Denkt of ziet u dat uw Internet Bankieren niet meer veilig werkt? Dan moet u direct contact met ons opnemen via het telefoonnummer dat vermeld staat in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. U moet ons in ieder geval direct bellen als u

- Uw digipas niet meer heeft of niet weet waar deze is.
- Weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- Ziet dat er bedragen van uw bankrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- Uw mobiele apparaat met Mobiel Bankieren niet meer heeft.  
Heeft u eerst uw Mobiel Bankieren verwijderd voordat u uw mobiele apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u dat niet te melden.
- Iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld: u moet opeens op een andere manier inloggen terwijl u hierover van ons geen bericht heeft gekregen.

### Wat doen we met uw melding?

Na uw melding kunnen we uw digipas of digicode 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 Internet Bankieren. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om beveiligingscodes. We vertellen u welke stappen we gaan nemen zodat u Internet Bankieren weer kunt gebruiken.

### Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

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

- We vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik.
- We vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw Internet Bankieren is gegeven.
- De opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

We kunnen uw digipas of digicode (tijdelijk) blokkeren of de limiet aanpassen. Ook kunnen we uw rekening (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten.

### Automatisch blokkeren van uw beveiligingsmiddel

In een aantal gevallen blokkeert uw digipas of digicode 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 beveiligingsmiddel weer te kunnen gebruiken. Blokkeert uw digipas of digicode? Dan krijgt u een melding in het inlogscherf van Internet Bankieren. U leest dan direct wat u moet doen om uw Internet Bankieren weer te kunnen gebruiken. Meer informatie vindt u ook op regiobank.nl.

## 11 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

Zijn er bedragen van uw rekening afgeschreven waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Heeft iemand uw Internet Bankieren misbruikt of denkt u dat? In hoofdstuk 10 hebben we verteld dat u dat direct 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.

### **Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt**

Gaat het om een betaalrekening en heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 9 gehouden? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht van uw betaalrekening zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. In bepaalde gevallen kunnen we u volgens de wet wel een eigen risico van maximaal €150 in rekening brengen. Houdt u zich bij het gebruik van Internet Bankieren 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. Gaat het om een andere rekening, bijvoorbeeld een spaarrekening? Dan bent u zelf aansprakelijk voor afschrijvingen die gedaan worden tot het moment dat u het misbruik bij ons meldt.

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

### **Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik heeft gemeld**

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we direct maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw digipas of uw digicode. Worden er dan toch nog bedragen van uw rekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding direct doet nadat u weet of kon weten dat er door misbruik bedragen via uw Internet Bankieren zijn afgeschreven. Controleer daarom altijd zo snel mogelijk op 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.

### **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 bij ons niet heeft gekregen.
- Bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven.
- Schade die is veroorzaakt door 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 Internet Bankieren ziet? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

### **Voor welke 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 als gevolg van een storing van Internet Bankieren of omdat wij uit veiligheid Internet Bankieren moesten blokkeren. Of omdat wij uw betaalopdracht via Internet Bankieren hebben geweigerd. Meer informatie over het weigeren van betaalopdrachten leest u in hoofdstuk 7.
- Schade die het gevolg is van 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 Internet Bankieren 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.

## 12 Kosten

Voor het gebruik van Internet Bankieren betaalt u geen extra kosten.

## 13 Opzeggen of beëindigen van Internet Bankieren

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

### Opzeggen als u Internet Bankieren nodig heeft bij uw rekening

Sommige rekeningen kunt u alleen gebruiken als u Internet Bankieren heeft. Zolang u die rekening kunt gebruiken, kunt u Internet Bankieren niet stoppen.

- Is het uw eigen rekening? Dan moet u eerst die rekening opzeggen.
- Bent u gevolmachtigde op die rekening? Dan moet eerst de volmacht eindigen.
- Bent u wettelijk vertegenwoordiger? Dan moet u eerst geen wettelijk vertegenwoordiger meer zijn en zelf geen rekeningen meer in Internet Bankieren hebben.

Heeft u gedaan wat in bovenstaande punten staat? En had u alleen een rekening waarvoor Internet Bankieren verplicht is? Dan eindigen we Internet Bankieren als we uw rekening hebben beëindigd. Heeft u naast die rekening ook nog andere producten waarvoor u Internet Bankieren niet nodig heeft? Bijvoorbeeld een hypotheek? Dan kunt u aan uw Zelfstandig Adviseur vragen Internet Bankieren niet op te heffen.

**Let op.** Zodra we uw rekening hebben beëindigd, kunt u geen rekeningoverzichten meer zien in Internet Bankieren. Ook niet als u nog wel Internet Bankieren heeft. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten downloadt of print voordat u uw rekening opzegt.

### Opzeggen als u Internet Bankieren niet nodig heeft bij uw rekening

Heeft u Internet Bankieren niet meer nodig? Dan kunt u Internet Bankieren opzeggen bij uw Zelfstandig Adviseur.

**Let op.** Zodra we Internet Bankieren hebben beëindigd, kunt u geen rekeningoverzichten meer zien in Internet Bankieren. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten downloadt of print voordat u Internet Bankieren opzegt.

### Beëindigen door ons

#### Beëindigen met opzegtermijn

Ook wij kunnen uw Internet Bankieren beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden.

#### Beëindigen zonder opzegtermijn

We kunnen beëindigen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Internet Bankieren direct. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als

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

## Tijdelijk stopzetten (opschorten)

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

## Gevolgen van beëindigen

Is uw Internet Bankieren beëindigd? Dan moet u rekening houden met het volgende

- U kunt de rekeningen waar u toegang toe had niet meer bekijken via Internet Bankieren. Zorg er dus voor dat u al uw rekeningoverzichten opslaat of print voordat Internet Bankieren eindigt.
- Opdrachten die gepland stonden voor een datum na het eindigen van uw Internet Bankieren worden niet meer uitgevoerd.

## 14 Een verandering in Internet Bankieren

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

### Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de Overeenkomst Internet Bankieren, deze Voorwaarden Internet Bankieren en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook Internet Bankieren zelf kunnen we veranderen. Bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden toevoegen of oude mogelijkheden verwijderen. Ook kunnen we u een ander soort beveiligingsmiddel geven.

### Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Internet Bankieren, 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 kun u uw Internet Bankieren opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Hoe u dat doet, leest u in Hoofdstuk 13. Hebben wij uw opzegging niet vóór de ingangsdatum ontvangen, dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

## 15 Informatie van RegioBank

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

### Hoe krijgt u informatie van ons?

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

- Digitaal: Internet Bankieren, e-mail, regiobank.nl.
- Per post: brief of papieren rekeningafschrift.
- Telefonisch.

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

### Welke informatie krijgt u van ons?

Naast uw rekeninggegevens ziet u in Internet Bankieren ook berichten van ons. Bijvoorbeeld om u te informeren als de voorwaarden van uw rekening wijzigen.

## 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 Internet Bankieren heeft gelezen? Dan moet u dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 9 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 10. Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## 16 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons privacy- en cookiereglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [www.regiobank.nl/privacy](http://www.regiobank.nl/privacy) voor ons privacy- en cookiereglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op [nvb.nl](http://nvb.nl).

## 17 Klachten

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

### Hoe handelt u bij klachten over diensten of producten van RegioBank?

- Meld uw ontevredenheid bij uw Zelfstandig Adviseur van RegioBank. Deze kan u snel en accuraat helpen.
- Bent u niet tevreden met het antwoord van uw Zelfstandig Adviseur? Dien dan uw klacht in bij RegioBank. Kijk voor meer informatie over het indienen van een klacht in onze Dienstenwijzer en op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).
- Bent u ontevreden over de manier waarop RegioBank met uw klacht is omgegaan? Neem dan binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord van de klacht, contact op met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op [kifid.nl](http://kifid.nl). U kunt de klacht ook voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

## 18 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de Overeenkomst Internet Bankieren en deze Voorwaarden Internet Bankieren 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](http://regiobank.nl).

## 19 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van uw Overeenkomst Internet Bankieren 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](http://regiobank.nl).

## 20 Rechten en plichten uit de overeenkomst

U kunt uw rechten en plichten uit de Overeenkomst Internet Bankieren niet aan iemand anders overdragen. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

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



## 21 Voorwaarden van en informatie over Internet Bankieren

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden gelden voor Internet Bankieren.

### Voorwaarden en volgorde

Voor Internet Bankieren gelden de volgorde voorwaarden in deze volgorde

- 1 De Overeenkomst Internet Bankieren.
- 2 De Voorwaarden Internet Bankieren.
- 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 u moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de Overeenkomst Internet Bankieren (1) gaat altijd voor de inhoud van de Voorwaarden Internet Bankieren (2). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor Internet Bankieren gelden, vindt u ook op [regiobank.nl](http://regiobank.nl).

### Als u Internet Bankieren in combinatie met een product afsluit

Internet Bankieren 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 Internet Bankieren. Naast de Voorwaarden Internet Bankieren 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 u niet waarvan u moet uitgaan? Dan moet u uitgaan van deze volgorde

- 1 De gecombineerde overeenkomst van uw product en Internet Bankieren.
- 2 De Voorwaarden Internet Bankieren.
- 3 De voorwaarden van het product.
- 4 De Algemene Bankvoorwaarden.

### 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.

### Als u andere informatie leest over Internet Bankieren

Over Internet Bankieren vindt u ook informatie op [regiobank.nl](http://regiobank.nl) of bij uw Zelfstandig Adviseur. Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan wat u leest in de Overeenkomst Internet Bankieren of in de voorwaarden die bij Internet Bankieren horen? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

#### Overeenkomst Internet Bankieren

Het contract dat we met u hebben gesloten voor het gebruik van Internet Bankieren.

#### Voorwaarden Internet Bankieren

De afspraken die speciaal voor uw Internet Bankieren gelden.

#### Algemene Bankvoorwaarden

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