

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren



Januari 2027

Inhoudsopgave Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Over deze voorwaarden

- 1.1 Waarvoor gelden deze voorwaarden?
- 1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?
- 1.3 Is het Deposito Garantiestelsel van toepassing?

2. Betaalrekening

- 2.1 Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?
- 2.2 Voor wie is deze rekening bedoeld?
- 2.3 Wat geldt voor toegang tot online kanalen?
- 2.4 Wat is er anders aan de gezamenlijke rekening?
- 2.5 Moet u betalen voor een betaalrekening?
- 2.6 Wat is rood staan en mag u rood staan op uw betaalrekening?
- 2.7 Wat gebeurt er als u door een betaling ongeoorloofd rood komt te staan?
- 2.8 Moet u rente betalen als u (ongeeoorloofd) rood staat?
- 2.9 Wat mag een gemachtigde doen?
- 2.10 Hoeveel betaalrekeningen en (digitale) betaalpassen kunt u bij ons hebben?
- 2.11 Krijgt u rente of betaalt u rente over het saldo op uw betaalrekening?
- 2.12 Hoe worden (wijzigingen in) rente en saldoklassen bekendgemaakt?
- 2.13 Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

3. Wat zijn klantherkenningmiddelen?

- 3.1 Handtekening
- 3.2 Betaalpas en pincode of e.identifier, Security Key
- 3.3 Digitale betaalpas met veiligheidscode of ander middel
 - 3.3.1 Betalen met een wearable
 - 3.3.2 Betalen met Apple Pay
 - 3.3.3 Betalen met Google Pay
 - 3.3.4 Betalen met een gekoppelde betaalpas
 - 3.3.5 Betalen met Click to Pay
- 3.4 Gebruik van de vijfcijferige identificatiecode
- 3.5 Gebruik van vingerafdruk en gezichtsherkenning Face ID
- 3.6 Handmatige invoer van kaartgegevens
- 3.7 Waar staat informatie over klant-herkenningmiddelen en veiligheid?

4. Opdracht betaaltransactie

- 4.1 Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?
- 4.2 Welke datum geldt als opdrachtdatum?
- 4.3 Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?
- 4.4 Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?
- 4.5 Gelden er grenzen (limieten) voor betaaltransacties?
- 4.6 Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?
- 4.7 Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betaalinitiatiedienstverlener?

5. Rekeningafschriften

- 5.1 Wat is een rekeningafschrift?
- 5.2 Hoe vaak wordt een rekeningafschrift gemaakt?
- 5.3 Wilt u dat wij uw rekeninginformatie delen met een rekeninginformatiedienstverlener?

6. Veiligheid en risicoverdeling

- 6.1 Hoe zorgt de bank dat u de bankkanalen en -middelen veilig kunt gebruiken?
- 6.2 Wat zijn de Veiligheidsregels waaraan u zich houdt?
- 6.3 Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?
- 6.4 Wie draagt het risico van misbruik?

7. Indirecte schade en gevolgschade

8. Opname en storting van contant geld

- 8.1 Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?
- 8.2 Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?
- 8.3 Gelden er grenzen (limieten) en kosten voor opnames en stortingen van contant geld?

9. Overboeking

- 9.1 Wat is een overboeking en welke soorten overboekingen zijn er?
- 9.2 Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?

- 9.3 Wat is een IBAN-Naam Check en wanneer wordt die getoond?

10. Incasso

- 10.1 Hoe werkt incasso?
10.2 Kunt u een incasso laten terugboeken?
10.3 Kunt u incasso's blokkeren of stopzetten?

11. Betaling via een betaalautomaat

- 11.1 Hoe kunt u betalen via een betaalautomaat?
11.2 Wanneer kunt u betalen zonder pincode?
11.3 Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas bij een betaalautomaat?
11.4 Hoe kunt u betalingen ontvangen via uw betaalpas?

12. Online betalen

- 12.1 Hoe werkt online betalen met iDEAL?
12.2 Wat is een iDEAL-profiel?
12.3 Hoe werkt online betalen met Wero?
12.3.1 Wat is Wero?
12.3.2 Wat geldt bij het doen van betalingen met Wero?
12.3.3 Wat geldt bij adres delen via Wero?
12.4 Welke betaalmogelijkheden bestaan er binnen Wero?
12.4.1 Wero Subscriptions (Abonnementen)
12.4.2 Wero Event dependent payments (Gebeurtenis afhankelijke betalingen)
12.4.3 Wero One Click Payments (Eén-klik betalingen)
12.4.4 Wero P2P
12.5 Hoe kunt u met uw (digitale) betaalpas online betalen bij websites en mobiele applicaties?
12.6 Hoe kunt u betalingen ontvangen via uw betaalpas?

13. Betwisten van betalingen met Wero

- 13.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met Wero?

14. Betwisten van betalingen met een betaalpas

- 14.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met een betaalpas?

15. Wat geldt bij betalingen die niet door u maar door de begunstigde worden gestart?

16. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

17. Hoe communiceren wij met u?

18. Aanpassen van de voorwaarden en het stoppen van de betaalrekening

- 18.1 Wanneer mogen wij deze voorwaarden aanpassen?
18.2 Hoe informeren wij u over aanpassingen in deze voorwaarden?
18.3 Wanneer kunt u een betaalrekening opzeggen (beëindigen)?
18.4 Wanneer mogen wij de betaaldiensten of een betaalrekening opzeggen (beëindigen)?
18.5 Wat gebeurt er met geld op een betaalrekening die opgezegd (beëindigd is)?
18.6 Wat gebeurt er met rente die u nog krijgt of moet betalen als de betaalrekening opgezegd is (beëindigd is)?

Begrippenlijst Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

Begrip	Betekenis
Bank	ABN AMRO BANK N.V. of – als dit uit de tekst blijkt – andere betaaldienstaanbieder die betrokken is bij de uitvoering van een betaaltransactie. Gebruikt de bank in deze Voorwaarden Betaaldiensten ‘wij’, dan wordt hiermee ook de bank bedoeld.
Betaalpas	een door de bank uitgegeven pas met een Mastercard of Maestro logo, waarbij een pincode hoort. Een creditcard is geen betaalpas zoals hier is bedoeld. Een betaalpas kan ook een digitale betaalpas zijn zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten beschreven. Op de betaalpas met Mastercard-logo staat het kaartnummer vermeld.
Begunstigde	de persoon voor wie een betaling bestemd is.
Betaalrekening	een rekening die u bij de bank aanhoudt en die bedoeld is voor uitvoering van betaaltransacties.
Betaaltransactie	een betaaltransactie kan zijn storting van contant geld, opname van contant geld, overboeking, incasso, betaling via een betaalautomaat, online betaling bij website of mobiele applicatie (app).
Betaalinitiatiedienst-verlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een dienst verleent voor het initiëren van een betalingsopdracht van uw betaalrekening.
Communicatiekanaal	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie. Voorbeelden van communicatiekanalen zijn post, telefoon of internet.
Currence	Currence Holding B.V. is de product- en merkeigenaar van diverse (Nederlandse) betaalproducten zoals iDEAL. Currence stelt regels op voor het gebruik van iDEAL en houdt toezicht op de naleving van die regels.
Geldmaat	het samenwerkingsverband tussen ABN AMRO, Rabobank en ING in het kader van een gezamenlijk automatennetwerk.
Geldmaat-automaat	een opname- en/of stortautomaat van Geldmaat.
Informatieblad Betaaldiensten	het schriftelijke of elektronische Informatieblad Betaaldiensten Particulieren.
Internet Bankieren	een voor u ingerichte beveiligde elektronische omgeving waarmee u en de bank informatie of andere berichten aan elkaar kunnen overbrengen. Zo kunt u bijvoorbeeld via Internet Bankieren een betaalopdracht aan de bank geven of een rekeningopgave van de bank ontvangen.
Kaartgegevens	dit zijn de gegevens die op uw betaalpas met Maestro of Mastercard-logo vermeld staan en waarmee u betalingen kunt verrichten. Het gaat om het kaartnummer op de voorzijde, CVC-code en de vervaldatum op de achterzijde.
Klantherkennings-middel	de betekenis is beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie. Voorbeeld van een klantherkenningsmiddel is de betaalpas met pincode. Als u met uw e-mailadres en een door u gekozen wachtwoord inlogt op Internet Bankieren kunt u uw Klantherkenningsmiddelen beheren.

Begrip	Betekenis
Mastercard	Mastercard Inc. is een bedrijf dat wereldwijd toestemming geeft aan partijen zoals banken voor het uitgeven van onder andere betaalpassen en betaalautomaten, daarvoor regels stelt en betalingen die hiermee worden gedaan faciliteert.
Mastercard ID Check	dit is een extra controle die de bank kan toepassen bij online betalingen met uw betaalpas met Mastercard of Maestro logo. Hierdoor weet de bank dat een betaling echt door u wordt gedaan.
Mobiel Bevestigen	een opdracht op Internet Bankieren bevestigen door in te loggen op de ABN AMRO app.
Opdrachtdatum	de datum waarop de bank een opdracht voor uitvoering van een betaaltransactie ontvangt of de datum die als opdrachtdatum geldt volgens artikel 4.2.
Pincode	een persoonlijk identificatienummer dat u in combinatie met de betaalpas kunt gebruiken.
Rekeninginformatie	rekeningnummer, tenaamstelling en alle transacties zoals deze zijn vermeld op uw rekeningafschriften.
Rekeninginformatie-dienstverlener	een betaaldienstaanbieder die aan u een online dienst verleent voor het verstrekken van informatie over uw betaalrekening.
Reservering	een reservering is een bedrag dat tijdelijk door de bank wordt vastgehouden op uw rekening. De bank doet dat als u een betalingsverplichting aangaat bij een verkoper door met uw (digitale) betaalpas een aankoop te doen waarvan het af te rekenen bedrag nog niet definitief bepaald kan worden en/of de leveringstermijn op het moment van aankoop in de toekomst ligt en/of nog niet bekend is. Dit kan ook het geval zijn bij het huren van een auto of boeken van een hotel.
SEPA-gebied	het Single Euro Payments Area. Dit gebied bestaat onder andere uit de landen van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein, Monaco, San Marino, Zwitserland en Vaticaanstad. Meer informatie kunt u vinden op abnamro.nl of aan de bank vragen.
Voorwaarden Betaaldiensten	de schriftelijke of elektronische Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren.
Werkdag	elke dag waarop de bank van de betaler of de bank van de begunstigde open is voor de werkzaamheden die nodig zijn voor uitvoering van een betaaltransactie. In het Informatieblad Betaaldiensten kunt u hierover meer informatie vinden.

Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

1. Over deze voorwaarden

1.1 Waarvoor gelden deze voorwaarden?

De Voorwaarden Betaaldiensten gelden voor de volgende bankdiensten:

- Uw betaalrekening
- Uw klantherkenningsmiddelen
- Uw betaaltransacties

Deze worden betaaldiensten genoemd in deze voorwaarden.

1.2 Gelden er ook andere voorwaarden?

Naast deze voorwaarden gelden:

- De Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. Dit zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Klantrelatie.
- Het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (Informatieblad Betaaldiensten). Hierin staan tarieven, extra regels en informatie over de onderwerpen die in deze Voorwaarden Betaaldiensten staan.

1.3 Is het Deposito Garantiestelsel van toepassing?

Saldo op betaalrekeningen van de bank wordt beschermd door het Nederlands Depositogarantiestelsel. Voor de bescherming geldt een maximum van 100.000 EUR. Daarvoor wordt het saldo van al uw bankrekeningen bij ons bij elkaar opgeteld. Dit maximumbedrag geldt voor iedere rekeninghouder apart. Saldo op een gezamenlijke rekening telt bij elke (mede)rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van het beschermde saldo.

Kijk voor meer informatie, uitzonderingen en voorbeelden op abnamro.nl/garantieregeling
Lees ook het Informatieblad Deposito Garantiestelsel.

2. Betaalrekening

2.1 Waarvoor kunnen u en de bank de betaalrekening gebruiken?

Betaaltransacties

U kunt uw betaalrekening gebruiken voor betaaltransacties. De bank zal uw betaaltransacties

bijschrijven op of afschrijven van uw betaalrekening. De bank kan dit ook doen voor andere bedragen die u van de bank tegoed heeft of aan de bank schuldig bent.

Reserveringen

Indien u met een (digitale) betaalpas een betalingsverplichting aangaat waarvan het af te rekenen bedrag nog niet definitief bepaald kan worden, en/of de leveringstermijn op het moment van aankoop in de toekomst ligt en/of nog niet bekend is, dan kan de bank een reservering op uw rekening invoeren. Dit geldt ook bij het goedkeuren van een Wero-betaling ongeacht of het bedrag definitief is bepaald, en/of de leveringstermijn (on)bekend is. U kunt een dergelijke betalingsverplichting alleen aangaan als u voldoende saldo op uw rekening heeft (inclusief eventuele kredietruimte). U geeft bij voorbaat toestemming aan de bank om bij een hiervoor bedoelde betalingsverplichting een reservering op uw rekening in te voeren. Door een reservering zal er op het moment van afrekening voldoende saldo op uw rekening beschikbaar zijn om uw betalingsverplichting na te komen. Een reservering vermindert het beschikbare saldo op uw rekening. Met een reservering ontstaat een vordering van de bank op u die even hoog is als het bedrag van de reservering. Deze vordering wordt pas definitief op het moment dat de betalingsverplichting door u moet worden nagekomen. Op dat moment boekt de bank dit bedrag definitief van uw rekening af. Indien de betalingsverplichting luidt in een andere valuta dan de euro, dan wordt de reservering op uw rekening in euro's vastgesteld op basis van de op dat moment door de bank gehanteerde wisselkoers. De uiteindelijke definitieve boeking in euro's vindt plaats op basis van de wisselkoers die geldt op het moment van afrekening. Hierdoor kan het definitieve afgeschreven bedrag in euro's hoger of lager zijn dan het bedrag van de oorspronkelijke reservering, terwijl het bedrag van de betalingsverplichting in vreemde valuta ongewijzigd blijft. Eventuele koersverschillen komen voor uw rekening en risico. Als het bedrag van de afrekening lager is dan het bedrag van de reservering, dan vervalt voor het resterende bedrag de reservering. De reservering vervalt ook wanneer er geen afrekening plaatsvindt en:

- a. De door u met de verkoper afgesproken betalingsverplichting vervalt zonder dat de verkoper de betalingsverplichting verlengt, of
- b. De verkoper de betalingsverplichting laat vervallen. In uw transactieoverzicht in Internet Bankieren en in de ABN AMRO app kunt u zien welke reserveringen uitstaan en voor welke bedragen.

2.2 Voor wie is deze rekening bedoeld?

U mag de betaalrekening alleen gebruiken als particulier (consument). Dit betekent dat u de rekening mag gebruiken voor uzelf als privépersoon en niet voor uw beroep of bedrijf. Daarvoor heeft de bank andere rekeningen met andere voorwaarden. Als u de betaalrekening niet als consument gebruikt, kunt u geen beroep doen op deze Voorwaarden Betaaldiensten.

2.3 Wat geldt voor toegang tot online kanalen?

U heeft met deze rekening automatisch toegang tot Internet Bankieren. U kunt ook bankieren met de ABN AMRO app als u die installeert op uw smartphone of tablet. Als u een gemachtigde aanwijst op de rekening, dan geeft u als rekeninghouder zelf aan of de gemachtigde gebruik kan maken van Internet Bankieren of de ABN AMRO app.

2.4 Wat is er anders aan de gezamenlijke rekening?

(Onderstaande tekst is gelijk aan artikel 20 Voorwaarden Klantrelatie ABN AMRO)

Voor u als gezamenlijke rekeninghouders van die rekening gelden de volgende nadere regels:

a. Gebruik van betaalruimte

Ieder van u kan zelf betalingstransacties goedkeuren. Als de rekening een tegoed heeft of rood mag staan, mag ieder die volledige betaalruimte zelf gebruiken om betalingstransacties te doen. Maar samen kunt u die ruimte maar een keer gebruiken. U rekent als gezamenlijke rekeninghouders zelf het gebruik van de betaalruimte onderling met elkaar af. Wij staan daarbuiten.

Voorbeeld

U bent samen rekeninghouders van een betaalrekening met een tegoed van 1000. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder recht heeft op de helft van het tegoed. Dan geldt toch met ons de afspraak dat ieder van u het volledige tegoed kan gebruiken (en dat de ander dit dan niet meer kan). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u ieder alsnog de helft krijgt.

b. Hoofdelijkheid

Ieder van u is hoofdelijk verbonden voor roodstanden op de rekening. Ieder van u moet dus die roodstand als eigen schuld volledig aan ons betalen. Maar wat de een aan ons heeft betaald, kunnen wij niet meer van de ander vorderen. U rekent zelf de gevolgen van de hoofdelijkheid onderling met elkaar af.

Voorbeeld

U heeft samen met een ander een betaalrekening met een roodstand van 500. Stel, u heeft onderling afgesproken dat u ieder de helft moet bijdragen in de betaling. In relatie met ons geldt dan toch de afspraak dat wij van ieder de volledige 500 kunnen verlangen (en dat de ander dan niet ook hoeft te betalen). U bent zelf verantwoordelijk om onderling zo af te rekenen dat u elk de helft in de betaling bijdraagt.

Bij deze hoofdelijke verbondenheid geldt verder:

1. Als wij de schuld tegenover een van u vervroegd kunnen opeisen, dan werkt die vervroegde opeisbaarheid ook tegenover u allen.
2. Als u een betaling op de schuld doet, krijgt u daardoor geen recht op zekerheid die wij eventueel voor die schuld hebben.
3. U kunt zich op kwijtschelding of uitstel van betaling van de schuld alleen dan beroepen als wij de kwijtschelding of het uitstel uitdrukkelijk aan u hebben gericht.
4. U doet afstand van alle verweermiddelen toekomend aan hoofdelijk verbonden schuldenaren.

c. Handelingen

Ieder van u kan als rekeninghouder zelf alle (rechts) handelingen doen die van belang zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de rekeningovereenkomst en de Communicatie daarover met ons. U bent allen gebonden aan de gevolgen van elkaars handelingen. Als een van u bijvoorbeeld een volmacht op de rekening aan iemand verleent of een adreswijziging aan ons doorgeeft, zijn ook de anderen daaraan gebonden. Als wij daarbij een redelijk belang hebben, kunnen wij wel verlangen dat u elkaars handeling bevestigt voordat wij die uitvoeren.

d. Communicaties

Communicaties van ons aan één van u, of van één van u aan ons, gelden als uitgewisseld tussen u allen en ons. U bent er zelf verantwoordelijk voor elkaar onderling meteen van deze Communicaties te informeren.

e. Beëindiging

Rekeninghouders kunnen de overeenkomst alleen beëindigen voor zichzelf. Als de overeenkomst voor alle rekeninghouders eindigt, blijft dit artikel tijdens de afwikkeling van kracht.

f. Gedeeltelijke beëindiging

Het is ook mogelijk dat de overeenkomst voor de ene rekeninghouder eindigt, terwijl een andere rekeninghouder de overeenkomst voortzet. In dat geval geldt het volgende:

1. Wij mogen dan een eventueel recht om op de rekening rood te staan beëindigen en de eventueel aanwezige roodstand opeisen. Hierbij hoeven wij geen termijn in acht te nemen.
2. De rekeninghouder voor wie de overeenkomst eindigt, is na het einde geen rekeninghouder meer. Hij kan dan geen gebruik meer maken van betaalruimte op de rekening of betalingstransacties goedkeuren. Hij blijft alleen nog hoofdelijk aansprakelijk voor de bij het einde reeds aanwezige roodstand en voor nagekomen schulden. Met die nagekomen schulden bedoelen wij schulden die het gevolg zijn van de afwikkeling van een bij het einde al bestaande rechtsverhouding die met de rekening is verbonden. Denkt u bijvoorbeeld aan een bankgarantie die gedekt is door betaalruimte op de rekening.

2.5 Moet u betalen voor een betaalrekening?

Ja, voor uw betaalrekening betaalt u elke maand een bedrag. Hoeveel u moet betalen vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten. Wij mogen de prijs aanpassen om bijvoorbeeld een van de volgende redenen:

- Technologische ontwikkelingen. Bijvoorbeeld kosten voor het verbeteren van de veiligheid.
- Veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving.
- Veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit.
- Verandering van het aanbod van onze producten en diensten of van onze processen. Bijvoorbeeld modernisering van de computersystemen.
- Wijzigingen van de kosten die andere partijen ons in rekening brengen voor bepaalde dienstverlening van de bank. Bijvoorbeeld de kosten van betalingsverkeer.
- Elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat wij een redelijk belang hebben bij de wijziging. Bijvoorbeeld een verandering in onze concurrentiepositie of van ons verdienmodel.

Als u het niet eens bent met de aanpassing van de prijs, dan kunt u uw betaalrekening opzeggen. Daarom krijgt u van ons minimaal twee maanden voor de datum waarop de prijsaanpassing ingaat een bericht via één van onze communicatiekanalen.

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u informatie over rekeningen waarvoor niet betaald hoeft te worden.

2.6 Wat is rood staan en mag u rood staan op uw betaalrekening?

U staat rood als er minder dan nul euro op uw betaalrekening staat. Uw betaalrekening heeft dan een negatief saldo. De bank krijgt dan nog geld van u.

U mag alleen rood staan als u dat vooraf met de bank heeft afgesproken. Reserveringen vallen hier ook onder. Als u rood staat terwijl dit niet is afgesproken, dan staat u ongeoorloofd rood. Dit is niet toegestaan.

U moet dan zo snel mogelijk zorgen voor aanvulling van het bedrag op de betaalrekening zodat het saldo minimaal nul of positief wordt.

2.7 Wat gebeurt er als u door een betaling ongeoorloofd rood komt te staan?

Als de bank voor u een betaaltransactie uitvoert, dan kan dat tot gevolg hebben dat uw betaalrekening daardoor rood komt te staan. U kunt ook rood komen te staan doordat wij:

- rente of kosten van uw betaalrekening afboeken; of
 - een bedrag in rekening brengen als blijkt dat een betaling met uw betaalkas onterecht is betwist.
- Meer hierover leest u in artikel 14.1.

Als u hierdoor ongeoorloofd rood staat, bent u van rechtswege in verzuim. Dit betekent dat u zo snel mogelijk zorgt dat het saldo weer nul of positief is. Wij hoeven u niet te vragen om dit te doen. Als een betaling leidt tot ongeoorloofd rood staan, dan mogen wij weigeren om een overboeking of andere betaaltransactie uit te voeren.

2.8 Moet u rente betalen als u (ongeoorloofd) rood staat?

Als u rood staat mogen wij meteen rente berekenen, want geld lenen kost geld. De actuele rente vindt u op abnamro.nl/rente. Reserveringen hebben geen invloed op de renteberekening. Rente van ongeoorloofd rood staan kan variabel zijn. Dat betekent dat wij de rente altijd kunnen aanpassen. Rente kan veranderen omdat onze kosten door allerlei omstandigheden kunnen veranderen. Als de rente stijgt wordt het voor u duurder om rood te staan. De rente voor ongeoorloofd rood staan is nooit hoger dan de maximale kredietvergoeding uit het Besluit Kredietvergoeding.

2.9 Wat mag een gemachtigde doen?

Als u een volmacht aan een ander heeft gegeven, geldt artikel 19 van de Voorwaarden Klantrelatie. Hier staat wat de gemachtigde in elk geval namens u mag doen als in de volmacht geen beperkingen staan. In aanvulling hierop mag de gemachtigde incassomachtigingen goedkeuren en opdrachten geven voor verstrekking van uw rekeninginformatie aan een rekeninginformatiedienstverlener.

2.10 Hoeveel betaalrekeningen en (digitale) betaalkassen kunt u bij ons hebben?

U kunt verschillende betaalrekeningen hebben bij ons, alleen of samen met een ander. De bank kan een grens stellen aan het aantal betaalrekeningen dat u op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) mag hebben. Daarover leest u meer in het Informatieblad Betaaldiensten en op abnamro.nl/tarievendb

De bank mag ook een grens stellen aan het aantal (digitale) betaalkassen dat u mag hebben. Dat leest u in het Informatieblad Betaaldiensten en op abnamro.nl/tarieven

Ook mag de bank (de aanvraag voor) een of meerdere (digitale) betaalkassen weigeren en/of de (digitale) betaalkassen intrekken als:

- a. De grens is bereikt van het maximale aantal (digitale) betaalkassen
- b. U in strijd handelt of lijkt te handelen met de wet en/of deze Voorwaarden
- c. Daar volgens de bank voldoende reden voor is, bijvoorbeeld ter voorkoming of beperking van fraude

Als dit zich voordoet, dan laten wij u dit weten.

2.11 Krijgt u rente of betaalt u rente over het saldo op uw betaalrekening?

- a. De bank berekent rente over het saldo op uw rekening. De rente kan positief, negatief of nul zijn. Rente geven wij aan in procenten. Reserveringen hebben geen invloed op het saldo waarover rente wordt berekend.
- b. De bank kan bepalen welk rentepercentage vanaf een bepaald saldo geldt. Hierdoor ontstaan saldoklassen. De rentepercentages en de saldoklassen staan niet vast. De bank kan deze altijd wijzigen. De bank informeert u over de hoogte van de rente en wijzigingen in de rente op een van de volgende manieren:
 - Bekendmaking op abnamro.nl/rente
 - Een schriftelijk of elektronisch bericht aan u
 - Als u deze bij de bank opvraagt
- c. Een saldoklasse kan ook van toepassing zijn op het saldo van een deel van de betaal- en/of spaarrekeningen of van alle betaal- en/of

spaarrekeningen op uw naam en op naam van u en uw mederekeninghouder(s) samen. Dit noemen we totaalsaldo. Saldo dat u aanhoudt met mederekeninghouder(s), telt bij elke (mede) rekeninghouder voor een gelijk deel mee bij de berekening van ieders totaalsaldo.

- d. In geval van specifieke omstandigheden, zoals ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, kan de bank negatieve rente in rekening brengen over een of meer saldoklassen. Bij negatieve rente betaalt u rente over een positief saldo op uw betaal- en/of spaarrekening.
- e. In het geval dat de rente negatief is, kan het saldo op uw rekening afnemen door boeking van negatieve rente. De bank kan negatieve rente per maand of per kwartaal afboeken. U zorgt voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Als u door deze boeking ongeoorloofd rood komt te staan op de betaalrekening moet u dit zo snel mogelijk oplossen door te zorgen dat het saldo weer nul of positief wordt.
- f. Als de rente negatief is, kan de bank de totaal verschuldigde rente van een van uw betaal- of spaarrekeningen boeken. Meer informatie hierover kunt u vinden op abnamro.nl/rente.

2.12 Hoe worden (wijzigingen in) rente en saldoklassen bekendgemaakt?

De actuele rentepercentages en saldoklassen kunt u vinden op abnamro.nl/rente of kunt u bij de bank opvragen. De bank informeert u over wijzigingen in de rente of in de saldoklassen op een van de volgende manieren:

- Bekendmaking op abnamro.nl/rente
- Een schriftelijk of elektronisch bericht aan u
- Als u deze bij de bank opvraagt

Als het rentepercentage negatief wordt, dan maakt de bank dit minimaal twee maanden van tevoren bekend. De bank informeert u ook twee maanden van tevoren als de saldoklassen worden aangepast.

2.13 Welke wisselkoersen gelden er voor de betaalrekening?

De betaalrekening is alleen geschikt voor euro. Dit betekent dat als geld in een andere muntsoort (valuta) naar deze rekening wordt geboekt, dit bedrag wordt gewisseld naar euro.

Als wij een opdracht krijgen in een andere muntsoort dan euro en de bankdienst is hiervoor niet geschikt, dan mogen wij de opdracht omzetten in een opdracht in euro.

De wisselkoers die wij gebruiken wordt dagelijks vastgesteld. Veranderingen in wisselkoersen gaan onmiddellijk in nadat wij deze hebben bekendgemaakt. In het Informatieblad Betaaldiensten staat hoe u de wisselkoersen die voor uw betaalrekening gelden bij de bank kunt opvragen. De bank kan wisselkoersen altijd onmiddellijk wijzigen zonder u dat van tevoren te laten weten.

3. Wat zijn klantherkenningsmiddelen?

In dit artikel worden klantherkenningsmiddelen beschreven waarmee u of uw gemachtigden zich herkenbaar kunnen maken en een akkoordverklaring geven. Bijvoorbeeld om in te stemmen met een betalingsopdracht.

3.1 Handtekening

Als u schriftelijk contact heeft met de bank (schriftelijke communicatie) geldt uw bij de bank geregistreerde handtekening als klantherkenningsmiddel. Bij elektronische communicatie kunnen de klantherkenningsmiddelen worden gebruikt die in dit artikel 3 staan.

3.2 Betaalpas en pincode of e.identifier, Security Key

Een betaalpas is een door de bank uitgegeven pas waarbij een pincode van 4 cijfers hoort. Een betaalpas wordt ook bankpas, pinpas of debit card genoemd. De pincode is een beveiligingscode van 4 cijfers die hoort bij uw betaalpas.

Een betaalpas gebruikt u bij Geldmaat-automaten, geldautomaten en betaalautomaten. Soms hoeft u alleen de (digitale) betaalpas te gebruiken zonder pincode (contactloos betalen). In deze Voorwaarden Betaaldiensten is aangegeven wanneer dit het geval is. Ook kunt u beveiligingscodes aanmaken als u een door de Bank verstrekte e.identifier gebruikt samen met uw betaalpas. Daarnaast kunt u met een Security Key gebruik maken van Internet Bankieren.

3.3 Digitale betaalpas met veiligheidscode of ander middel

U kunt een digitale betaalpas aan uw betaalrekening koppelen als u 16 jaar of ouder bent. U kunt deze dan gebruiken zoals in deze Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren is aangegeven. Voor de digitale betaalpas geldt dat deze soms gebruikt kan worden zonder code of ander middel, zoals vingerafdruk of gezichtsherkenning. De bank ondersteunt de volgende digitale betaalpassen:

- wearable,
- betalen met Apple Pay,
- betalen met Google Pay,
- betalen met een gekoppelde betaalpas,
- betalen met Click to Pay.

3.3.1 Betalen met een wearable

Een wearable is een draagbaar apparaat (zoals een smart-watch) dat is voorzien van een Near-Field Communication (NFC)-chip. Met een wearable kunt u contactloos betalen, net zoals u dat doet met uw betaalpas. U spreekt met de fabrikant van uw wearable af op welke wijze u betalingen met uw digitale betaalpas kunt goedkeuren.

3.3.2 Betalen met Apple Pay

Betalen met Apple Pay is een betaalmethode waarmee u een digitale betaalpas van de bank koppelt aan apparatuur van Apple (zoals een iPhone, iPad, Mac of Apple Watch). Door de digitale betaalpas te koppelen, wordt het gekoppelde apparaat een middel waarmee u betalingen kunt verrichten. Hiervoor gelden de Veiligheidsregels zoals opgenomen in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. U spreekt met Apple af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan bijvoorbeeld met de toegangscode van uw iPhone, iPad, Mac of Apple Watch, uw vingerafdruk (Touch ID) of gezicht (voor gezichtsherkenning, Face ID). Apple Pay is een geregistreerd merk van Apple Inc.

3.3.3 Betalen met Google Pay

Betalen met Google Pay is een betaalmethode waarmee u een digitale betaalpas van de bank koppelt aan (Android) apparatuur voorzien van een Near-Field Communication (NFC) zoals een smartphone, tablet of smartwatch waarop Google Pay kan worden geïnstalleerd. Door de digitale

betaalpas te koppelen, wordt het gekoppelde apparaat een middel waarmee u betalingen kunt verrichten. Hiervoor gelden de Veiligheidsregels zoals opgenomen in het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. U spreekt met Google af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan bijvoorbeeld met de toegangscode van uw smartphone, tablet of smartwatch, uw vingerafdruk of gezicht (voor gezichtsherkenning). Google Pay is een geregistreerd merk van Google LLC.

3.3.4 Betalen met een gekoppelde betaalpas

U kunt uw digitale betaalpas koppelen aan bepaalde verkopers. Hierbij koppelt u eenmalig uw betaalpas op een veilige wijze en geeft u toestemming aan de bank om betalingen naar die verkoper uit te voeren. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app. U ziet een overzicht van verkopers waaraan uw betaalpas is gekoppeld in uw ABN AMRO app. Ook kunt u hier uw betaalpaskoppeling verwijderen.

3.3.5 Betalen met Click to Pay

Click to Pay is een dienst van Mastercard. Hierbij koppelt u eenmalig uw betaalpas aan Mastercard als u betaalt aan een verkoper die Click to Pay aanbiedt. Dit betekent dat u uw kaartgegevens en, als u wilt, uw adresgegevens opslaat bij Mastercard. Dit kunt u doen via Mastercard of via de ABN AMRO app. Bij volgende betalingen aan dezelfde of een andere verkoper verstrekt Mastercard altijd uw kaartgegevens en (als u dat wilt) uw adresgegevens aan de verkoper zodat u deze niet meer opnieuw zelf hoeft in te vullen. U kunt vervolgens betalen aan de verkoper. Hierbij geeft u toestemming aan de bank om betalingen naar die verkoper uit te voeren. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app. U kunt uw kaartgegevens verwijderen via Click to Pay of in de ABN AMRO app.

3.4 Gebruik van de vijfcijferige identificatie-code

U kunt uw mobiele telefoon of ander apparaat registreren

als u daarop de ABN AMRO app installeert. Het registreren van uw apparaat is een verplicht deel van de beveiliging van onze app. We herkennen u hierdoor niet alleen aan uw identificatiecode, maar ook aan het apparaat waarmee u bankiert. U kunt de ABN AMRO app alleen gebruiken, als al deze gegevens kloppen.

De identificatiecode is een beveiligingscode van 5 cijfers die u gebruikt om in te loggen en bijvoorbeeld geld over te boeken in de ABN AMRO app. Deze code mag niet dezelfde zijn of lijken op de toegangscode die u gebruikt voor uw telefoon of ander apparaat waarop de ABN AMRO app is geïnstalleerd. Als u de ABN AMRO app voor het eerst gebruikt, kiest u zelf een identificatiecode. Houd uw code geheim! Deze gebruikt u voor de ABN AMRO app. Ook kan deze soms gebruikt worden als klant-herkenningsmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.5 Gebruik van vingerafdruk en gezichts-herkenning Face ID

U kunt voor klantherkenning uw vingerafdruk gebruiken samen met software op uw apparaat. Bij Android heet dit 'vingerafdruk' en bij iOS heet dit 'Touch ID'. Registreer alleen uw eigen vingerafdruk of gezicht op uw apparatuur.

Bij Face ID gebruikt u uw gezicht en software voor gezichtsherkenning op uw apparaat voor klantherkenning. Dit kan alleen met iOS.

Deze herkenningsmiddelen gebruikt u voor bankieren met de ABN AMRO app. Dit kan alleen als uw apparaat dit kan waar u de app op hebt geïnstalleerd en als u dit hebt ingesteld in de ABN AMRO app. Ook kunt u deze soms gebruiken als klantherkenningsmiddel bij gebruik van andere kanalen, zoals Internet Bankieren.

3.6 Handmatige invoer van kaartgegevens

U kunt online betalen op websites en mobiele applicaties door handmatig uw kaartgegevens (kaartnummer, vervaldatum van uw betaalkas en CVC-code) in te voeren van uw betaalkas met Mastercard-logo. U stemt in met de betaling door uw kaartgegevens in te voeren en de betalingsopdracht toe te staan. Net als met de pincode van uw betaalkas is het belangrijk om uw CVC-code niet met anderen te

delen. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). U bevestigt de betaling via de ABN AMRO app.

3.7 Waar staat informatie over klant-herkenningsmiddelen en veiligheid?

Voor klantherkenningsmiddelen gelden de regels die zijn beschreven in de Voorwaarden Klantrelatie en de regels over veiligheid in onderdeel 1 van het Informatieblad Betaaldiensten. Deze gelden ook voor de wearable, betalen met Apple Pay, betalen met Google Pay en Wero. Dit betekent dat u uw wearable, smartphone (zoals een iPhone) of andere apparatuur (zoals een tablet) uitsluitend zelf mag gebruiken.

Ook moet u misbruik voorkomen door voorzichtig om te gaan met uw toegangscode op uw smartphone of andere apparatuur. Deel geen codes met anderen en registreer alleen uw eigen vingerafdruk of gezicht op uw apparatuur.

4. Opdracht betaaltransactie

4.1 Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?

De bank zal uw betaalopdracht zo snel mogelijk uitvoeren.

In de meeste gevallen kan het bedrag van een overboeking binnen enkele seconden worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, ook als het gaat om een overboeking naar een rekening bij een andere bank. Als dit zo is, wordt dit aangegeven in Internet Bankieren of in de ABN AMRO app en doen wij dit. Dit is uitsluitend mogelijk als het gaat om een overboeking in euro binnen het SEPA-gebied, de bank van de begunstigde deze mogelijkheid biedt en het bedrag niet meer is dan het grensbedrag voor deze bank. Als deze mogelijkheid bestaat tot directe uitvoering, dan kan de overboeking op alle dagen van de week worden uitgevoerd. Als u niet wilt dat de overboeking binnen enkele seconden wordt bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, dan moet u contact opnemen met de bank.

Als de overboeking niet binnen enkele seconden kan worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde, geldt een maximale uitvoeringstermijn voor overboeking in euro binnen het SEPA-gebied.

Bij deze betaaltransacties in euro ontvangt de bank van de begunstigde een overboeking van uw betaalrekening uiterlijk op de volgende werkdag na de opdrachtdatum. Bij betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro maar binnen het SEPA-gebied is de termijn maximaal vier werkdagen. Als u een schriftelijke opdracht geeft, wordt de termijn met één werkdag verlengd. Wanneer de bank het bedrag moet wisselen in een andere muntsoort duren de termijnen twee werkdagen langer.

Betaaltransacties naar landen buiten het SEPA-gebied voert de bank uit binnen een redelijke termijn na de opdrachtdatum.

4.2 Welke datum geldt als opdrachtdatum?

De dag waarop wij een opdracht voor een overboeking van u hebben ontvangen geldt als opdrachtdatum. Er zijn uitzonderingen daarop en dan gelden de volgende regels:

- Als de dag waarop wij de opdracht ontvangen geen werkdag is, verschuift de opdrachtdatum naar de volgende werkdag. Overboekingen die binnen enkele seconden kunnen worden bijgeschreven op de rekening van de begunstigde worden op alle dagen van het jaar verwerkt.
- Omdat wij tijd nodig hebben om uw opdracht uit te voeren, kunnen wij tijden vaststellen waarin wij uw opdracht nog op dezelfde dag kunnen uitvoeren. Deze tijden kunnen onder andere verschillen per soort overboeking en de manier waarop u de opdracht geeft. Als wij uw opdracht buiten deze tijden ontvangen dan wordt de opdrachtdatum de volgende werkdag.
- Als u een schriftelijke opdracht geeft, moet u deze sturen naar het adres dat vermeld is in het Informatieblad Betaaldiensten. De schriftelijke opdrachten worden eens per dag gedigitaliseerd en dan uitgevoerd. De dag waarop de bank uw schriftelijke opdrachten in digitale vorm ontvangt, geldt als de opdrachtdatum.
- Als u de opdracht geeft om een overboeking op een latere datum uit te voeren, geldt die latere datum als opdrachtdatum. Bij een periodieke overboeking kan dit anders zijn. Als de volgende werkdag in een andere maand valt, verschuift de opdrachtdatum van een periodieke overboeking naar de laatste werkdag in de bedoelde maand.
- Als u niet genoeg geld op uw rekening heeft om de

opdracht voor een overboeking uit te voeren, kunnen wij het later nog een keer proberen. Wij hoeven dit niet te doen. De opdrachtdatum is in dit geval de datum waarop de opdracht door ons wordt uitgevoerd.

- Bij een betaling met Wero geldt dat wij de opdracht uitvoeren als de bank van degene aan wie u wilt betalen ons verzoekt om de betaling uit te voeren. De datum waarop wij dit verzoek ontvangen is de opdrachtdatum.

4.3 Wordt een opdracht altijd uitgevoerd?

De bank mag de uitvoering van een opdracht altijd weigeren of uitstellen dan wel andere beperkingen opleggen aan de betaalrekening als daar volgens de bank reden voor is. Bijvoorbeeld bij (een vermoeden van) fraude of misbruik. Als de bank dit doet, dan zal de bank u dat laten weten.

Schriftelijke opdrachten kunnen uitsluitend worden gegeven met gebruik van een door de bank voorgeschreven overboekingsformulier. Hiervoor kan een tarief gelden. U moet schriftelijke opdrachten sturen naar het adres dat vermeld is in het Informatieblad Betaaldiensten.

4.4 Wat gebeurt er als de begunstigde de betaling niet heeft ontvangen?

Het kan gebeuren dat de begunstigde een overboeking niet ontvangt, terwijl het geld wel is afgeschreven van uw betaalrekening. U moet ons dat laten weten binnen 13 maanden na de overboeking. Wij moeten dan bewijzen dat de bank van de begunstigde de betaling wel heeft ontvangen. Als wij dit niet kunnen bewijzen, maken wij de afschrijving ongedaan. Wij passen dan de administratie van de bankrekening aan alsof de overboeking niet heeft plaatsgevonden.

4.5 Gelden er grenzen (limieten) voor betaaltransacties?

De bank kan limieten stellen aan uw betaaltransacties, bijvoorbeeld aan de hoogte van het bedrag, het aantal betaaltransacties of de landen waar(heen) u een betaaltransactie kunt doen. Deze limieten kunnen verschillen per soort betaaltransactie of communicatiekanaal of overige omstandigheid. U kunt zelf ook limieten instellen. De limieten zijn zowel in uw

belang als in het belang van de bank omdat limieten eventuele schade die kan ontstaan beperken.

De door de bank ingestelde limieten vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten.

4.6 Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?

Bij betaaltransacties van of naar uw betaalrekening in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) mag de bank de bedragen wisselen. Bij uitgaande betalingen wisselt de bank het bedrag op de opdrachtdatum, bij inkomende betalingen op de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft op de rekening. Hierbij gebruikt de bank de door de bank vastgestelde wisselkoers die geldt op het moment dat de bank het bedrag wisselt. De bank geeft u informatie over de wisselkoers en valutawisselkosten in uw rekeningoverzicht. Dit geldt ook als de bank voor u een valutawissel verzorgt als u een betaaltransactie of geldopname doet met een betaalpas in een EU-land met een andere valuta dan de euro.

4.7 Wat geldt voor opdrachten die u geeft via een betaalinitiatiedienstverlener?

U moet zelf afspraken maken met de betaalinitiatiedienstverlener over zijn dienstverlening. Daarbij is de bank geen partij. Voor de uitvoering van uw opdrachten door de bank gelden de Voorwaarden Betaaldiensten.

5. Rekeningafschriften

5.1 Wat is een rekeningafschrift?

Een rekeningafschrift is een overzicht van alle geld- bedragen die in een bepaalde periode op uw betaalrekening zijn bijgeschreven en van uw betaalrekening zijn afgeschreven volgens de administratie van de bank. Een rekeningafschrift krijgt u van ons via Internet Bankieren of de ABN AMRO app. Als u dit met ons heeft afgesproken, krijgt u rekeningafschriften ook op papier. Het kan zijn dat u hiervoor moet betalen.

5.2 Hoe vaak wordt een rekeningafschrift gemaakt?

In Internet Bankieren en de ABN AMRO app kunt u het actuele saldo en alle overboekingen zien en wordt een maandelijks rekeningafschrift gemaakt.

U kunt ook voor een maandelijks of tweewekelijks papieren rekeningafschrift kiezen. In het Informatieblad Betaaldiensten kunt u lezen wat de kosten zijn voor papieren rekeningafschriften.

U krijgt uiterlijk in februari via Internet Bankieren of de ABN AMRO app ook een Financieel Jaaroverzicht. Daarop staat hoeveel geld op 1 januari en 31 december van het jaar daarvoor op uw bankrekening stond. Dit overzicht kunt u bijvoorbeeld gebruiken voor uw belastingaangifte.

Als wij dit samen hebben afgesproken, krijgt u het Financieel Jaaroverzicht ook op papier. Het kan zijn dat u hiervoor moet betalen. Dat leest u in het Informatieblad Betaaldiensten.

5.3 Wilt u dat wij uw rekeninginformatie delen met een rekeninginformatiedienstverlener?

Als u de bank opdracht geeft uw rekeninginformatie te delen met een rekeninginformatiedienstverlener, dan geeft de bank de rekeninginformatie die de dienstverlener vraagt. Deze informatie kan bestaan uit alle gegevens die ook op uw rekeningafschriften staan tot maximaal 18 maanden eerder dan het moment waarop u de opdracht heeft gegeven. De bank is niet verantwoordelijk voor het gebruik dat de rekeninginformatiedienstverlener maakt van de verstrekte gegevens. De bank is geen partij bij uw afspraken met de rekeninginformatiedienstverlener en controleert niet wat de rekeninginformatiedienstverlener doet met uw gegevens en ook niet of de rekeninginformatiedienstverlener zich aan de privacyregels houdt. Gegevens die wij hebben gegeven, kunnen wij niet meer terughalen.

U moet zelf afspraken maken met de rekeninginformatiedienstverlener over zijn dienstverlening. Daarbij is de bank geen partij.

6. Veiligheid en risicoverdeling

6.1 Hoe zorgt de bank dat u de bankkanalen en -middelen veilig kunt gebruiken?

De bank doet wat redelijkerwijs mogelijk is om te zorgen dat de middelen en kanalen die de bank ter beschikking stelt veilig zijn, zodat u veilig uw bankzaken

kunt doen. Maar dit kan de bank niet alleen. U helpt de bank om deze kanalen en middelen veilig te houden door de middelen en kanalen te gebruiken waarvoor zij zijn bedoeld. U houdt zich ook aan de Veiligheidsregels.

6.2 Wat zijn de Veiligheidsregels waaraan u zich houdt?

De Veiligheidsregels waaraan u zich houdt zijn:

1. Houd uw beveiligingscodes geheim
2. Zorg ervoor dat een ander nooit uw (digitale) betaalpas gebruikt
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparaten die u gebruikt voor uw bankzaken
4. Controleer uw bankrekening
5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op; gebruik hiervoor de ABN AMRO app of bel de bank

Meer informatie over wat u wel en niet moet doen en voorbeelden over deze Veiligheidsregels leest u in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en in hoofdstuk 1 van het Informatieblad Betaaldiensten. Ook vindt u informatie op onze website. Lees deze informatie goed door!

6.3 Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?

Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klantherkenningmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken, moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw (digitale) betaalpas en pincode maar ook voor andere middelen waarmee u zich herkenbaar kunt maken. Voorbeelden daarvan zijn wachtwoorden, codes of identiteitsbewijzen. Is een formulier van de bank dat op uw naam staat verloren of gestolen, dan moet u dit ook bij de bank melden.

6.4 Wie draagt het risico van misbruik?

Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft, dan noemen we dit een niet-toegestane betaling. Daarbij geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.

- Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de Veiligheids-

regels van de bank, dan zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. De Veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Klantrelatie.

- Meldt u bij ons dat iemand zonder uw toestemming gebruikmaakt van uw klantherkenningmiddelen, en er wordt daarna nog geld afgeschreven, dan betalen wij dit wel.
- U werkt mee aan onderzoek naar fraude of misbruik. U helpt ons bijvoorbeeld om erachter te komen wat er precies is gebeurd. Als wij daarom vragen, doet u aangifte bij de politie.
- Als u frauduleus handelt, zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico.

7. Indirecte schade en gevolgschade

Als u een consument bent en schade lijdt, vergoeden wij u de schade en andere kosten die wij volgens de wet moeten betalen.

Extra informatie

De wet kan u als consument bijvoorbeeld recht geven op vergoeding van:

- Rente en/of andere kosten die u ons ten onrechte heeft betaald bij leningen
- Geld dat door fraude die de bank had moeten voorkomen van uw betaalrekening is afgeboekt

Als u indirecte schade of gevolgschade heeft, is de bank hiervoor niet aansprakelijk. Het gaat hier om andere schade dan bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven. Bijvoorbeeld schade die u lijdt doordat u tijdelijk niet kon betalen. Een uitzondering op deze regel geldt in geval van opzet of grove schuld van de bank.

8. Opname en storting van contant geld

8.1 Wat is een opname van contant geld en hoe kunt u geld opnemen?

Een opname van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank geld van uw betaalrekening contant in bankbiljetten of in munten aan u betaalt. Bij opnames van contant geld moet u gebruikmaken van uw betaalpas en pincode of andere klantherkenningmiddelen die door de bank worden voorgeschreven. In binnen- en buitenland kunt u

met een betaalpas met Maestro of Mastercard-logo opnames doen bij geldautomaten.

8.2 Wat is een storting van contant geld en hoe kunt u geld storten?

Een storting van contant geld is een betaaltransactie waarbij de bank contant geld in bankbiljetten of munten ontvangt en dit bijschrijft op een betaalrekening. U kunt geld storten bij Geldmaat-automaten (in Nederland) met een stortingsfunctie. U gebruikt hiervoor uw betaalpas met Maestro of Mastercard-logo en uw pincode. Let op! Storten van contant geld kan niet bij alle Geldmaat-automaten. U vindt de locaties van de Geldmaat-automaten waarmee dit wel kan op locatiewijzer.geldmaat.nl

8.3 Gelden er grenzen (limieten) en kosten voor opnames en stortingen van contant geld?

Voor opnames en stortingen van contant geld kunnen limieten gelden en kunnen ook kosten in rekening worden gebracht. Meer informatie vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten.

9. Overboeking

9.1 Wat is een overboeking en welke soorten overboeking zijn er?

Bij een uitgaande overboeking schrijft de bank het bedrag af van uw betaalrekening en zorgt de bank ervoor dat de bank van de begunstigde dit bedrag ontvangt.

Bij een inkomende overboeking neemt de bank een bedrag voor u in ontvangst en zorgt de bank voor bijschrijving op uw betaalrekening. iDEAL-betalingen en Wero-betalingen aan webshops zijn overboeking waarvoor u opdracht of goedkeuring (bij Wero-betalingen) geeft via een al ingevuld (elektronisch) opdrachtformulier. Dit doet u in de ABN AMRO app of in Internet Bankieren.

Een periodieke overboeking is een overboeking die de bank op vaste tijdstippen herhaalt. U hoeft maar één keer opdracht te geven voor een periodieke overboeking. U kunt de bank ook vragen een overboeking als spoed-overboeking uit te voeren. Dit kan alleen als de soort overboeking daarvoor geschikt is. In dit geval voert de bank de overboeking zo spoedig mogelijk uit.

9.2 Welke regels gelden er voor een opdracht voor overboeking?

De bank voert uw opdracht uit op basis van het rekeningnummer van de begunstigde dat u in de opdracht vermeldt. De bank is niet verplicht om te controleren of de naam van de begunstigde en andere gegevens in uw opdracht juist zijn. Voor overboeking in euro in Nederland en het SEPA-gebied moet u het IBAN (International Bank Account Number) van de begunstigde in de opdracht vermelden.

9.3 Wat is een IBAN-Naam Check en wanneer wordt die getoond?

De bank kan bij een uitgaande overboekingsopdracht via een online kanaal een IBAN-Naam Check doen. Daarmee krijgt u een melding als er andere gegevens bekend zijn over de naam en het opgegeven rekeningnummer (IBAN) van de begunstigde. IBAN-Naam Check is slechts een hulpmiddel. U besluit zelf wat u doet nadat er een naam-rekeningnummer-suggestie is gedaan. Als u een melding krijgt dat er andere gegevens bekend zijn, kunt u de overboekingsopdracht dus nog steeds geven aan de bank. De bank voert de overboekingsopdracht enkel uit op basis van het opgegeven rekeningnummer (IBAN).

De IBAN-Naam Check wordt niet altijd uitgevoerd:

- Bij overboeking naar buitenlandse rekeningen buiten het SEPA-gebied
- Bij overboeking naar buitenlandse rekeningen binnen het SEPA-gebied als de bank van de begunstigde deze mogelijkheid niet biedt
- Bij overboeking in een andere muntsoort dan de euro

Dat is zichtbaar bij het geven van een overboekingsopdracht in een online kanaal.

10. Incasso

10.1 Hoe werkt incasso?

Een incasso is een betaaltransactie vanaf uw betaalrekening waarvoor niet uzelf maar de begunstigde (de incassant) de opdracht geeft. Hiervoor moet u de begunstigde eerst toestemming geven via een incassomachtiging. Deze machtiging geldt ook als uw toestemming aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren. U kunt een machtiging intrekken door

dit te laten weten aan de incassant. Incasso is alleen mogelijk voor betalingen in euro tussen rekeningen bij banken die deelnemen binnen het SEPA-gebied. Op abnamro.nl leest u hier meer over.

10.2 Kunt u een incasso laten terugboeken?

U kunt de bank vragen om een incasso terug te boeken zonder dat u hoeft uit te leggen waarom u dit wilt doen. Dit moet u wel binnen acht weken doen nadat het bedrag van uw betaalrekening is afgeschreven.

Na deze periode van acht weken kunnen wij een incasso alleen terugboeken als er geen geldige incassomachtiging was. U kunt ons dit vragen tot dertien maanden na de afschrijving. Wij controleren dan of de incassant een geldige incassomachtiging had. Als de incassant geen geldige incassomachtiging had, dan boeken wij het bedrag terug.

10.3 Kunt u incasso's blokkeren of stopzetten?

Ja. U heeft de volgende mogelijkheden om uw betaalrekening te laten blokkeren voor incasso's:

- Blokkeren van alle incasso's
- Blokkeren van alle incasso's van een bepaalde incassant
- Blokkeren van alle incasso's op basis van een bepaalde machtiging
- Eenmalige blokkering (weigering) van een bepaalde incasso
- Blokkeren van een bepaalde incasso als het bedrag hoger is dan het maximumbedrag dat u heeft opgegeven
- Blokkeren van een bepaalde incasso als deze vaker zou plaatsvinden dan het maximumaantal per kalenderjaar dat u heeft opgegeven
- Blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's van bepaalde incassanten die u bij de bank heeft laten registreren
- Blokkeren van alle incasso's, behalve incasso's op basis van bepaalde machtigingen die u bij de bank heeft laten registreren

Blokkeren van incasso's kan alleen als al één keer een incasso is uitgevoerd door een bepaalde incassant. U kunt altijd de mogelijkheid 'alle incasso's blokkeren' aanzetten. Een blokkade van incasso's

gaat onmiddellijk in nadat de bank uw opdracht voor een blokkade heeft ontvangen. Als u opdracht heeft gegeven tot blokkade voert de bank de incasso niet uit. U krijgt daarvan geen bericht meer. Voor incasso's die zijn uitgevoerd voordat de blokkade ingaat, maakt de bank de afschrijving niet ongedaan. U kunt de bank ook vragen een incassoblokkade op te heffen. De opheffing gaat uiterlijk de volgende werkdag in.

11. Betaling via een betaalautomaat

11.1 Hoe kunt u betalen via een betaalautomaat?

U kunt met een (digitale) betaalpas met Maestro of Mastercard-logo en pincode of met een ander klantherkenningsmiddel betalingen van uw betaalrekening via een betaalautomaat doen. Dit is mogelijk in binnen- en buitenland bij elk bedrijf dat Mastercard of Maestro accepteert.

11.2 Wanneer kunt u betalen zonder pincode?

U kunt in de volgende gevallen betalen zonder de pincode te gebruiken:

- Als op uw betaalpas en op de betaalautomaat het logo contactloos betalen staat, kunt u betalingen doen zonder de pincode te gebruiken. Dit kan tot een bedrag van maximaal EUR 50 per keer. Het kan voorkomen dat u toch de pincode moet intoetsen, ook al gaat het om een klein bedrag.
- Voor betaling van parkeer- of tolgeld als de betaalautomaat niet aangeeft dat u de pincode moet gebruiken. Dit is mogelijk tot bedragen van maximaal EUR 100 per keer voor parkeren en tol.
- U kunt uw (digitale) betaalpas gebruiken om in- en uit te checken in het openbaar vervoer. Uw (digitale) betaalpas moet dan voorzien zijn van het logo contactloos betalen. U hoeft geen pincode in te voeren en er geldt geen limiet. U kunt met uw (digitale) betaalpas in- en uitchecken bij daarvoor geschikte paaltjes of poortjes die te herkennen zijn aan het contactloos-betalenlogo. Door in- en uit te checken met uw (digitale) betaalpas geeft u toestemming voor de betaling en/of om een bedrag te reserveren op uw betaalrekening. Aan het einde van de dag worden de bedragen voor alle reizen die u heeft gemaakt bij elkaar opgeteld en in één keer

van uw rekening afgeboekt. U kunt het totaalbedrag van de boeking zien in uw rekeningoverzicht.

11.3 Hoe kunt u betalen met een digitale betaalpas bij een betaalautomaat?

U kunt met uw digitale betaalpas in combinatie met het apparaat waarop deze is geplaatst, betalen via betaalautomaten die voorzien zijn van het Maestro of Mastercard-logo en het logo contactloos betalen.

De volgende mogelijkheden zijn er:

- **Betalen met een wearable**

Heeft u een wearable? Dan spreekt u met de fabrikant van uw wearable af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren.

- **Betalen met Apple Pay en met Google Pay**

U kunt met Apple Pay of met Google Pay:

1. Contactloos betalen bij betaalautomaten met daarop het contactloos betalen logo of het Apple Pay of Google Pay logo
2. Online betalen op websites en mobiele applicaties (apps) welke Apple Pay of Google Pay accepteren (te herkennen aan het Apple Pay of Google Pay logo)

11.4 Hoe kunt u betalingen ontvangen via uw betaalpas?

U kunt betalingen ontvangen via uw betaalpas of digitale betaalpas als een verkoper dit ondersteunt. Bijvoorbeeld voor het terugvragen van statiegeld of het retourneren van een aankoop. De uitbetalingswijze van de winkelier bepaalt de termijn waarop u uw geld terug ontvangt. U ontvangt het geld in de meeste gevallen op uw rekening op de werkdag na de dag waarop de betaling geïnitieerd is.

12. Online betalen

12.1 Hoe werkt online betalen met iDEAL?

U kunt met iDEAL online betalen bij websites of mobiele applicaties (apps) die iDEAL als betaalmogelijkheid accepteren.

12.2 Wat is een iDEAL-profiel?

Wanneer u met iDEAL online betaalt, kunt u ervoor kiezen om eenmalig een gebruikersprofiel van uzelf aan te maken bij Currence. Dit is het iDEAL-profiel. Door het invullen van uw persoonlijke gegevens, zoals uw IBAN,

naam- en adresgegevens, hoeft u bij een volgende iDEAL online betaling deze gegevens niet nogmaals in te vullen. U kunt het iDEAL-profiel inzien, beheren en verwijderen via Internet Bankieren en/of de ABN AMRO app. Als u het iDEAL-profiel langer dan één jaar niet gebruikt, dan zal dit door Currence worden verwijderd.

12.3 Hoe werkt online betalen met Wero?

12.3.1 Wat is Wero?

Wero is de opvolger van iDEAL. Net als met iDEAL kunt u met Wero online betalen bij websites of mobiele applicaties (apps) die Wero als betaalmogelijkheid accepteren. Betalen met Wero is mogelijk als het Wero-logo wordt getoond.

Wero en iDEAL zullen de eerste periode naast elkaar bestaan. U kunt dan zowel met iDEAL als met Wero online betalen. Het kan zijn dat u een iDEAL betaling start maar dat deze als een Wero-betaling wordt uitgevoerd. Bij zowel bij betalingen met iDEAL, als betalingen met Wero, als betalingen die worden gestart als een iDEAL betaling maar worden afgewikkeld als een Wero betaling, wordt de naam iDEAL | Wero of het iDEAL | Wero logo getoond.

12.3.2 Wat geldt bij het doen van betalingen met Wero?

Bij een Wero-betaling geeft u in de ABN AMRO app of in Internet Bankieren goedkeuring voor de betaling. Betalingen goedkeuren in de ABN AMRO app doet u met uw vijfcijferige identificatiecode of met vingerafdruk of gezichtsherkenning. Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 3.4 en 3.5 van deze Voorwaarden Betaaldiensten. Betalingen goedkeuren in Internet Bankieren doet u met de de ABN AMRO app, met de e.identifier of met een Security Key. Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 3.2 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Als een Wero-betaling niet meteen lukt, bijvoorbeeld vanwege een technische storing, dan proberen we de betaling later nogmaals uit te voeren namens u. Meer informatie leest u hierover op onze website.

12.3.3 Wat geldt bij adres delen via Wero?

Wanneer u met Wero online betaalt, kunt u ervoor kiezen om eenmalig een gebruikersprofiel van uzelf

aan te maken. Door het invullen van uw persoonlijke gegevens, zoals uw IBAN, naam- en adresgegevens, hoeft u bij een volgende Wero online betaling deze gegevens niet nogmaals in te vullen. U kunt uw gegevens inzien, beheren en verwijderen via Internet Bankieren en/of de ABN AMRO app.

12.4 Welke betaalmogelijkheden bestaan er binnen Wero?

12.4.1 Wero Subscriptions (Abonnementen)

Wanneer u met Wero een abonnement afsluit, geeft u toestemming om periodiek een bedrag te betalen aan een begunstigde. U hoeft deze betaling niet elke keer opnieuw goed te keuren. De betalingen worden uitgevoerd volgens de afspraken die u heeft gemaakt met de begunstigde, bijvoorbeeld één per week of per maand. Ook eventuele prijsverhogingen vallen onder deze afspraken.

U kunt uw abonnementen in sommige gevallen inzien en beheren via Internet Bankieren en/of de ABN AMRO app. Als u de betaling voor een abonnement wilt stoppen, trekt u het mandaat van de begunstigde in om de betaling uit te voeren. Dit kan via de begunstigde of via Internet Bankieren of de ABN AMRO app. U dient nog wel zelf bij de begunstigde het abonnement te stoppen. Pas daarna stopt uw betaalverplichting richting de begunstigde. Het intrekken van het mandaat voor betalingen heeft geen invloed op betalingen die al zijn uitgevoerd.

12.4.2 Wero Event dependent payments (Gebeurtenis afhankelijke betalingen)

Bij een Event Dependent Payment geeft u toestemming aan de begunstigde om een betaling uit te voeren zodra een tussen u en de begunstigde vooraf afgesproken gebeurtenis plaatsvindt. Dit kan bijvoorbeeld een verzending, levering, bevestiging, beschikbaarheid van een product of dienst, of een ander, vooraf afgesproken, moment zijn. U geeft vooraf toestemming aan de begunstigde voor de voorwaarden die gelden bij de betaling. Het bedrag wordt op dat moment gereserveerd op uw rekening en ingehouden op het besteedbaar saldo. De reservering staat op dat moment vast en kan niet meer door u worden ingetrokken of worden gewijzigd. Alleen

de begunstigde kan de reservering wijzigen of intrekken. Wij voeren de betaling uit op basis van de betaalopdracht en de informatie die wij ontvangen via Wero. Wij controleren niet zelf of de gebeurtenis daadwerkelijk heeft plaatsgevonden of op de juiste manier is uitgevoerd. De afspraak over de gebeurtenis is een afspraak tussen u en de begunstigde. Wij zijn niet verantwoordelijk voor en zijn niet onderdeel van de gebeurtenis waarop de betaling is gebaseerd. Wij zijn geen partij bij een eventueel geschil tussen u en de begunstigde.

12.4.3 Wero One Click Payments (Eén-klik betalingen)

Met Wero One Click Payment kunt u eenmalig toestemming geven aan de bank om toekomstige betaling naar een bepaalde verkoper uit te voeren zonder dat u deze moet bevestigen binnen uw bankomgeving. Deze toestemming geeft u via Internet Bankieren of de ABN AMRO app.

Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen. Zo kan de bank uw identiteit en de juistheid van de betaling controleren. Via de bankomgeving kunt u altijd de toestemming voor een specifieke verkoper intrekken.

12.4.4 Wero P2P

Betalen aan anderen

Met Wero kunt u betalingen doen aan andere Wero-gebruikers aan de hand van een telefoonnummer uit het adresboek van uw telefoon. Dit telefoonnummer moet via Wero gekoppeld zijn aan een bepaald IBAN. Om te controleren of een telefoonnummer is gekoppeld aan een IBAN wordt een afgeleide hiervan gedeeld met EPI Company SE.

Als u een telefoonnummer selecteert binnen de ABN AMRO app dan ziet u de naam van de begunstigde. Deze naam is gedeeltelijk afgeschermd om privacyredenen. Controleer altijd goed de gegevens van de ontvanger en het bedrag voordat u de betaling goedkeurt in de ABN AMRO app. Zodra de betaling is uitgevoerd, kunt u deze niet meer terugdraaien. U bent zelf verantwoordelijk voor het geven van de juiste betaalopdracht.

Betaalverzoek versturen

Naast het doen van betalingen, kunt u ook een betaalverzoek sturen naar een telefoonnummer uit het adresboek van uw telefoon. Dit telefoonnummer moet via Wero gekoppeld zijn aan een bepaald IBAN. Ook hier geldt weer dat een afgeleide van het telefoonnummer wordt gedeeld met EPI Company SE om te controleren of het telefoonnummer is gekoppeld aan een IBAN. De persoon die het betaalverzoek ontvangt, kan via zijn eigen bankomgeving aan u betalen.

Ontvangen van een betaling en betaalverzoek

Wanneer u zelf een telefoonnummer via Wero hebt gekoppeld aan een eigen IBAN kunt u Wero P2P betalingen en betaalverzoeken direct in de ABN AMRO app ontvangen. Voor het ontvangen van een Wero P2P betaling, hoeft u geen actie te ondernemen. Wanneer u een Wero P2P betaalverzoek ontvangt, kunt u deze via de ABN AMRO app goedkeuren. Voordat u een Wero P2P betaalverzoek goedkeurt, dient u zelf te controleren of de gegevens van de persoon aan wie u wilt betalen en het bedrag dat u wilt betalen kloppen.

Overige belangrijke zaken

Het versturen en ontvangen van Wero P2P betaling en betaalverzoeken kan alleen vanuit de ABN AMRO app. Voor updates van verzonden of ontvangen Wero-P2P betalingen worden pushmeldingen vanuit de bank naar de ABN AMRO app op uw telefoon verstuurd. Pushmeldingen dienen aan te staan op uw apparaat. Als pushmeldingen uitstaan, ontvangt u namelijk geen meldingen over uw Wero P2P betalingen en betaalverzoeken. U bent zelf verantwoordelijk voor het toestaan of blokkeren van pushmeldingen. Het koppelen van uw telefoonnummer aan een IBAN via Wero kunt u doen via de ABN AMRO app.

12.5 Hoe kunt u met uw (digitale) betaalpas online betalen bij websites en mobiele applicaties?

U kunt met uw betaalpas met Maestro of Mastercard-logo online betalingen doen. Dit is mogelijk bij websites of mobiele applicaties (apps) die één of meerdere van de hieronder genoemde betaal-mogelijkheden accepteren.

- Betalen met Apple Pay

- Betalen met Google Pay (alleen mogelijk met betaalpas met Mastercard-logo)
- Betalen met uw gekoppelde betaalpas
- Betalen met Click to Pay

Meer informatie hierover kunt u vinden in artikel 3.3.2 t/m 3.3.5 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Daarnaast kunt u ook online betalen op websites en mobiele applicaties door handmatig uw kaartgegevens in te voeren van uw betaalpas met Mastercard-logo. U stemt in met de betaling door uw kaartgegevens in te voeren en de betalingsopdracht toe te staan. Bij sommige betalingen kan de bank u vragen de betaling te bevestigen om uw identiteit en de juistheid van de betaling te controleren (Mastercard ID Check). Met de nieuwe betaalpas kunt u ook terugkerende betalingen laten uitvoeren, bijvoorbeeld voor maandelijkse abonnementskosten.

12.6 Hoe kunt u betalingen ontvangen via uw betaalpas?

U kunt betalingen ontvangen via uw betaalpas of digitale betaalpas als een verkoper dit ondersteunt. Bijvoorbeeld voor het retourneren van een aankoop. De uitbetalingswijze van de winkelier bepaalt de termijn waarop u uw geld terug ontvangt. U ontvangt het geld in de meeste gevallen op uw rekening op de werkdag na de dag waarop de betaling geïnitieerd is door de winkelier.

13. Betwisten van betalingen met Wero

13.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met Wero?

Als u het niet eens bent met een betaling die met Wero is gedaan, en u komt er zelf met de verkoper niet uit, dan kunt u deze in de meeste gevallen binnen een periode van 120 dagen na de transactiedatum betwisten. Voor sommige betalingen gelden andere periodes. Welke betalingen en periodes dat zijn, kunt u lezen op onze website. U krijgt hierbij eerst de mogelijkheid om samen met de verkoper tot een oplossing te komen. Indien u niet tot een oplossing komt met de verkoper, kunt u binnen 44 dagen nadat u de betwisting heeft gestart de hulp inschakelen van de bank. De bank start in dat geval zo nodig een onderzoek.

Wero-betalingen betwisten wordt vanaf 1 oktober 2026 geïntroduceerd. Alleen betalingen die met Wero zijn gedaan kunnen betwist worden. iDEAL-Wero of iDEAL-betalingen kunnen dus niet betwist worden. Afhankelijk van het type transactie en verkoper kan een betaling wel of niet worden betwist of geldt eventueel een ander proces. Mocht een betaling niet betwist kunnen worden dan ziet u geen knop 'betaling betwisten' zien bij de betreffende transactie in uw transactieoverzicht. Meer over het proces leest u terug op onze website.

Binnen het proces voor betwisten kunnen wij u vragen om extra informatie te verstrekken. Hieronder valt onder andere eventueel bewijs dat u helpt bij het onderbouwen van uw betwisting, zoals bewijs dat u contact met de verkoper gehad heeft over deze betaling en dat u er onderling niet uitkomt. Een betaling kan alleen betwist worden wanneer hier nog geen terugbetaling op heeft plaatsgevonden. Wanneer er binnen een lopend proces voor betwisten een terugbetaling plaatsvindt, zal het proces worden stopgezet.

Heeft u de betaling niet zelf verricht, dan wordt u doorverwezen naar onze klantenservice. In dat geval geldt artikel 6 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Is de uitkomst van het proces in uw voordeel dan krijgt u na afronding van het proces de terugbetaling van het betwiste bedrag op uw rekening gestort.

Als blijkt dat er geen geldige reden is om de betaling te betwisten, dan mogen wij de betwisting sluiten. Het onderzoek van de bank kan enige tijd duren. Daarom kan de eventuele terugbetaling geruime tijd na de betwisting plaatsvinden.

Als u een van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

14. Betwisten van betalingen met een betaalpas

14.1 Wat geldt bij het betwisten van betalingen met een betaalpas?

Als u het niet eens bent met een (online) betaling die met uw (digitale) betaalpas is gedaan, dan kunt u die

vaak betwisten. Betalingen met uw betaalpas zijn betalingen bij een geldautomaat (geldopnames) of betaalautomaat of een betaling bij een online webshop met uw (digitale) betaalpas. De volgende betalingen zijn geen betaling met uw (digitale) betaalpas: Wero-betalingen, incasso's of overboekingen. Afhankelijk van het type transactie en de betaalpas (Maestro of Debit Mastercard) gelden regels en geldt een bepaald proces voor het betwisten van een betaling. De regels die gelden bij betwisten zijn opgesteld door Mastercard. De bank is hieraan gebonden.

Heeft u de betaling niet zelf verricht, dan kunt u deze niet betwisten en wordt u doorverwezen naar onze klantenservice. In dat geval geldt artikel 6 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Voordat u een betaling betwist dient u eerst contact op te nemen met de verkoper. Als u niet tot een oplossing komt met de verkoper kunt u de betaling vaak betwisten. Dit moet binnen 90 dagen na de afschrijving.

Als u een verzoek tot betwisting indient, beoordeelt de bank of u aan de voorwaarden voldoet die Mastercard aan betwistingen stelt. U moet daarbij informatie geven, waaronder bewijs dat u contact met de verkoper heeft gehad over deze betaling, en dat u er onderling niet uitkomt.

Als u een (online) betaling met uw betaalpas tijdig betwist dan kan de bank u een voorlopige terugbetaling doen. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening. De bank mag u vragen om extra informatie als dit nodig is voor het onderzoek. Als de bank dit vraagt, moet u die informatie binnen 10 werkdagen aanleveren. Een betaling kan alleen worden betwist als u nog geen terugbetaling of alternatieve oplossing heeft ontvangen van de verkoper. Betalingen aan of stortingen op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta) zullen wij niet (voor)vergoeden.

Uiteindelijk beslist Mastercard of de betwisting wordt geaccepteerd. Als blijkt dat de betaling niet in aanmerking komt om te betwisten, dan mogen wij de betwisting afwijzen. Het onderzoek van de bank kan

enige tijd duren. Dit varieert tussen enkele weken tot een jaar. Daarom kan zowel de eventuele voorlopige terugbetaling, als het weer afboeken van die voorlopige terugbetaling, geruime tijd na de betwisting plaatsvinden. Dit varieert tussen enkele weken tot een jaar.

Het indienen van een betwisting is voor u kosteloos. Wij gaan ervan uit dat u op zorgvuldige wijze gebruik maakt van deze mogelijkheid. Wij behouden ons het recht voor om in specifieke situaties de door ons gemaakte kosten in rekening te brengen.

Als u een van de verplichtingen in dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling. De bank start in dat geval zo nodig een onderzoek. Als u niet tot een oplossing komt met de verkoper, dient u de betaling binnen 90 dagen na de afschrijving te betwisten.

Afhankelijk van het type transactie (Geldmaat, Maestro, of Debit Mastercard) geldt een ander proces voor het betwisten van een betaling. Hoe u dit kunt doen leest u op onze website.

U moet daarbij extra informatie geven, waaronder bewijs dat u contact met de verkoper heeft gehad over deze betaling, en dat u er onderling niet uitkomt.

Heeft u de betaling niet zelf verricht, dan wordt u doorverwezen naar onze klantenservice. In dat geval geldt artikel 6 van deze Voorwaarden Betaaldiensten.

Als u een (online) betaling met uw betaalpas tijdig betwist dan kan de bank u een voorlopige terugbetaling doen. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening. Tijdens dit proces controleert de bank of de betaling in uw opdracht of met uw toestemming is gedaan. De bank mag u vragen om extra informatie als dit nodig is voor dit onderzoek. Als de bank dit vraagt, moet u die informatie binnen 10 werkdagen aan ons geven. Een betaling kan alleen betwist worden wanneer hier nog geen terugbetaling op heeft plaatsgevonden.

Betalingen aan of stortingen op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta) zullen wij niet (voor)vergoeden.

Uiteindelijk beslist Mastercard of de betwisting wordt geaccepteerd. Als blijkt dat de betaling niet in aanmerking komt om te betwisten, dan mogen wij de betwisting afwijzen.

Het onderzoek van de bank kan enige tijd duren. Dit varieert tussen enkele weken tot een jaar. Daarom kan zowel de eventuele voorlopige terugbetaling, als het weer afboeken van die voorlopige terugbetaling, geruime tijd na de betwisting plaatsvinden. Dit varieert tussen enkele weken tot een jaar.

Het indienen van een betwisting is voor u kosteloos. Wij gaan ervan uit dat u op zorgvuldige wijze gebruik maakt van deze mogelijkheid. Wij behouden ons het recht voor om in specifieke situaties de door ons gemaakte kosten in rekening te brengen.

Als u een van de verplichtingen in dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

15. Wat geldt bij betalingen die niet door u maar door de begunstigde worden gestart?

Als u het niet eens bent met een (online) betaling die niet door u maar door de verkoper is gestart, dan heeft u recht op terugbetaling als u voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Op het moment dat u instemde met de betaling was het precieze bedrag van de betaling niet bekend (hiermee wordt niet de wisselkoers bedoeld); en
- Het bedrag van de betaling is hoger dan u had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare betalingen

De bank kan u vragen om aan te tonen dat aan deze twee voorwaarden is voldaan. Als wij om meer informatie of documentatie vragen, moet u dit binnen 10 werkdagen aan ons leveren

Een betwisting op deze gronden moet u uiterlijk binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag afgeschreven is indienen. Binnen 10 werkdagen nadat de bank uw verzoek heeft ontvangen, betaalt de bank het bedrag aan u terug, of laat de bank weten waarom u het bedrag (nog) niet terugbetaald krijgt.

Als u een van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.

Voor incasso's gelden andere regels, zie hiervoor artikel 10.

16. Informatieblad Betaaldiensten/toezending informatie

In het Informatieblad Betaaldiensten vindt u nog meer regels en informatie over veiligheid, de (digitale) betaalpas, klantherkenningsmiddelen, de betaalrekening, betaaltransacties, werkdagen, limieten, tarieven, wisselkoersen en opgaven. U moet zich houden aan de regels in dit informatieblad. U kunt de bank vragen om de Voorwaarden Betaaldiensten of het Informatieblad opnieuw toe te sturen.

17. Hoe communiceren wij met u?

De bank communiceert zo veel mogelijk digitaal met u. U heeft daarom automatisch toegang tot Internet Bankieren. U kunt ook bankieren met onze ABN AMRO app als u die installeert op uw smartphone of tablet.

Als u dit vraagt, sturen wij u informatie op papier. Hieraan kunnen kosten zijn verbonden.

Wij gebruiken het adres, e-mailadres en telefoonnummer zoals u dat bij ons heeft opgegeven. Als uw adres, e-mailadres of telefoonnummer verandert, dan geeft u dat zo snel mogelijk aan ons door. Het is belangrijk dat wij u goed kunnen bereiken, bijvoorbeeld als wij denken dat iemand misbruik maakt van uw bankrekening of wij informatie met u willen delen.

18. Aanpassen van de voorwaarden en het stoppen van de betaalrekening

18.1 Wanneer mogen wij deze voorwaarden aanpassen?

Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten aanpassen als het gaat om kleine en eenvoudige aanpassingen of aanpassingen in uw voordeel. Bijvoorbeeld de taal aanpassen om voorwaarden

duidelijker te maken en toevoeging van mogelijkheden binnen bankrekeningen. Deze kleine aanpassingen staan minimaal één week voor zij ingaan op onze website.

Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten ook aanpassen als dat nodig is omdat wet- en regelgeving wijzigt of als er veranderingen zijn in de uitleg of toepassing van het recht (bijvoorbeeld door een rechterlijke uitspraak, uitspraak van een klachten- of geschillencommissie of een besluit of zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit). Een voorbeeld daarvan is als wij extra informatie moeten opnemen in voorwaarden of extra uitleg moeten geven, bijvoorbeeld over toegankelijkheid van betaalrekeningen. Wij mogen deze Voorwaarden Betaaldiensten en het Informatieblad Betaaldiensten ook aanpassen als wij daarvoor een geldige reden hebben, bijvoorbeeld veranderde omstandigheden of beleid of een toevoeging van mogelijkheden die u met de betaalrekening heeft. Een aanpassing om deze reden mag alleen als het evenwicht tussen uw en onze rechten en verplichtingen niet in grote mate en ongerechtvaardigd in uw nadeel verandert. Over deze aanpassingen (aanpassingen door veranderde wet- en regelgeving of interpretatie daarvan of aanpassingen met een andere geldige reden) krijgt u van ons minimaal twee maanden voor de datum waarop zij ingaan een bericht via een van onze communicatiekanalen.

18.2 Hoe informeren wij u over aanpassingen in deze voorwaarden?

Wij informeren u op tijd over aanpassingen in deze voorwaarden. Als wij deze voorwaarden aanpassen, dan leggen wij uit waarom wij dat doen en wat de belangrijkste gevolgen zijn. Als u het niet eens bent met de aanpassing, dan kunt u uw betaalrekeningen kosteloos en met ingang van elk moment tot de datum waarop de wijziging ingaat opzeggen. U krijgt daarom van ons op tijd een bericht over aanpassingen. Als u uw betaalrekeningen niet opzegt, dan gelden de aanpassingen vanaf de aangegeven datum.

18.3 Wanneer kunt u een betaalrekening opzeggen (beëindigen)?

U kunt een betaalrekening opzeggen wanneer u dat wilt. In de volgende gevallen kunt u de betaalrekening niet opzeggen:

- U staat rood; in dit geval maakt u eerst geld over naar de betaalrekening totdat het saldo nul is.
- Er staat een reservering open, dan kan de rekening pas worden opgezegd als de reservering vervalt. Een reservering vervalt automatisch:
 - wanneer de bank het definitieve bedrag van de rekening afschrijft of
 - wanneer de door u met de verkoper afgesproken betalingsverplichting vervalt zonder dat de verkoper de betalingsverplichting verlengt
 - of wanneer de verkoper de betalingsverplichting laat vervallen.

Wat gebeurt er als er een reservering openstaat en u wilt de betaalrekening stoppen?

Als u uw betaalrekening wilt opzeggen, dan kan dit alleen als er geen reserveringen meer openstaan. Een reservering vervalt automatisch wanneer de bank het definitieve bedrag van de rekening afschrijft of de door u met de verkoper afgesproken betalingsverplichting vervalt zonder dat de verkoper de betalingsverplichting verlengt, of de verkoper de betalingsverplichting laat vervallen.

18.4 Wanneer mogen wij de betaaldiensten of een betaalrekening opzeggen (beëindigen)?

Wij mogen de betaaldiensten en/of een betaalrekening opzeggen als:

- Wij een specifieke betaaldienst niet meer aanbieden.
- U zich niet houdt aan de afspraken en de voorwaarden die gelden voor een betaalrekening, betaaldienst(en) of de voorwaarden die de bank hanteert voor rood staan.
- U de betaalrekening voor zakelijke doeleinden gebruikt.
- Uw rekening een 'slapende' betaalrekening is. Een slapende betaalrekening is een rekening waar u in de afgelopen twaalf maanden niet vanaf heeft betaald of geld op hebt ontvangen. Betalingen die door de bank zijn gedaan zoals maandkosten voor het aanhouden van de rekening en paskosten worden hierbij niet meegenomen.

- U overlijdt en de betaalrekening door uw erfgenamen niet binnen een jaar na uw overlijden wordt beëindigd of omgezet in een boedelrekening.

Wij laten u minstens 2 maanden van tevoren weten als wij een betaalrekening beëindigen.

18.5 Wat gebeurt er met geld op een betaalrekening die opgezegd (beëindigd is)?

Als er nog geld op uw betaalrekening staat als die is opgezegd (beëindigd is), dan boeken wij dat geld naar een andere betaal- of spaarrekening bij ons op uw naam. Als u geen andere betaal- of spaarrekening meer bij ons heeft, vragen wij u om informatie naar welke betaalrekening wij het geld kunnen overboeken. Tot die tijd bewaren wij het geld op een aparte rekening waar u niet bij kunt. Wij mogen kosten en nog verschuldigde vergoedingen of rente afboeken van deze rekening. Over saldo op deze rekening ontvangt u geen rente.

18.6 Wat gebeurt er met rente die u nog krijgt of moet betalen als de betaalrekening opgezegd is (beëindigd is)?

Als u nog rente of vergoedingen krijgt of moet betalen over het geld dat tot het beëindigen op uw betaalrekening stond, dan schrijven wij die rente of vergoeding bij of af van een andere betaal- of spaarrekening bij ons op uw naam. Als u geen andere betaal- of spaarrekening meer bij ons heeft, vragen wij u om een betaalrekening bij een andere bank waarnaar wij rente kunnen overmaken. Tot die tijd bewaren wij het geld op een aparte rekening waar u niet bij kunt.

Wij schrijven rente bij of af in de volgende maand of op zijn laatst in de eerste maand van het kwartaal na het stoppen van de bankrekening.

Tegoeden aangehouden op de betaalrekening van ABN AMRO Bank N.V. worden beschermd door het Nederlands wettelijk Depositogarantiestelsel. Meer informatie daarover kunt u vinden op: abnamro.nl/garantieregeling of opvragen via telefoonnummer 0900 - 0024*.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

