Particulier
Betalen

RegioBank

Reglement
Privérekening

Dit reglement is van toepassing vanaf 1 juni 2023.

Dit is het Reglement Privérekening van RegioBank. In dit reglement leest u wat u nodig heeft om te betalen en wat u moet weten over betalen en uw betaalrekening. Dit Reglement Privérekening bestaat uit 3 delen.

Deel 1 Wat heeft u nodig om te betalen?
Bij uw betaalrekening horen verschillende hulpmiddelen waarmee u kunt betalen: een betaalpas, overschrijvingsformulier, automatische incasso en Mijn RegioBank. In dit deel leest u meer over de verschillende hulpmiddelen. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten. En wat wij van u verwachten als u een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.

Deel 2 Wat u moet weten over betalen
In dit deel leest u belangrijke informatie over betalen. Bijvoorbeeld wanneer uw betaling wordt verwerkt of wanneer u een betaling ontvangt.

Deel 3 Wat u moet weten over uw betaalrekening
In dit deel leest u alle algemene regels die horen bij uw betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe u uw betaalrekening gebruikt en hoe u uw betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken. Of hoe u uw betaalrekening kunt opzeggen.

Belangrijk om te weten: wanneer gelden deze voorwaarden?
Voor uw betaalrekening gelden verschillende voorwaarden waaraan u zich moet houden en wij ook. Dit Reglement Privérekening geldt voor al onze betaalrekeningen. Daarnaast zijn er aparte voorwaarden die voor uw particuliere betaalrekening gelden. Alle voorwaarden die bij uw betaalrekening horen, krijgt u bij de overeenkomst van uw betaalrekening. Bent u gevolmachtigde of wettelijk vertegenwoordiger? Dan is het ook belangrijk dat u deze voorwaarden leest.

Meer informatie
Heeft u vragen over de voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw Zelfstandig Adviseur. U kunt ook het contactformulier invullen op regiobank.nl

Reglement Privérekening

Inhoud

Deel 1 Wat u nodig heeft om te betalen 6

1 Uw betaalpas 6
Wat kunt u doen met uw betaalpas?
Geld opnemen en betalen in het buitenland
Betalen bij een betaalautomaat zonder pincode
Contactloos betalen met en zonder pincode
Als uw betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd
Kunnen we uw betaalpas blokkeren?
Hoeveel kunt u contant opnemen of betalen met uw betaalpas?
Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?
Hoe lang is uw betaalpas geldig?
Zo gaat u veilig en zorgvuldig om met uw betaalpas

2 Overschrijvingsformulier 9
Wat is een overschrijvingsformulier?
Hoe betaalt u met een overschrijvingsformulier?
Veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren
Intrekken opdracht
Geld overboeken via uw Zelfstandig Adviseur
Stopzetten of blokkeren opdracht tot overboeking

3 Automatische incasso 11
Wat is een incasso?
Regels voor incasso
Een incasso terugboeken
Wat moet u doen bij een onterechte incasso?
Een incasso stoppen
Incasso's toestaan of blokkeren
Incasso's niet toestaan
Incasso's beperken (aanpassen)
Digitaal Incassomachtigen

4 Storten van contant geld 14
Hoe werkt contant geld storten?
Controle

5 Opnemen van contant geld 15
Hoe werkt contant geld opnemen?

6 Mijn RegioBank 15

7 Emergency Cash (noodgeld) 15
Hoe werkt Emergency Cash?
Wanneer kunt u Emergency Cash bestellen?
Gebruik van andere bedrijven
Hoeveel Emergency Cash kunt u bestellen?
Hoe vaak kunt u Emergency Cash bestellen?
Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?
Omwisselen van euro's
Kosten
Wanneer krijgt u geen Emergency Cash?

8 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren) 17
Waarover gaan de veiligheidsregels?
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?
Wat moet u doen?
Toelichting veiligheidsregels
Extra veiligheidsregels

9 Diefstal, verlies of misbruik van uw hulpmiddel aansprakelijkheid) 19
Onze en uw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld
Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld
Wanneer bent u zelf aansprakelijk?
Als u het niet met ons eens bent

Deel 2 Wat u moet weten over betalen 20

10 Hoe snel wordt uw betaling verwerkt? 20
Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte
Betalingen naar de rest van de wereld
Wanneer duurt een betaling langer?

11 Bedragen ontvangen 21
Wanneer staat het geld op uw betaalrekening?
Kosten voor bedragen uit het buitenland

12 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen 21

13 Wanneer voeren we uw opdracht niet uit? 21

14 Problemen met een betaling 22
Direct melden als u ziet dat er iets niet goed gaat
Hebben we zonder uw toestemming een betaling gedaan?
Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?
Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger
Controleer altijd uw betaalopdracht
Wat gebeurt er als u een fout maakt bij een overboeking?

Deel 3 Wat u moet weten over uw betaalrekening 23

15 Gebruik van uw betaalrekening 23
Alleen voor particulieren
Aantal betaalrekeningen
Kosten voor uw betaalrekening
Niet toegestaan gebruik van uw betaalrekening en uw hulpmiddelen
Gegevens en bewijs
Als u bent overleden

16 Samen met iemand uw betaalrekening gebruiken 25
1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)
Wie mag de betaalrekening gebruiken?
Samen verantwoordelijk
Als we nog geld krijgen van u of uw mederekeninghouder
Informatie van ons
Overlijden van u of uw mederekeninghouder
Geen en/en-rekening
2 Gevolmachtigde
Uw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde
Stoppen van de volmacht
3 Wettelijk vertegenwoordiger

17 Rood staan 27
Bureau Krediet Registratie (BKR)
Rente betalen
Voorkom ongeoorloofd rood staan
Als u ongeoorloofd rood staat of meer rood staat dan mag
Kosten als u rood staat zonder toestemming

18 Rente en saldoklasse 28
Rente berekenen over uw positieve saldo
Verrekening saldo en rente bij roodstand

19 Geldsoort en wisselkoers 30
Het gebruik van wisselkoersen bij overboekingen
Overboeken of ontvangen van bedragen
Geld opnemen en betalen met de betaalpas in het buitenland
Kosten voor omwisselen
Wijzigingen in de wisselkoers

20 Rekeningafschriften 31

21 Opzeggen of beëindigen van uw betaalrekening 31
Hoe zegt u uw betaalrekening op?
Beëindiging door ons
Tijdelijk stopzetten (opschorten)
Rente bij beëindiging
Geen Mijn RegioBank meer

22 Aansprakelijkheid en schade (algemeen) 32
Wanneer zijn wij aansprakelijk?
Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?
Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?
Vrijwaring

23 Een verandering in uw betaalrekening 32
Wat kunnen we veranderen?
Als we iets veranderen

24 Informatie van RegioBank 33
Hoe krijgt u informatie van ons?
Als u informatie van ons krijgt

25 Uw persoonlijke gegevens 33
Gegevens en belastingdiensten

26 Klachten 34
Hoe handelt u bij klachten over diensten of producten van RegioBank?

27 Nederlands recht en Nederlandse taal 34

28 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden 34

29 Rechten en plichten uit de overeenkomst 35

30 Voorwaarden van en informatie over uw betaalrekening 35
Voorwaarden en volgorde
Geldigheid afspraken
Als u andere informatie leest over uw betaalrekening

Deel 1 Wat u nodig heeft om te betalen

Als **u** ergens voor betaalt, geeft **u ons** een betaalopdracht. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld met een overschrijvingsformulier. Maar ook als u ergens **pint** met uw betaalpas geeft u een **betaalopdracht**. Bij uw betaalrekening horen hulpmiddelen waarmee u kunt betalen

- Betaalpas (Hoofdstuk 1).
- Overschrijvingsformulier (Hoofdstuk 2).
- Automatische incasso (Hoofdstuk 3).

Heeft u Mijn RegioBank om te internetbankieren? Dan zijn uw inlogmiddelen die daarbij horen ook hulpmiddelen.

In de volgende hoofdstukken leest u over de verschillende **hulpmiddelen**. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten als u een hulpmiddel kwijt bent, als het gestolen is of als er misbruik van gemaakt is.

Sommige betaalopdrachten kosten geld. Meer hierover leest u in de **Tarievenwijzer Betalen** op regiobank.nl.

1 Uw betaalpas

Bij uw betaalrekening krijgt u een betaalpas met een **pincode**. Deze betaalpas staat op uw naam. Daarom mag u uw betaalpas nooit door iemand anders laten gebruiken. De pincode die bij uw betaalpas hoort, is ook alleen voor u bestemd. Geef hem dus nooit aan iemand anders. Ook niet aan de persoon met wie u de betaalrekening deelt (de mederekeninghouder) of die namens u de betaalrekening kan gebruiken (de gevolmachtigde). Zij kunnen een eigen betaalpas krijgen.

Wat kunt u doen met uw betaalpas?

Betalen met een betaalpas via een betaalautomaat

Met uw betaalpas en uw pincode kunt u betalen via een **betaalautomaat**. Als u uw betaling bevestigt met een pincode gaat u ermee akkoord en kunt u uw betaalopdracht niet meer intrekken. We schrijven het bedrag dan af van uw betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, ziet u een melding op de betaalautomaat.

Contant geld opnemen met een betaalpas bij een geldautomaat

Met uw betaalpas en uw pincode kunt u contant geld opnemen bij een **geldautomaat**. Op de geldautomaat geeft u aan dat u akkoord gaat met de opname. U kunt uw betaalopdracht dan niet meer intrekken. Het geld komt daarna uit de geldautomaat en we schrijven het bedrag af van uw betaalrekening. Als een betaalopdracht wordt geweigerd, dan ziet u een melding op de geldautomaat.

Contant geld opnemen en betalen met een betaalpas in het buitenland

Met uw betaalpas kunt u ook in het buitenland contant geld opnemen en betalen. De meeste betaalpassen zijn standaard zo ingesteld dat u dat in een beperkt aantal landen kunt doen. Welke landen dat zijn, vindt u op regiobank.nl. Wil u uw betaalpas in meer landen kunnen gebruiken? Dan kunt u dit zelf aanzetten. Hoe u dat doet, leest u op regiobank.nl. Daar leest u ook hoe u het weer uitzet. Soms komt u in het buitenland een geldautomaat tegen die uw betaalpas niet accepteert. Bij zo'n geldautomaat kunt u dan dus niet pinnen. Dit verschilt per land en per geldautomaat.

U

De rekeninghouder of de mederekeninghouder

We/ons

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

Betaalopdracht

De opdracht die u ons geeft om geld van de betaalrekening over te maken. Bijvoorbeeld om een betaling te doen.

Pinnen

Betalen en contant geld opnemen met uw betaalpas en uw pincode.

Hulpmiddel

Uw persoonlijke hulpmiddel en alles wat u daarmee kunt. Een hulpmiddel heeft u nodig om onze betaaldiensten te gebruiken. Bijvoorbeeld een betaalopdracht geven. De wet noemt een hulpmiddel een betaalinstrument.

Tarievenwijzer Betalen

Een overzicht van kosten die horen bij uw betaalrekening. De meest actuele versie vindt u op regiobank.nl

Pincode

Uw persoonlijke 4-cijferige code die u nodig heeft als u uw betaalpas gebruikt.

Betaalautomaat

Een apparaat waarmee u met uw betaalpas en pincode kunt betalen. Bijvoorbeeld in een winkel.

Geldautomaat

Een apparaat waarmee u met uw betaalpas en pincode contant geld van uw betaalrekening kunt opnemen.

Betalen bij een betaalautomaat zonder pincode

Bij sommige betaalautomaten hoeft u niet altijd uw pincode in te toetsen om een betaalopdracht te geven. Bijvoorbeeld bij parkeergelegenheden of tolwegen. Door akkoord te geven op het bedrag dat staat aangegeven op de betaalautomaat, gaat u ook akkoord met de betaalopdracht. U kunt uw betaalopdracht daarna niet meer intrekken. Als de betaalopdracht is afgerond, ziet u een melding daarvan op de betaalautomaat.

Contactloos betalen met en zonder pincode

Als het logo voor contactloos betalen op uw betaalpas staat, dan kunt u bij een geschikte betaalautomaat contactloos betalen. Bij bedragen tot en met € 25 houdt u uw betaalpas voor het logo op de betaalautomaat. Daarmee geeft u akkoord voor de betaling. Rekent u een bedrag af boven € 25? Dan moet u uw pincode intoetsen. U geeft daarmee akkoord voor de betaling. Na uw akkoord voor een contactloze betaling kunt u de betaling niet meer intrekken en schrijven wij het bedrag af van uw betaalrekening.

Contactloos

Als dit logo op uw betaalpas staat, is uw pas geschikt voor contactloos betalen.

Contactloos betalen

Als dit logo op een betaalautomaat staat, is die automaat geschikt voor contactloos betalen.

Achter elkaar contactloos betalen zonder pincode kan tot een totaalbedrag van € 50. Komt u boven die € 50? Dan vraagt de betaalautomaat voor de veiligheid om uw pincode. Zodra u uw pincode gebruikt, kunt u opnieuw achter elkaar contactloos betalen zonder pincode tot een totaalbedrag van € 50. Dit geldt ook als u uw pincode gebruikt bij bijvoorbeeld een opname bij een geldautomaat. De limiet van € 50 kunt u zelf naar beneden aanpassen. Hoe u dit regelt, staat op regiobank.nl. In het buitenland kunnen voor contactloze betalingen zonder pincode andere limieten gelden. Ook kan het zijn dat u daar vaker uw pincode moet intoetsen.

Contactloos betalen staat standaard aan zodra u uw betaalpas heeft geactiveerd. Hoe u uw betaalpas activeert, staat in de brief die u bij uw nieuwe pas krijgt. Wilt u contactloos betalen uitzetten? Op regiobank.nl staat hoe u dit regelt.

Is uw betaalpas gestolen of bent u hem kwijt? Meld ons dat dan zo snel mogelijk zodat we uw betaalpas kunnen blokkeren. Heeft iemand vóór uw melding uw betaalpas zonder uw toestemming voor contactloze betalingen zonder pincode gebruikt? Dan vergoeden we de bedragen die tot het moment van uw melding zijn afgeschreven. Hiervoor geldt dus niet het eigen risico zoals beschreven staat in hoofdstuk 9 van dit reglement. Vanaf het moment van uw melding gelden dezelfde regels als bij gebruik van een pincode. Deze regels vindt u in hoofdstuk 9 van dit reglement.

Gebruikt iemand anders uw betaalpas voor een contactloze betaling mét pincode voordat uw gemeld heeft dat u uw pas kwijt bent? Dan gelden de regels uit hoofdstuk 9 van dit reglement en heeft u mogelijk een eigen risico.

We kunnen de limieten, die we hierboven noemen (tijdelijk) aanpassen. Als we dit doen melden we dat op regiobank.nl of op een andere manier.

Contactloos betalen in het openbaar vervoer

Uw betaalpas of mobiele telefoon (als u daarmee contactloos kunt betalen) kunt u soms gebruiken om te reizen in het openbaar vervoer. U kunt dan in- en uitchecken bij daarvoor geschikte poortjes of paaltjes met het logo ‘contactloos betalen’. Er wordt niet om uw pincode gevraagd en er gelden geen limieten.

Door in- en uit te checken met uw pas of mobiele telefoon geeft u toestemming voor het afboeken van het totaalbedrag voor de reizen die u op die dag heeft gemaakt en/of om een bedrag daarvoor te reserveren op uw rekening. Aan het einde van de dag worden de

bedragen voor alle reizen die u op die manier gemaakt heeft, bij elkaar opgeteld en in één keer van uw rekening afgeboekt. U kunt de boeking van het totale bedrag terugzien in uw rekeningoverzicht. Wilt u meer weten over contactloos betalen in het openbaar vervoer? Kijk dan op regiobank.nl of op ovpay.nl. Hier vindt u onder meer informatie over wat u moet doen als u bent vergeten uit te checken.

Als uw betaalpas wordt geblokkeerd, ingenomen of geweigerd

Uw betaalpas kan geweigerd, geblokkeerd of ingenomen worden. Dit kan gebeuren als

- U 3 keer een foute pincode intoetst.
- U van ons de betaalpas niet meer mag gebruiken. Heeft u bijvoorbeeld een nieuwe betaalpas gekregen en heeft u die gebruikt? Dan mag u uw oude betaalpas niet meer gebruiken.
- U uw betaalpas niet op tijd heeft teruggenomen nadat u een geldautomaat heeft gebruikt.
- Uw betaalpas of de geld- of betaalautomaat is beschadigd.

Als u uw betaalpas niet terugkrijgt, volg dan de aanwijzingen op het scherm van de geldautomaat en neem direct contact met ons op. Dit kunt u telefonisch doen. Het telefoonnummer vindt u in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. Of ga naar uw **Zelfstandig Adviseur**. Wordt uw betaalpas geweigerd of is hij geblokkeerd? Neem dan contact op met uw Zelfstandig Adviseur. Dan hoort u ook direct of u een vervangende betaalpas nodig heeft.

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.

Kunnen we uw betaalpas blokkeren?

Als we het nodig vinden, kunnen we uw betaalpas blokkeren. Dat kan bijvoorbeeld

- Vanwege de veiligheid.
- Als we denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van de betaalpas gaat.
- Als u rood mag staan en we denken dat u ons niet meer kunt terugbetalen.

Hoeveel kunt u opnemen en betalen met uw betaalpas?

Met uw betaalpas kunt u een maximumbedrag per dag opnemen en betalen (pinnen). Wij kunnen het maximumbedrag tijdelijk of blijvend verlagen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten u dit dan natuurlijk weten. Wilt u een keer een grotere uitgave doen? Dan kunt u voor 1 dag uw pinlimiet verhogen via uw Zelfstandig Adviseur. Hoeveel u kunt pinnen en hoe hoog uw extra limiet voor 1 dag kan zijn, vindt u op regiobank.nl.

Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

We schrijven bedragen meestal meteen af van uw betaalrekening. Soms schrijven we het bedrag pas later af. Bijvoorbeeld als u betaalt in het buitenland. We reserveren het bedrag dan wel meteen. Dat betekent dat u nog niet meteen in Mijn RegioBank of op uw papieren rekeningafschrift ziet dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo nog niet aangepast. Het bedrag dat u heeft betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat u kunt uitgeven. Na een aantal dagen ziet u de overboeking op uw rekeningafschrift en is ook uw saldo bijgewerkt.

Hoe lang is uw betaalpas geldig?

Uw betaalpas is beperkt geldig. Op uw betaalpas ziet u tot welke datum deze geldig is. We kunnen de geldigheidsduur van uw betaalpas verkorten of verlengen. Soms is het nodig om uw betaalpas eerder te vervangen, bijvoorbeeld bij nieuwe technische ontwikkelingen. Natuurlijk laten we u dat dan weten.

Zo gaat u veilig en zorgvuldig om met uw betaalpas

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren en betalen. Deze veiligheidsregels gelden

voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. De Uniforme veiligheidsregels particulieren vindt u in hoofdstuk 8. Lees dat hoofdstuk goed, want daarin vindt u alle regels over veilig bankieren en wat u daar zelf voor moet doen. De regels die speciaal voor uw betaalpas gelden, vindt u ook hieronder.

Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende

- Zorg ervoor dat **iemand anders** uw beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Met uw beveiligingscode bedoelen we uw eigen pincode die bij uw betaalpas hoort.
- U mag uw pincode alleen zelf gebruiken en alleen op de manier die wij aangeven.
- Schrijf of sla uw pincode niet op. Kunt u uw pincode echt niet onthouden? Dan mag u die alleen bewaren in een vorm die uitsluitend door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij uw betaalpas.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw pincode intikt.
- Geef nooit uw pincode door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. U mag uw pincode dus alleen gebruiken bij een betaal- of geldautomaat. Geef dus ook nooit uw pincode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van RegioBank is. We vragen u nooit op die manier om uw pincode.

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.

Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende

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

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 betaalpas niet meer of weet niet waar deze is.
  - U weet of denkt dat iemand anders uw pincode kent of heeft gebruikt.
  - U ziet dat er bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet als u uw betaalpas gebruikt.

We kunnen uw betaalpas 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 uw pincode.

2 Overschrijvingsformulier

Wat is een overschrijvingsformulier?

Een papieren overschrijvingsformulier is een formulier waarmee u geld kunt overboeken naar een andere rekening. Bij uw betaalrekening kunt u een boekje bestellen met overschrijvingsformulieren, behalve als anders met u is afgesproken in de product-voorwaarden van uw betaalrekening. De kosten van dit boekje vindt u in de Tarievenwijzer Betalen op regiobank.nl.

Hoe betaalt u met een overschrijvingsformulier?

Betalen met een overschrijvingsformulier doet u door het formulier volledig in te vullen, te ondertekenen en naar ons op te sturen. Daarmee geeft u aan dat u akkoord gaat met

de overboeking. Stuur uw overschrijvingsformulier naar
RegioBank
Postbus 10021
3505 AA Utrecht
U kunt uw overschrijvingsformulier ook inleveren bij uw Zelfstandig Adviseur met het verzoek deze door te sturen naar bovengenoemd postadres. Het moment waarop wij het overschrijvingsformulier op dit adres ontvangen, geldt als het ontvangstmoment van uw overboeking.

Veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren

U moet veilig en zorgvuldig omgaan met overschrijvingsformulieren. Zo moet u uw overschrijvingsformulieren altijd veilig bewaren en gebruiken. U moet het ons direct laten weten als u uw overschrijvingsformulieren kwijt bent, als ze zijn gestolen of als u denkt dat iemand anders ze heeft gebruikt. Dat doet u door ons te bellen via het telefoonnummer dat vermeld staat in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl.

Intrekken opdracht

U kunt uw overboeking niet meer intrekken nadat u deze heeft afgegeven bij uw Zelfstandig Adviseur of per post heeft verzonden.

Geld overboeken via uw Zelfstandig Adviseur

U kunt overboekingen ook regelen via uw eigen Zelfstandig Adviseur. Hoe u dat doet en welke regels hiervoor gelden, staat hieronder.

Overboeken naar rekeningen in Nederland

U gaat naar uw Zelfstandig Adviseur en geeft hem door welk bedrag u wilt overboeken en naar welke rekening. De Zelfstandig Adviseur verwerkt de overboeking. U controleert en ondertekent uw opdracht tot overboeking. Opdrachten tot €25.000 worden meteen uitgevoerd. Opdrachten vanaf €25.000 stuurt de Zelfstandig Adviseur om veiligheidsredenen eerst naar RegioBank. Wij voeren de opdracht na ontvangst uit en schrijven het bedrag van uw rekening.

Overboeken naar rekeningen in het buitenland

Met een ‘Opdracht tot eenmalige overboeking buitenland’ kunt u via uw Zelfstandig Adviseur ook betaalopdrachten doen naar het buitenland. Dat kan in euro, maar ook in andere valuta. Kijk voor meer informatie over de valutasoorten op regiobank.nl of vraag het uw Zelfstandig Adviseur.

De Zelfstandig Adviseur stuurt de ‘Opdracht tot eenmalige overboeking buitenland’ altijd naar RegioBank. Het maakt daarbij niet uit om welk bedrag het gaat.
Wij voeren de opdracht na ontvangst uit en schrijven het bedrag van uw rekening.

Stopzetten of blokkeren opdracht tot overboeking

Wij mogen het gebruik van de Opdracht tot overboeking altijd direct stopzetten. Ook mogen we deze opdrachten blokkeren. Bijvoorbeeld

- Vanwege de veiligheid.
- Als we denken dat het om fraude gaat.
- Als u rood mag staan en we denken dat u ons niet meer kunt terugbetalen.

Als we de Opdracht tot overboeking blokkeren of stopzetten, dan laten wij u dat weten.

Zodra u een opdracht tot overboeking via een Zelfstandig Adviseur heeft verstrekt, kan deze niet meer worden ingetrokken.

3 Automatische incasso

Wat is een incasso?

Met een **incasso** laat u een bedrijf automatisch een bedrag van uw betaalrekening afschrijven. Bijvoorbeeld uw energiebedrijf of verzekeraar. Een incasso op uw betaalrekening regelt u met een machtiging voor incasso. Hiermee geeft u een bedrijf schriftelijk of digitaal toestemming het bedrag van uw betaalrekening af te schrijven. Op de machtiging geeft het bedrijf aan of het een eenmalige incasso of een doorlopende incasso is, bijvoorbeeld iedere maand. Het bedrijf dat u machtigt, vraagt ons vervolgens het aangegeven bedrag over te maken naar zijn betaalrekening. Met de afgegeven machtiging aan het bedrijf geeft u ons ook toestemming om dat te doen.

Let op

Heeft u met ons een doorlopend krediet afgesproken? Dan kunt u met de rekening van uw doorlopend krediet geen automatische incasso's laten afschrijven.

Incasso

Met een incasso wordt een bedrag in euro's overgemaakt naar een bank in Nederland, een ander land van de Europese Economische Ruimte (EER), Zwitserland of Monaco.

Voorbeeld incasso

U woont in Nederland en geeft een machtiging aan de Belgische beheerder van uw vakantiehuisje in België. De kosten voor uw vakantiehuisje worden iedere maand via automatische incasso betaald.

Regels voor incasso

Voor een incasso gelden de volgende regels:

- U kunt een machtiging voor een incasso alleen schriftelijk of digitaal geven aan een bedrijf.
- Bij een incasso krijgt u bericht voordat het bedrijf een bedrag afschrijft. Het bedrijf dat het bedrag incasseert, laat u dit uiterlijk 2 weken van tevoren weten. U kunt met het bedrijf ook een andere termijn afspreken. Ook kunt u via Mijn RegioBank instellen dat wij u een e-mail sturen als er een automatische incasso afgeschreven gaat worden.
- Een incasso kunt u vooraf weigeren. Regel dit via uw Zelfstandig Adviseur of in Mijn RegioBank. In Mijn RegioBank kunt u dit doen tot 11.00 uur op de datum waarop de incasso wordt verwerkt. Dit noemen we de incassodatum. Heeft de incasso al plaatsgevonden? Dan kunt u de incasso in Mijn RegioBank terug laten boeken bij 'uitgevoerde incasso's'. Regelt u dit via uw Zelfstandig Adviseur, dan stuurt hij een 'Opdrachtformulier' naar ons. Dit formulier moet uiterlijk om 15.00 uur op de laatste werkdag voor de incassodatum bij ons binnen zijn om de incasso te kunnen weigeren. Geeft u op een later tijdstip via uw Zelfstandig Adviseur een opdracht om een incasso te weigeren? Dan verwerken we de opdracht als een terugboeking van de incasso. Het bedrag wordt dan wel afgeschreven, maar staat binnen 10 werkdagen weer terug op uw betaalrekening.

Een incasso terugboeken

Bij incasso's kunnen wij een afgeschreven bedrag voor u terugboeken. Dat moet u binnen 8 weken na de incassodatum aan ons vragen. Dit kunt u via uw Zelfstandig Adviseur regelen of via Mijn RegioBank. U hoeft ons geen reden te geven waarom u een incasso wilt laten terugboeken. Heeft u ons volledig en op tijd de opdracht gegeven om een incasso terug te boeken? Dan boeken wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug.

Ook wij kunnen een incasso weigeren of binnen 5 werkdagen terugboeken, bijvoorbeeld als u te veel rood staat. Dat ziet u dan terug op uw papieren rekeningafschrift of in Mijn RegioBank.

Wat moet u doen bij een onterechte incasso?

Heeft een bedrijf een bedrag van uw betaalrekening afgeschreven terwijl het geen geldige machtiging heeft? Dan moet u dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 13 maanden na de overboeking aan ons doorgeven via uw Zelfstandig Adviseur.

Wat doen we na uw melding?

Na uw melding onderzoeken we de incasso. We proberen dit onderzoek binnen 16 **werkdagen** af te ronden. We laten u de uitkomst daarna zo snel mogelijk weten. U krijgt het bedrag terug als we vinden dat er geen geldige machtiging was op het moment dat het bedrag van uw betaalrekening is afgeschreven. Als u door een onterechte incasso rente bent misgelopen of rente heeft betaald voor rood staan, dan krijgt u die rente terug. De vergoeding van die rente verrekenen we met de rente die u elk kwartaal krijgt of moet betalen. Andere schade vergoeden we niet.

Werkdagen

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

Klachten over het uitvoeren van een incasso

Voert een bedrijf zijn incassoafspraken met u niet goed uit? En heeft u daar een klacht over? Bespreek dit dan altijd eerst met het bedrijf zelf. Komt u er met het bedrijf niet uit, neem dan contact met ons op.

Tip

De meeste incasso's kunt u zelf terugboeken in Mijn RegioBank of via uw Zelfstandig Adviseur. Dat kan binnen 8 weken na de onterechte incasso.

Een incasso stoppen

Wilt u niet (meer) dat een bedrijf automatisch een bedrag van uw betaalrekening afschrijft? Dan kunt u uw machtiging intrekken of een incasso blokkeren.

Uw machtiging intrekken

Wilt u dat een bedrijf niet langer automatisch een bedrag van uw betaalrekening afschrijft? Dan kunt u de afgegeven machtiging aan een bedrijf intrekken. Dat kan niet bij ons, maar dat regelt u bij dat bedrijf.

Incasso's toestaan of blokkeren

U kunt op 2 manieren omgaan met incasso's op uw betaalrekening:

1 Incasso's toestaan

De bedrijven die u heeft gemachtigd kunnen geld van uw betaalrekening afschrijven. De bedrijven die geen geld van uw betaalrekening mogen afschrijven, blokkeert u. U kunt ook een specifieke machtiging voor een incasso blokkeren.

Wanneer maakt u een blokkadelijst?

U heeft bijvoorbeeld de machtiging voor incasso van een bedrijf ingetrokken en het bedrijf blijft toch bedragen van uw betaalrekening incasseren. Of u heeft aan een bedrijf dat geld van uw betaalrekening afschrijft nooit een machtiging voor incasso afgegeven.

2 Incasso's niet toestaan

Met deze instelling op uw betaalrekening kunnen bedrijven geen geld van uw betaalrekening afschrijven. Bedrijven die dat wel van u mogen, zet u op uw goedkeuringslijst.
Let op! U kunt hier alleen voor kiezen als u Mijn RegioBank heeft.

Tip

Wordt er in de tussentijd toch nog een bedrag geïncasseerd? Dan kunt u dat bedrag zelf terugboeken in Mijn RegioBank of via uw Zelfstandig Adviseur.

Incasso's toestaan

Bedrijven die een machtiging van u hebben ontvangen, kunnen met een incasso geld van uw betaalrekening afschrijven. Dit is de standaard instelling op uw betaalrekening. Wordt er zonder uw toestemming toch geld van uw betaalrekening afgeschreven? Dan kunt u zelf de incasso blokkeren in Mijn RegioBank bij 'Incasso overzicht'. U kunt de incasso ook blokkeren via uw Zelfstandig Adviseur. We zorgen er dan binnen een paar werkdagen voor dat het bedrijf geen bedragen meer kan overboeken van uw betaalrekening.

Een bedrijf of specifieke incasso blokkeren

U blokkeert alle incasso's van een bedrijf door de Incassant ID van het bedrijf aan ons door te geven. Gaat het om een bedrijf waar u meerdere incasso's heeft lopen? En u wilt niet alle incasso's blokkeren? Dan kunt u ook alleen een specifieke machtiging voor incasso blokkeren. In dat geval geeft u de Incassant ID én het machtigingskenmerk van die incasso aan ons door. Dit kan bijvoorbeeld handig zijn als uw verzekeraar de premies van meerdere verzekeringen van uw betaalrekening afschrijft.

Alle incasso's die u heeft geblokkeerd vindt u in Mijn RegioBank op uw blokkadelijst onder 'Incassolijst'. Heft u de blokkade op? Dan kan het bedrijf weer geld van uw betaalrekening afschrijven.

Een land blokkeren

U kunt ook alle incasso's uit een land (de)blokkeren. U geeft dan de landcode aan ons door. Alle bedrijven met deze landcode in het rekeningnummer (de)blokkeert u. U kunt een land blokkeren via uw Zelfstandig Adviseur.

Incasso's niet toestaan

Heeft u Mijn RegioBank? Dan kunt u in plaats van standaard alle incasso's op uw betaalrekening toe te staan, juist standaard alle incasso's blokkeren. U zet dan alleen de bedrijven die wel geld van uw betaalrekening mogen afschrijven op uw goedkeuringslijst in Mijn RegioBank. Dit kunnen ook specifieke machtigingen voor een incasso zijn.

Let op! Vergeet u per ongeluk een machtiging voor incasso of een bedrijf op uw goedkeuringslijst te zetten? Dan kan dit ervoor zorgen dat u van het bedrijf aanmaningen krijgt of incassokosten moet betalen. In het ergste geval kunt u zelfs worden afgesloten voor bepaalde diensten van het bedrijf.

Een onbekende incasso-opdracht

Ontvangen we een incasso-opdracht van een bedrijf dat nog niet op uw goedkeuringslijst in Mijn RegioBank staat? Dan ontvangt u van ons hierover een e-mail. Deze e-mail gaat naar iedere Mijn RegioBank contracthouder waaraan uw betaalrekening is gekoppeld. Als u wilt dat het bedrijf deze incasso wel van uw betaalrekening afschrijft, dan voegt u dat bedrijf in Mijn RegioBank toe aan uw goedkeuringslijst. Dit kan tot uiterlijk 11 uur op de incassodatum.

Een bedrijf of machtiging verwijderen van uw goedkeuringslijst

U kunt in Mijn RegioBank een bedrijf of machtiging voor incasso altijd weer van uw goedkeuringslijst verwijderen.

Incasso's beperken (aanpassen)

Machtigingen voor incasso's kunt u ook beperken door een maximumbedrag voor de incasso in te vullen en/of het maximaal aantal incasso's per maand op te geven.
Als u wisselt van instelling tussen een blokkade- en goedkeuringslijst blijven uw ingestelde beperkingen hetzelfde. Het instellen van een beperking is mogelijk in Mijn RegioBank of via uw Zelfstandig Adviseur. Heeft u Mijn RegioBank? Dan kunt u ook een einddatum opgeven. In Mijn RegioBank vindt u hierover meer informatie.

Tip

U kunt aan de eerste 2 letters van het rekeningnummer zien uit welk land geld van uw betaalrekening wordt geïncasseerd. Voor Duitsland is dit bijvoorbeeld DE.

Goed om te weten

U moet goed weten welke bedrijven nu met een incasso geld van uw betaalrekening afschrijven. Elke machtiging voor incasso (bijvoorbeeld uw energiebedrijf of verzekeraar) moet u apart invoeren. Heeft u eerder incassoblokkades en/of landenblokkades ingesteld? Dan vervallen deze als u kiest voor deze instelling.

Let op

Houd altijd rekening met een afschrijving die onverwacht hoger uitvalt. Denk bijvoorbeeld aan een telefoonrekening. Ook kan een bedrijf een extra incasso doen, bijvoorbeeld het energiebedrijf dat een extra incasso doet voor de jaarrekening. Kan een bedrijf hierdoor geen geld afschrijven? Dan krijgt u een betalingsachterstand.

Wanneer mogen wij een incasso blokkeren?

Ook wij kunnen uw betaalrekening blokkeren voor incasso's. Dit mag voor incasso's naar bepaalde rekeningen, maar ook voor alle incasso's. Wij kunnen zelf bepalen wanneer we dit doen, bijvoorbeeld als u te veel rood staat. Als we dit doen, melden we u dit natuurlijk zo snel mogelijk. Hebben wij uw betaalrekening geblokkeerd? Dan kunt u geen goedkeuringslijst maken.

Digitaal Incassomachtigen

Naast schriftelijk machtigen kunt u ook digitaal een machtiging voor een incasso afgeven. Daarvoor heeft u Mijn RegioBank en een inlogmiddel nodig. U geeft een digitale Incassomachtiging af via het systeem 'Incassomachtigen via uw bank'.
Alle bedrijven die aan dit systeem deelnemen kunnen digitale Incassomachtigingen aanbieden, bijvoorbeeld via hun website. Wanneer u digitaal een machtiging afgeeft, kiest u op die website voor 'Incassomachtigen via uw bank'. U volgt de instructies op de schermen die u ziet verschijnen. Dit gebeurt via uw beveiligde Mijn RegioBank omgeving. Op de schermen ziet u alle noodzakelijke gegevens van de machtiging die u wilt afgeven. Ook kunt u hier uw betaalrekening bij RegioBank selecteren. Het bedrijf schrijft het bedrag dan automatisch van die betaalrekening af. Controleer alle gegevens goed. Als alles klopt geeft u akkoord met uw inlogmiddel. Uw digitale machtiging gaat dan via 'Incassomachtigen via uw bank' naar het bedrijf. U kunt uw eigen exemplaar van deze machtiging opslaan of printen. De geldigheid van een digitale machtiging is hetzelfde als bij een schriftelijke machtiging.
Gebruikt u in Mijn RegioBank een blokkadelijst of goedkeuringslijst? Houdt u dan bij het afgeven van een digitale machtiging rekening met het volgende:

- Had u het bedrijf eerder geblokkeerd? Dan halen wij het bedrijf na uw ondertekening automatisch van uw blokkadelijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met uw inlogmiddel, geeft u ons hiervoor toestemming.
- Gebruikt u een goedkeuringslijst? Dan zetten wij de machtiging na uw ondertekening automatisch op uw goedkeuringslijst. Door de digitale machtiging te ondertekenen met uw inlogmiddel, geeft u ons hiervoor toestemming.

U kan een inccassomachtiging ook nog op een andere manier digitaal ondertekenen. Dit doet u met iDIN Ondertekenen. Hoe iDIN Ondertekenen werkt, en wat u daarvoor nodig heeft, leest u in de voorwaarden voor Mijn RegioBank.

Let op! Als u met iDIN Ondertekenen uw incassomachtiging ondertekent, wordt uw blokkadelijst en de goedkeuringslijst niet automatisch bijgewerkt. Dat moet u dan zelf doen.

Wilt u een digitale machtiging intrekken of wijzigen? Dan regelt u dat bij het bedrijf aan wie u de machtiging heeft afgegeven. Wij kunnen dat niet voor u doen.

Logo digitale Incassomachtiging

U herkent een digitale Incassomachtiging aan het logo

En de tekst:
'Incassomachtiging via uw bank'

4 Storten van contant geld

Bij een aantal Zelfstandig Adviseurs kunt u contant geld storten. Informeer bij uw eigen Zelfstandig Adviseur of hij die mogelijkheid biedt. Als uw eigen Zelfstandig Adviseur deze mogelijkheid niet biedt, kunt u bij ons geen contant geld storten, ook niet via een andere Zelfstandig Adviseur van RegioBank.

Hoe werkt contant geld storten?

U neemt contant geld mee en vraagt aan de balie bij uw Zelfstandig Adviseur om dit bedrag te storten. U mag bankbiljetten en munten storten. U heeft wel een geldig legitimatiebewijs nodig, zoals een paspoort of een rijbewijs. De Zelfstandig Adviseur stort het bedrag op uw betaalrekening en geeft u direct een schriftelijk bewijs. Controleer dit bewijs goed en laat direct aan uw Zelfstandig Adviseur weten als het bedrag niet klopt.

Wij kunnen besluiten om contant geld storten niet meer toe te staan, bijvoorbeeld

- Vanwege de veiligheid.
- Als we denken dat het om fraude gaat of ander onrechtmatig handelen.

U kunt alleen contant geld storten op uw **eigen betaalrekening**. Contant geld storten op de rekening van iemand anders is niet mogelijk. Zodra u het bedrag bij uw Zelfstandig Adviseur heeft gestort, wordt het geld direct op uw betaalrekening bijgeschreven. Geld storten is alleen mogelijk in euro.

Eigen rekening

Hiermee bedoelen we een rekening die op uw naam staat, of waarop u gevolgmachtigd bent. Of de rekening van een minderjarige van wie u de wettelijk vertegenwoordiger bent.

Controle

De Zelfstandig Adviseur controleert het gestorte geld op echtheid. Als de Zelfstandig Adviseur vals geld aantreft, dan zijn wij en hij verplicht om dat in te nemen. Wij mogen u dit geld niet teruggeven en schrijven het bedrag niet bij op uw betaalrekening.

5 Opnemen van contant geld

Bij een aantal Zelfstandig Adviseurs kunt u contant geld opnemen. Informeer bij uw eigen Zelfstandig Adviseur of hij die mogelijkheid biedt. Als uw eigen Zelfstandig Adviseur deze mogelijkheid niet biedt, kunt u bij ons geen contant geld opnemen, ook niet via een andere Zelfstandig Adviseur van RegioBank. U kunt dan contant geld opnemen bij een geldautomaat met uw betaalpas en uw pincode.

Hoe werkt contant geld opnemen?

U zegt tegen uw Zelfstandig Adviseur welk bedrag u wilt opnemen. Het bedrag wordt direct ingevoerd en van uw betaalrekening afgeschreven. U heeft hiervoor wel een geldig legitimatiebewijs nodig, zoals een paspoort of een rijbewijs. U controleert het opnameformulier en tekent het voor ontvangst. Daarna krijgt u het geld.

U kunt alleen contant geld opnemen van de betaalrekening waarvan u (mede) rekeninghouder bent of waarop u gevolmachtigde bent. Contant geld opnemen van de betaalrekening van iemand anders is niet mogelijk.

U kunt alleen geld opnemen als uw eigen Zelfstandig Adviseur voldoende contant geld op voorraad heeft. Laat uw Zelfstandig Adviseur daarom 3 werkdagen van tevoren weten dat u geld wilt opnemen. Geld opnemen is alleen mogelijk in euro.

Wij kunnen besluiten om contant geld opnemen niet meer toe te staan, bijvoorbeeld

- Vanwege de veiligheid.
- Als we denken dat het om fraude gaat of ander onrechtmatig handelen.
- Als u rood mag staan en we denken dat u ons niet meer kunt terugbetalen.

6 Mijn RegioBank

Met Mijn RegioBank kunt u internetbankieren. Ook kunt u Mobiel Bankieren app gebruiken. Met Mijn RegioBank kunt u bijvoorbeeld geld overboeken en bekijken hoeveel geld u op uw betaalrekening heeft. Als u Mijn SNS heeft, krijgt u geen papieren rekeningafschriften. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

Bij Mijn RegioBank horen inlogmiddelen die we u ter beschikking stellen. Die gebruikt u om in te loggen op Mijn RegioBank, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. U leest er meer over in de voorwaarden Mijn RegioBank. U leest daar ook welke afspraken er gelden voor Mijn RegioBank en hoe u veilig kunt bankieren met Mijn RegioBank.

7 Emergency Cash (noodgeld)

Gaat uw betaalpas in het buitenland kapot, is hij gestolen of bent u hem kwijt? Dan kunt u wereldwijd in de meeste landen contant geld ophalen. Dat noemen we Emergency Cash of noodgeld.

Hoe werkt Emergency Cash?

Emergency Cash regelen bestaat uit 2 delen: telefonisch bestellen van het geld en tekenen voor ontvangst als u het geld ophaalt. Die 2 stappen samen betekenen dat u ons opdracht geeft Emergency Cash voor u te regelen. Emergency Cash bestellen werkt zo

- U bestelt Emergency Cash telefonisch bij ons. We reserveren het bedrag op uw betaalrekening. Dat betekent dat we het bedrag nog niet van uw betaalrekening afschrijven. Het gaat wel af van de **bestedingsruimte** op uw betaalrekening. Het bedrag dat we reserveren, is altijd in euro.
- We spreken met u af waar u uw Emergency Cash kunt ophalen. U krijgt instructies over het ophalen van het geld. Bijvoorbeeld dat u zich moet identificeren als u uw Emergency Cash ophaalt. Het is belangrijk dat u deze instructies goed opvolgt. Als u uw geld ophaalt, moet u tekenen voor ontvangst. Met deze ondertekening geeft u definitief uw betaalopdracht. Dat betekent dat u het bedrag aan Emergency Cash krijgt en dat we het bedrag van uw betaalrekening gaan afschrijven.

Bestedingsruimte

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

Wanneer kunt u Emergency Cash bestellen?

Emergency Cash bestellen kunt u als

- U een betaalpas heeft van een betaalrekening waarvan u (mede)rekeninghouder bent of waarop u gevolmachtigde bent.
- Uw betaalpas geblokkeerd is.
- U in het buitenland bent.
- We Emergency Cash voor u kunnen regelen in het land waar u bent.
- U genoeg geld op uw betaalrekening heeft voor het bedrag dat u bestelt aan Emergency Cash.
- U zich bij het ophalen van het geld kunt identificeren met een geldig identiteitsbewijs.

Voldoet u niet aan 1 van deze voorwaarden? Dan kunt u geen Emergency Cash bestellen.

Gebruik van andere bedrijven

Voor het regelen van Emergency Cash gebruiken we andere bedrijven. Bijvoorbeeld het geldkantoor waar u in het buitenland uw geld ophaalt.

Hoeveel Emergency Cash kunt u bestellen?

U bepaalt zelf welk bedrag aan Emergency Cash u nodig heeft. Er is wel een maximumbedrag. Hoeveel dat is, leest u op regiobank.nl. Ook hangt de maximale hoogte van het bedrag af van het land waar u bent en van het bedrijf waar u uw geld ophaalt. Als u Emergency Cash bestelt, vertellen we u hoeveel Emergency Cash u kunt opnemen. Als u in een land bent waar u geen Emergency Cash kunt opnemen, hoort u dat ook.

Hoe vaak kunt u Emergency Cash bestellen?

We kunnen een maximum stellen aan het aantal keer dat u in een bepaalde periode Emergency Cash bestelt.

Wanneer wordt het bedrag afgeschreven?

Het bedrag dat u aan Emergency Cash opneemt, wordt niet altijd direct na het ophalen van uw betaalrekening afgeschreven. Dat kan even duren, maximaal 1 maand. Tot het bedrag echt wordt afgeschreven, staat het als reservering op uw betaalrekening. Dat ziet u niet in uw saldo of op uw rekeningoverzicht. U moet dus zelf goed in de gaten houden hoeveel u nog te besteden heeft.

Omwisselen van euro's

Heeft u geld nodig in een andere geldsoort dan de euro? Dan wordt het bedrag omgewisseld in de geldsoort die u nodig heeft. Daarbij wordt de wisselkoers gebruikt die op het moment van afhalen op die plek geldt. Het bedrag wordt wel gewoon in euro's van uw betaalrekening afgeschreven.

Kosten

We kunnen kosten rekenen voor het regelen van Emergency Cash. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl.

Wanneer krijgt u geen Emergency Cash?

We kunnen uw bestelling van Emergency Cash weigeren. Dat kunnen we bijvoorbeeld doen als u niet aan de eerder genoemde voorwaarden voldoet. Die leest u in dit hoofdstuk bij 'wanneer kunt u Emergency Cash bestellen'.

8 Veilig bankieren en betalen (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

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

Waarover gaan de veiligheidsregels?

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

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

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

Wat moet u doen?

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

Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met uw betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen. Of de codes die u gebruikt voor internetbankieren en mobiele bankapps.

- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u onder meer in de andere hoofdstukken van dit reglement en de Voorwaarden Mijn RegioBank.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kunt u ze echt niet onthouden? Dan mag u ze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij uw betaalpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.
- Kunt u zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen 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 mobiele bankapps.
- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van RegioBank is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

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.

Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Denk hierbij aan het volgende:

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

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

Denk hierbij aan het volgende:

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

Controleer uw betaalrekening

Controleer altijd zo snel mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als u elektronische rekeninginformatie krijgt. Als u alleen papieren rekeninginformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was 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

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

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

Heeft u eerst uw app of inlogmiddel verwijderd voordat u uw apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.
We kunnen uw beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om beveiligingscodes.

Extra veiligheidsregels

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

9 Diefstal, verlies of misbruik van uw hulpmiddel (aansprakelijkheid)

Bent u een hulpmiddel kwijt of is het gestolen en is er misbruik van gemaakt? Of is er misbruik gemaakt van een hulpmiddel of de **beveiligingscode** die daarbij hoort zonder dat u het hulpmiddel kwijt bent? Of denkt u dat er misbruik van gemaakt gaat worden? Dan moet u dat direct aan ons melden Neem hiervoor contact op via het telefoonnummer dat vermeld staat in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. Dat is belangrijk omdat we de schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen tegengaan. Heeft u een gevolmachtigde op uw betaalrekening? En is de gevolmachtigde een hulpmiddel kwijt, is het gestolen of is er misbruik van gemaakt? Dan moet hij dat direct aan ons melden. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u in dit hoofdstuk.

Beveiligingscode

Alle persoonlijke codes die bij uw hulpmiddelen horen. Bijvoorbeeld uw pincode of de inlogcode voor Mijn RegioBank of de Mobiel Bankieren app.

Onze en uw aansprakelijkheid voordat misbruik is gemeld

Zijn er door diefstal, verlies of misbruik van uw hulpmiddel bedragen van uw betaalrekening afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven? Dan is het belangrijk dat u dit direct aan ons meldt. Zijn de veiligheidsregels in hoofdstuk 8 nageleefd? Dan vergoeden we de bedragen die zonder uw toestemming van uw betaalrekening zijn afgeschreven.

Onze aansprakelijkheid nadat misbruik is gemeld

Zodra u misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld het hulpmiddel waar het om gaat. Worden er dan toch nog bedragen onterecht van uw betaalrekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat het direct wordt gemeld nadat u of uw gevolmachtigde weet of kon weten dat er door misbruik bedragen van uw betaalrekening zijn afgeschreven.
Controleer daarom altijd zo snel mogelijk uw **bij- en afschrijvingen** in Mijn RegioBank of op uw papieren rekeningafschriften. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als u Mijn RegioBank gebruikt. Bij papieren rekeningafschriften doet u dat binnen 2 weken nadat u een afschrift heeft gekregen. 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.

Wanneer bent u zelf aansprakelijk?

U bent zelf aansprakelijk als er misbruik is geweest door opzet, fraude, grove nalatigheid van u, uw mederekeninghouder of uw gevolmachtigde. Als daardoor bedragen onterecht van uw betaalrekening zijn afgeschreven, vergoeden we die bedragen dus niet. Ook niet de bedragen die zijn afgeschreven in de periode voordat u het misbruik aan ons heeft gemeld.

Als u het niet met ons eens bent

Wij onderzoeken zorgvuldig of het gaat om fraude, opzet of grove nalatigheid. De uitkomst van dat onderzoek laten we u weten. Bent u het niet met ons eens? Dan kunt u een klacht bij ons indienen. In hoofdstuk 26 leest u hoe u dat doet.

Deel 2 Wat u moet weten over betalen

10 Hoe snel wordt uw betaling verwerkt?

Hoe snel het geld op de betaalrekening van de ontvanger staat, hangt af van de betaalopdracht die u geeft. Ook het moment waarop u de opdracht geeft, bepaalt de snelheid. Daarnaast hangt het er ook vanaf hoe snel de bank van de ontvanger de opdracht verwerkt.

Tip

Heeft u Mobiel Bankieren? Dan kunt u in de app ook uw bij- en afschrijvingen controleren.

Als tijdstip van ontvangst van overschrijvingsformulieren geldt het tijdstip waarop wij deze ontvangen op het (post)adres dat in hoofdstuk 2 staat.

Betalingen binnen de Europese Economische Ruimte (EER)

Maakt u een bedrag over in euro's naar een rekeningnummer bij een 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. Vrijwel alle overboekingen binnen Nederland gaan met **Instant Payments**. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op de rekening van de ontvanger.

Instant Payments

Met Instant Payments (Direct Overboeken) wordt geld snel van de ene bank naar de andere bank overgeboekt, ook in het weekend. Meer weten over Instant Payments? Kijk op regiobank.nl.

Welke landen bij de EER horen, vindt u op regiobank.nl. Maakt u een bedrag over naar een bank binnen de EER in een andere EER-muntsoort? Bijvoorbeeld in Britse ponden of Hongaarse forinten? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld na maximaal 4 werkdagen bij de bank van de ontvanger is.

Betalingen naar de rest van de wereld

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

Wanneer duurt een betaling langer?

In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij de bank van de ontvanger is

- Geeft u op een werkdag uw betaalopdracht na 15.30 uur? Of geeft u uw betaalopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan geldt de eerstvolgende werkdag als moment van ontvangst van uw opdracht.
- Geeft u een betaalopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de betaalopdracht op die vaste datum uit. Als dat geen werkdag is, dan geldt de eerstvolgende werkdag als moment van ontvangst van uw opdracht.
- Geeft u een schriftelijke betaalopdracht? Dan duurt het uitvoeren ervan altijd maximaal één werkdag langer. Dat is als u een papieren overschrijvingsformulier gebruikt.

Werkdagen

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

11 Bedragen ontvangen

Boekt iemand geld over naar uw betaalrekening? Zodra we het geld ontvangen hebben, schrijven we dat bij op uw betaalrekening. We kunnen alleen geld bijschrijven op uw betaalrekening als we alle informatie hebben gekregen die we daarvoor nodig hebben.

Wanneer staat het geld op uw betaalrekening?

Krijgen we het geld op werkdagen voor 18:00 uur binnen? Dan schrijven we het dezelfde dag bij op uw betaalrekening. Krijgen we het geld op een ander moment binnen? Dan ontvangt u het uiterlijk de volgende werkdag. Vrijwel alle overboekingen binnen Nederland gaan met Instant Payments. Dan staat het bedrag binnen enkele seconden op je rekening.

Kosten voor inkomende overboekingen uit het buitenland

Voor bedragen die u uit het buitenland krijgt, kunnen we kosten rekenen. Welke kosten dat zijn, vindt u in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. We houden deze kosten in op het bedrag dat u krijgt. Dat doen we voordat we geld overboeken naar uw betaalrekening. U krijgt dus minder overgemaakt naar uw betaalrekening dan iemand aan u heeft overgemaakt. In Mijn RegioBank of op uw papieren rekeningafschrift ziet u welk bedrag we hebben ontvangen en welke kosten u daarvoor heeft betaald.

12 Blokkeren van hulpmiddelen en limiet aanpassen

Bij uw betaalrekening horen diverse hulpmiddelen, zoals uw betaalpas. Als we denken dat het nodig is, kunnen we deze blokkeren. U kunt dat hulpmiddel dan tijdelijk of helemaal niet meer gebruiken. We kunnen een hulpmiddel ook voor een deel blokkeren. Bijvoorbeeld het gebruik van uw betaalpas in bepaalde landen.
Bij sommige hulpmiddelen geldt een maximaal bedrag dat u kunt betalen of opnemen. Dat noemen we een limiet. Ook deze limiet kunnen we aanpassen.

We kunnen een hulpmiddel blokkeren of een limiet aanpassen, bijvoorbeeld als

- Het gaat om de veiligheid.
- We denken dat het om fraude of niet-toegestaan gebruik van uw betaalrekening of uw hulpmiddel gaat.
- U rood mag staan en we denken dat u ons niet meer kunt terugbetalen.
- U zich niet houdt aan de afspraken met ons.

13 Wanneer voeren we uw opdracht niet uit?

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

- Uw **bestedingsruimte** is niet groot genoeg.
- Uw betaalopdracht is onduidelijk.
- We denken dat het om fraude of misbruik gaat. Of we denken dat u niet heeft ingestemd met de betaalopdracht.
- De betaling is in strijd met wet- en regelgeving. Of we denken dat dat zo is.
- De betaling leidt tot niet toegestaan gebruik van de betaalrekening (zie hoofdstuk 15) of voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

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

14 Problemen met een betaling

Soms gaat er iets mis met een betaling. In dit hoofdstuk leest u wat u dan moet doen.

Direct melden als u ziet dat er iets niet goed gaat

Ziet u dat er een betaling is gedaan zonder uw toestemming en vermoedt u **misbruik** van uw hulpmiddel, ook als u dat hulpmiddel zelf nog heeft? Neem dan direct contact met ons op via het telefoonnummer dat vermeld staat in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. Dat is belangrijk omdat we schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen voorkomen. Dan kunnen we ook het hulpmiddel blokkeren als dat nodig is.

Is een betaling niet goed uitgevoerd? Of staat er een fout op uw rekeningoverzicht? Geef dit dan direct door aan uw eigen Zelfstandig Adviseur zodra u het heeft ontdekt. Dat geldt ook als er volgens u iets niet klopt met bedragen die u op uw betaalrekening heeft ontvangen. We gaan er vanuit dat u dit kunt ontdekken binnen 2 weken nadat u van ons de informatie over de betaling heeft gekregen.

Is uw Zelfstandig Adviseur niet bereikbaar en twijfelt u of sprake is van misbruik? Neem dan direct contact met ons op via het telefoonnummer dat vermeld staat in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. Dat is belangrijk omdat we schade door misbruik dan zoveel mogelijk kunnen voorkomen.

Let op. als u het in alle redelijkheid niet binnen die 2 weken heeft kunnen ontdekken, moet u het direct melden nadat u het heeft ontdekt. U moet dit in ieder geval melden binnen 13 maanden nadat u de betaling of de fout had kunnen zien. Na die 13 maanden hoeven we uw melding niet meer in behandeling te nemen.

Hebben we zonder uw toestemming een betaling gedaan?

Na uw melding onderzoeken we of er inderdaad zonder uw toestemming een bedrag is afgeschreven. Is dat zo en heeft u het op tijd gemeld? Dan krijgt u het geld terug op uw betaalrekening. Heeft u kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijgt u die terug. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald omdat u onterecht rood stond of voor de rente die u bent misgelopen.

Is er een fout gemaakt bij het uitvoeren van een betaalopdracht?

Na uw melding onderzoeken we of we een fout hebben gemaakt. Is dat zo en heeft u het op tijd gemeld? Dan krijgt u het geld terug op uw betaalrekening. We kunnen er ook voor kiezen de betaalopdracht alsnog uit te voeren. Heeft u kosten aan ons betaald voor een onterechte afschrijving, dan krijgt u die kosten terug. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald omdat u onterecht rood stond of de rente die u bent misgelopen.

Bent u niet de betaler, maar de ontvanger van het bedrag? En hebben we bij het bijschrijven ervan op uw betaalrekening een fout gemaakt? Dan herstellen we dat als u dat op tijd aan ons doorgeeft. Dat geldt ook voor de rente die u heeft betaald, omdat u onterecht rood stond of de rente die u bent misgelopen.

Ben je niet de betaler, maar de ontvanger van het bedrag? En hebben we bij het bijschrijven ervan op je betaalrekening een fout gemaakt? Dan herstellen we dat als je dat op tijd aan ons doorgeeft. Dat geldt ook voor de rente die je hebt betaald, omdat je onterecht rood stond of de rente die je bent misgelopen

Bestedingsruimte

Bestedingsruimte is 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.

Een voorbeeld
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 betaalrekening 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 betaalrekening heeft. Dat komt omdat de € 400 die u in Turkije heeft uitgegeven nog niet verwerkt is in uw saldo, maar al wel gereserveerd is. U kunt dat geld voor die bank dus niet uitgeven.

Misbruik

Bijvoorbeeld een opname van contant geld die u niet zelf heeft gedaan.

Als de fout is gemaakt door de bank van de ontvanger

Is er iets fout gegaan met het uitvoeren van de betaalopdracht en heeft de ontvanger het geld niet gekregen? Maar heeft de bank van de ontvanger het geld wel van ons gekregen? Dan is de fout gemaakt door de bank van de ontvanger. Dan zijn wij niet aansprakelijk. De andere bank is dan aansprakelijk. We hoeven het geld dan niet terug te storten op uw betaalrekening. Dat geldt ook voor de kosten en voor de rente die u heeft betaald voor rood staan. We proberen wel te achterhalen wat er fout is gegaan en laten u dit weten.

Controleer altijd uw betaalopdracht

Als u een bedrag overschrijft, moet u het **rekeningnummer** van de ontvanger opgeven. Voor een betaling naar een land buiten het SEPA-gebied of in een andere valuta dan de euro moet u ook de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger gebruiken. Als dat zo is, ziet u dat bij uw betaalopdracht. Welke landen bij SEPA horen vindt u op regiobank.nl. Weet u het rekeningnummer, de BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger niet? Vraag het dan aan de ontvanger voor u de overschrijving doet.

Rekeningnummer

Als we het over rekeningnummer hebben, bedoelen we IBAN (International Bank Account Number).

Bij een betaalopdracht binnen het **SEPA** gebied bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u het juiste rekeningnummer invult. We gebruiken dan bij het uitvoeren van uw betaalopdracht alleen het rekeningnummer. We hoeven niet te controleren of het klopt.
Bij een betaalopdracht buiten het SEPA gebied of in een andere valuta dan de euro bent u er zelf verantwoordelijk voor dat u het juiste rekeningnummer, de juiste BIC of de gegevens van de bank van de ontvanger invult. We gebruiken die gegevens bij het uitvoeren van uw betaalopdracht. We hoeven niet te controleren of deze gegevens kloppen. Ook controleren we niet of dit nummer hoort bij de naam van de ontvanger. En ook niet of er andere fouten in uw betaalopdracht staan. U moet uw opdracht dus zelf zorgvuldig controleren voordat u een bedrag overmaakt.

Wat is SEPA?

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

Wat gebeurt er als u een fout maakt bij een overboeking?

Heeft u een verkeerd rekeningnummer ingevuld? Of heeft u bijvoorbeeld een te hoog bedrag ingevuld? Dan zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Als u ons dit vraagt, dan proberen we wel het geld voor u terug te krijgen. We vragen aan de bank van de ontvanger om het bedrag terug te laten storten. We kunnen niet garanderen dat de ontvanger van het bedrag hieraan meewerkt. Als we kosten maken om het bedrag terug te krijgen, kunnen we die bij u in rekening brengen.

Deel 3 Wat u moet weten over uw betaalrekening

In dit deel van het Reglement Privérekening leest u wat u moet weten over uw betaalrekening. Bijvoorbeeld hoe u uw betaalrekening gebruikt, hoe u uw betaalrekening met iemand anders kunt gebruiken, of u rente krijgt en hoe u uw betaalrekening kunt opzeggen.

15 Gebruik van uw betaalrekening

Alleen voor particulieren

De betaalrekening die u heeft geopend, is alleen voor particulier gebruik. U mag de betaalrekening dus niet zakelijk gebruiken. Heeft u een eigen bedrijf? Open dan een zakelijke betaalrekening via uw Zelfstandig Adviseur.

Gebruikt u de betaalrekening toch zakelijk? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij uw betaalrekening horen. Ook kunnen we dan het gebruik van de betaalrekening beperken of de betaalrekening beëindigen.

U mag de betaalrekening alleen gebruiken als u bent ingeschreven op een woonadres in Nederland tenzij dat voor uw betaalrekening anders is afgesproken.

Aantal betaalrekeningen

Tenzij wij dit anders met u afspreken kunt u in totaal maximaal 3 betaalrekeningen openen en gebruiken. Dit kan op uw eigen naam of op naam van u en een mederekening-houder. Houdt u meer betaalrekeningen bij ons aan? Dan mogen wij besluiten om rekeningen samen te voegen. Als wij dat doen zullen wij u daar vooraf over informeren.

Kosten voor het aanhouden van uw betaalrekening

We kunnen kosten rekenen voor het aanhouden van de betaalrekening. In de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl leest u of u voor uw betaalrekening ook kosten betaalt. U vindt in de Tarievenwijzer Betalen ook meer informatie over andere kosten die horen bij uw betaalrekening en het gebruik daarvan. Bijvoorbeeld kosten voor een spoedoverboeking uitgaand in euro of het aanvragen van een kopie van een papieren rekeningafschrift. We kunnen deze kosten wijzigen.

Wanneer kunnen we ook kosten berekenen?

Ook in de volgende gevallen kunnen we u kosten in rekening brengen

- Als we u nadere informatie moeten geven over een betaalopdracht die we niet kunnen uitvoeren.
- Als u geld naar een verkeerd rekeningnummer heeft overgeboekt en we kosten maken of werk moeten doen om uw geld terug te krijgen.
- Als u een betaalopdracht intrekt.

Niet toegestaan gebruik van uw betaalrekening en uw hulpmiddelen

U mag uw betaalrekening en uw hulpmiddelen niet gebruiken voor handelingen, zoals het betalen of ontvangen van bedragen die

- In strijd zijn met wet- en regelgeving of de voorwaarden die voor uw betaalrekening gelden..
- In strijd zijn met ons integriteitsbeleid.
- In strijd zijn met ons aanvullend beleid over sanctieregelgeving.
- Schade kunnen toebrengen aan onze reputatie en integriteit of aan die van anderen.
- Om andere redenen onrechtmatig zijn.
- Bedoeld (lijken te) zijn om kosten of saldoklassen te vermijden.

Wij bepalen zelf ons integriteitsbeleid en zijn bevoegd dit te wijzigen of uit te breiden wanneer wij dit voor onze integriteit en reputatie nodig vinden. Op regiobank.nl vindt u actuele informatie over onze regels en beleid.

Wij mogen uw betaalrekening beëindigen of het gebruik daarvan blokkeren of beperken wanneer er sprake lijkt van een dergelijk niet-toegestaan gebruik .

Gegevens en bewijs

We bewaren gegevens die horen bij uw overeenkomst, uw betaalrekening en uw gebruik van de betaalrekening. Bijvoorbeeld uw bij- en afschrijvingen. Als we het een keer niet eens zijn, gebruiken we deze gegevens als bewijs. 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.

Als u bent overleden

Nadat u bent overleden, moet dat zo snel mogelijk aan uw Zelfstandig Adviseur worden gemeld. Bijvoorbeeld door uw nabestaanden. Dit kan ook via het fomulier 'melding overlijden' op regiobank.nl. Zonder die melding kunnen we betaalopdrachten nog steeds uitvoeren. Dat betekent bijvoorbeeld dat incasso's en periodieke overschrijvingen gewoon worden afgeschreven.

Zodra de Zelfstandig Adviseur de melding aan ons heeft doorgegeven zullen we die zo snel mogelijk verwerken en zullen wij de betaalrekening en de hulpmiddelen die erbij horen blokkeren. Periodieke overboekingen worden niet meer afgeschreven, Automatische incasso's worden nog wel afgeschreven. De nabestaanden kunnen deze wel stoppen via uw Zelfstandig Adviseur. Heeft u een volmacht gegeven voor uw betaalrekening? Dan komt die na de melding te vervallen. Betaalopdrachten die we vlak voor of vlak na de melding ontvangen, mogen we nog uitvoeren als we dat niet kunnen voorkomen. Willen uw nabestaanden toegang tot uw betaalrekening? Dan kan dat alleen als ze laten zien dat zij de erfgenamen zijn. De erfgenamen moeten een verzoek bij uw Zelfstandig Adviseur indienen om toegang te krijgen. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht. Meer informatie hierover is beschikbaar bij uw Zelfstandig Adviseur en op regiobank.nl.

16 Samen met iemand uw betaalrekening gebruiken

U kunt op 3 manieren met iemand uw betaalrekening gebruiken

1 Met iemand anders: de mederekeninghouder.
2 Met iemand die namens u uw betaalrekening kan gebruiken: de gevolmachtigde.
3 Met uw wettelijk vertegenwoordiger als u minderjarig bent.

1 Mederekeninghouder (en/of-rekening)

Als een betaalrekening op naam staat van 2 of meer personen, noemen we dat een en/of-rekening. Hieronder vindt u de afspraken die voor alle rekeninghouders van uw en/of-rekening gelden.

Wie mag de betaalrekening gebruiken?

Door het sluiten van de overeenkomst geven de mederekeninghouder en u elkaar een volmacht om de betaalrekening apart van elkaar te gebruiken. Iedere rekeninghouder mag daarom zelf alles met de betaalrekening doen. Bijvoorbeeld contant geld opnemen van de betaalrekening. U heeft daarbij de medewerking van de andere rekeninghouder niet nodig. Wat u of de andere rekeninghouder doet, geldt voor u beiden. Dat geldt ook als de andere rekeninghouder daar bezwaar tegen heeft of er niet van wist. Wij hoeven dat niet te controleren bij de andere rekeninghouder. Soms vragen we toch om de medewerking van de andere rekeninghouder. In dat geval laten we u het weten.

Samen verantwoordelijk

U bent ieder apart volledig aansprakelijk voor wat u beiden doet met uw en/of-rekening. Staat u bijvoorbeeld rood op uw en/of-rekening? Dan moet u ons betalen. Ook als uw mederekeninghouder dit heeft veroorzaakt. In bijzondere gevallen kunnen we wel besluiten dat 1 van beide rekeninghouders zich niet meer hoeft te houden aan de verplichtingen uit de overeenkomst.

Als we nog geld krijgen van u of uw mederekeninghouder

Staat u rood op uw en/of-rekening? En heeft u of uw mederekeninghouder ook nog een andere betaalrekening bij RegioBank die alleen op naam van u of uw mederekeninghouder

staat? Dan kunnen we het bedrag dat u samen rood staat van die andere betaalrekening afschrijven. Heeft u of uw mederekeninghouder nog een andere betaalrekening bij RegioBank? En staat u of uw mederekeninghouder rood op die betaalrekening? Dan kunnen we het bedrag dat u of hij rood staat afschrijven van uw gezamenlijke en/of-rekening.

Informatie van ons

We hoeven maar aan één van de rekeninghouders informatie te geven. Dat geldt ook als u beiden op verschillende adressen woont. De informatie die we geven, geldt wel voor u beiden. De rekeninghouder die de informatie krijgt, moet die informatie direct doorgeven aan de andere rekeninghouder.

Overlijden van u of uw mederekeninghouder

Als u bent overleden of uw mederekeninghouder is overleden, moet dit zo snel mogelijk aan ons worden gemeld. De overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kan hierover contact opnemen met de Zelfstandig Adviseur. Het melden kan ook via het formulier 'melding overlijden' op regiobank.nl.
Na het overlijden van een van de rekeninghouders kan de overblijvende mederekeninghouder de betaalrekening zelfstandig blijven gebruiken. Automatische incasso's en periodieke overboekingen blijven gewoon doorlopen. Heeft u of uw mederekeninghouder een volmacht gegeven voor uw en/of-rekening? Dan blijft die na de melding gewoon bestaan. Natuurlijk kan de overblijvende mederekeninghouder die volmacht wel beëindigen.
De erfgenamen van de overleden rekeninghouder die geen mederekeninghouder zijn, kunnen de en/of-rekening ook gebruiken. Hiervoor moeten zij wel een verzoek indienen bij uw Zelfstandig Adviseur. We vragen de erfgenamen dan om bewijsstukken waaruit blijkt dat ze over de betaalrekening mogen beschikken. Bijvoorbeeld een Verklaring van Erfrecht.

Meer informatie staat op regiobank.nl. Zoek hiervoor op 'overlijden'. De overblijvende rekeninghouder of de erfgenamen van de overleden rekeninghouder kunnen ook contact opnemen met de Zelfstandig Adviseur.

Geen en/en-rekening

Een en/en-rekening is een betaalrekening die de rekeninghouders alleen samen kunnen gebruiken. Zo moet bijvoorbeeld een betaalopdracht door alle rekeninghouders worden ondertekend. RegioBank heeft geen en/en-rekeningen. U kunt de betaalrekening dus niet als en/en-rekening gebruiken.

2 Gevolmachtigde

U kunt 1 of meer mensen toestemming geven om namens u uw betaalrekening te gebruiken. We noemen zo iemand een gevolmachtigde. Een gevolmachtigde kunt u (samen met de gevolmachtigde zelf) bij uw Zelfstandig Adviseur laten toevoegen. We kunnen een volmacht weigeren of beëindigen. Een gevolmachtigde mag wel betalingen doen, maar mag namens u geen wijzigingen laten doorvoeren. Tenzij we hierover andere afspraken hebben gemaakt.

Uw verantwoordelijkheid voor de gevolmachtigde

Voor de gevolmachtigde gelden dezelfde voorwaarden en regels als voor u. Zorg dus dat de gevolmachtigde de voorwaarden goed leest en zich eraan houdt. Als we u nieuwe informatie sturen, zorg er dan voor dat de gevolmachtigde deze ook krijgt. De volmacht staat op naam van de gevolmachtigde en is persoonlijk. De volmacht kan daarom niet door de gevolmachtigde aan iemand anders worden overgedragen. Geef een volmacht alleen aan iemand die u echt vertrouwt. U blijft namelijk zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor wat de gevolmachtigde doet.

Let op

Gaat het om een en/of-rekening waaraan ook een gevolmachtigde is toegevoegd? En overlijdt 1 van de rekeninghouders? Dan blijft de volmacht gewoon bestaan.

Stoppen van de volmacht

U kunt een volmacht stoppen. Dat doet u door zelf de gevolmachtigde van uw betaalrekening te laten verwijderen. Dat kunt u regelen bij uw Zelfstandig Adviseur.

De volmacht stopt ook als u of de gevolmachtigde

- Overlijdt.
- Failliet wordt verklaard.
- Onder bewind wordt gesteld.
- In de schuldsanering terechtkomt (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, WSNP).

Geef bovenstaande wijzigingen altijd direct door aan uw Zelfstandig Adviseur. Kunt u dit niet zelf doen? Dan moet iemand anders dat doen die dat van de wet mag. Zolang we het bericht dat de volmacht eindigt niet hebben ontvangen, blijft u zelf verantwoordelijk voor wat de gevolmachtigde met uw betaalrekening doet. Dat geldt ook als we een opdracht van uw gevolmachtigde krijgen vlak voor of na uw bericht over het stoppen van de volmacht. Zo mogen we bijvoorbeeld een betaalopdracht van de gevolmachtigde altijd uitvoeren als we dat in alle redelijkheid niet meer kunnen voorkomen.

3 Wettelijk vertegenwoordiger

U kunt als wettelijk vertegenwoordiger een betaalrekening openen voor uw kind. U en uw kind kunnen die betaalrekening allebei gebruiken. In de voorwaarden van die betaalrekening leest u meer hierover.

17 Rood staan

Bij verschillende betaalrekeningen kunt u rood staan tot een bepaald bedrag. Dat bedrag noemen we het totale kredietbedrag. Of u bij uw betaalrekening rood kunt staan, leest u in de voorwaarden die bij uw betaalrekening horen. Als het mogelijk is om rood te kunnen staan op uw betaalrekening dan kunt u dat apart bij ons aanvragen. Dit leggen we dan vast in een aparte Kredietovereenkomst Roodstand. Meer informatie hierover vindt u op regiobank.nl

Bureau Krediet Registratie (BKR)

Voordat u toestemming krijgt om rood te staan, informeren wij naar uw financiële situatie. We kunnen bijvoorbeeld contact opnemen met het Bureau Krediet Registratie (BKR). U heeft daarvoor toestemming gegeven door het ondertekenen van de krediet-overeenkomst.

Rente betalen

Als u rood staat, moet u ons rente betalen. Het rentepercentage mogen we op elk moment veranderen. De actuele rente vindt u in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl. Als u kunt internetbankieren in Mijn RegioBank dan vindt u daar ook het actuele rentepercentage. Check daar dus regelmatig wat de rentestand is. Een rentewijziging geldt altijd direct nadat we deze in Mijn RegioBank en op regiobank.nl hebben gezet. We berekenen dagelijks het rentebedrag over het negatieve saldo dat u op die dag heeft. Aan het eind van elke maand tellen we alle dagrentes bij elkaar op. Dit bedrag schrijven we in één keer van uw betaalrekening af.

Voorkom ongeoorloofd rood staan

Zonder onze toestemming mag u niet rood staan op uw betaalrekening. Soms gebeurt dat toch en staat u ongeoorloofd rood. Sommige bedragen schrijven wij altijd af van uw betaalrekening. Ook als u daardoor rood komt te staan, terwijl we dat niet hebben afgesproken. Of u daardoor meer rood komt te staan dan we hebben afgesproken. De volgende situaties zijn voorbeelden van wanneer u ongeoorloofd rood kan komen te staan:

- Wij schrijven de kosten voor het aanhouden van uw betaalrekening altijd af, ook als er niet genoeg geld op uw betaalrekening staat. Wat deze kosten zijn, leest u in de tarievenwijzer Betalen
- U neemt geld op of betaalt in het buitenland met uw betaalpas. In sommige landen kost dat geld. Hoeveel het kost en voor welke landen dit geldt, leest u in de Tarievenwijzer Betalen. We schrijven deze kosten altijd af van uw betaalrekening. Ook als er niet genoeg geld op staat.

Als u ongeoorloofd rood staat of meer rood staat dan mag

Als u ongeoorloofd rood staat, moet u het saldo op uw betaalrekening altijd direct aanvullen. Doet u dit niet dan krijgt u hier bericht van en kunnen we uw betaalrekening beëindigen. Over het bedrag dat u rood staat, betaalt u rente. De hoogte van deze rente vindt u in de Tarievenwijzer Betalen.

Zo lang u ongeoorloofd rood staat, kunnen wij uw betaalrekening en uw hulpmiddelen (tijdelijk) blokkeren. U kunt dan bijvoorbeeld niet meer betalen of contant geld opnemen. Als u meer rood staat dan we hebben afgesproken, kunnen we uw kredietbedrag ook intrekken of beperken. Dat betekent dat u vanaf dat moment niet of minder rood mag staan. Moeten we kosten maken om een bedrag van u te krijgen, dan moet u deze aan ons terugbetalen.

Melding bij Bureau Krediet Registratie

We sturen u een bericht als u ongeoorloofd rood staat. U moet uw saldo dan zo snel mogelijk aanvullen. Als u dat niet doet, dan melden we bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) dat u ongeoorloofd rood staat. Deze melding kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een lening. Meer informatie over BKR vindt u op bkr.nl. Voordat we het melden bij BKR laten we u dat natuurlijk weten.

18 Rente en saldoklassen

Over het positieve saldo op uw betaalrekening, of een deel daarvan, krijgt u of betaalt u rente. De rente kan ook 0% zijn. We kunnen het saldo verdelen in saldoklassen. Per saldoklasse bepalen we welke rente geldt. Uw rente is variabel en kunnen we direct aanpassen. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken. Ook de saldoklassen, de manier van rente berekenen en het tijdstip waarop we het rentebedrag op uw rekening bij- of afschrijven kunnen we direct wijzigen. We laten het u weten als we de rente of iets anders aanpassen. Meer informatie hierover vindt u in de Tarievenwijzer Betalen en op regiobank.nl.

Rente berekenen over uw positieve saldo

We kunnen de rente die u krijgt of die u betaalt op 2 manieren berekenen:

1. We berekenen de rente die u krijgt per betaalrekening

Om de rente te berekenen die u krijgt, kijken we naar het positieve saldo per rekening. Met het rentepercentage van een saldoklasse berekenen we de rente over het saldo in die saldoklasse. Elke dag berekenen we het rentebedrag over het geld dat u die dag op uw rekening heeft. In de eerste week van de maand schrijven we de rente over de vorige

maand bij op uw rekening. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

Goed om te weten: als we in de productvoorwaarden die bij uw betaalrekening horen iets anders over de rente die u krijgt hebben afgesproken, dan geldt die manier.

2. We berekenen de rente die u betaalt over uw totale saldo

Om te bepalen of u rente over uw positieve saldo betaalt, kijken we naar het totaalsaldo van uw rekeningen bij ons. Wij bepalen op welke rekeningen dit van toepassing is. We tellen hiervoor de positieve saldo's van uw betaalrekening(en), uw spaarrekening(en) en het gelddeel van uw beleggingsrekening(en) bij elkaar op en trekken daar de eventuele roodstandbedragen op deze rekening(en) van af. Ook bij deze manier van rente-berekening maken we gebruik van saldoklassen. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het totaalsaldo in die saldoklasse. Als we de rente gaan berekenen over het totaalsaldo, dan laten we u dit weten. Op het moment dat we rente berekenen over het totaalsaldo vindt u meer informatie in de Tarievenwijzer Betalen over de rente, voor welke rekeningen dit geldt en de saldoklassen.

Heeft u maar 1 rekening bij ons die meetelt voor het bepalen van uw totaalsaldo? Dan geldt deze manier van rente berekenen ook voor u als het saldo van deze rekening valt in de saldoklasse waar u rente over betaalt.

Heeft u rekeningen op uw naam en op naam van 1 of meer mederekeninghouder(s) (een en/of rekening)? Dan telt het saldo op die rekening gedeeltelijk mee voor het bepalen van uw totaalsaldo. Het deel dat meetelt voor uw totaalsaldo is afhankelijk van het aantal rekeninghouders. Hiervoor delen we het saldo op de rekening door het aantal rekeninghouders. Bij 2 rekeninghouders telt het saldo voor de helft mee en bij 3 rekeninghouders voor een derde.

Elke dag berekenen we het totaalsaldo van uw rekening(en). Aan het eind van de maand berekenen we het gemiddelde totaalsaldo over de afgelopen maand. Met het rentepercentage van elke saldoklasse berekenen we de rente over het gemiddelde totaalsaldo in die saldoklasse. In de eerste week van de maand schrijven we de rente af. Dit bedrag telt vanaf de eerste dag van de maand mee voor de berekening van de rente over de nieuwe maand.

Tenzij anders afgesproken, schrijven we de rente af van de rekening die het hoogste saldo heeft op het moment van afschrijving. Is dat een en/of-rekening maar heeft u ook een rekening die alleen op uw naam staat? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo die op uw naam staat. Heeft u meer rekeningen die alleen op uw naam staan? Dan schrijven we de rente af van de rekening met het hoogste saldo. Heeft u alleen een en/of-rekening? Dan schrijven we de rente af van die rekening. Kiest u liever zelf de rekening waarvan we de rente afschrijven? Kijk dan op regiobank.nl hoe u dit regelt.

Heeft u alleen en/of-rekeningen met verschillende personen? Bijvoorbeeld een rekening met uw partner en een rekening met een ouder? Ook dan schrijven we de rente af van de en/of-rekening met het hoogste saldo. Degene met wie u de rekening heeft, ziet deze afschrijving ook.

Verrekening saldo en rente bij roodstand

Staat u rood op 1 van de rekeningen die meetelt voor het bepalen van het totaalsaldo? Dan verrekenen we dit negatieve saldo met uw totaalsaldo. Voor de rekening waarop u rood staat, betaalt u mogelijk debetrente over de roodstand. In hoofdstuk 17 leest u meer hierover.

19 Geldsoort en wisselkoers

De bedragen die op uw betaalrekening staan, zijn aangegeven in euro. Betaalt u in een ander land met een betaalpas in vreemde valuta? Of boekt u geld over in vreemde valuta? Dan is de volgende informatie belangrijk

Het gebruik van wisselkoersen bij overboekingen

Betaalt u in een andere munteenheid dan de euro? Of ontvangt u een bedrag in een andere geldsoort? Dan wisselen we het bedrag om in euro. Daar gebruiken we een wisselkoers voor. We gebruiken een referentiewisselkoers om de wisselkoers te bepalen. Daarmee berekenen we wat de betaling in die andere geldsoort waard is. We schrijven het bedrag wel gewoon in euro af of bij op uw betaalrekening. Per overboeking in vreemde valuta betaalt u een extra bedrag dat per geldsoort verschilt. We noemen dit valutawisselkosten.

Wij stellen de wisselkoersen vast. Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we u hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vindt u op regiobank.nl. Daar vindt u ook meer informatie over de referentiewisselkoers.

Uitgaande of inkomende overboeking

Bij het overboeken of ontvangen van bedragen rekenen we alleen de meest voorkomende geldsoorten om. De geldsoorten waar het om gaat, vindt u op regiobank.nl. Boekt iemand een bedrag naar u over in een geldsoort die we niet accepteren, dan hoeven we dat bedrag niet bij te schrijven op uw betaalrekening. Betaalopdrachten in zo'n geldsoort hoeven we dus ook niet uit te voeren. Een overboeking in vreemde valuta kan via uw Zelfstandig Adviseur of via Mijn RegioBank. Met een overschrijvingsformulier kunt u alleen bedragen in euro overboeken.

Contant geld opnemen en betalen in het buitenland

Betaalt u of neemt u contant geld op in het buitenland met een betaalpas in vreemde valuta? Dan gebruiken we de wisselkoersen van Mastercard.
Het moment waarop de betaling door Mastercard wordt verwerkt, bepaalt de wisselkoers. Het duurt even voordat uw betaling of geldopname door ons is verwerkt. Daarom ziet u nog niet meteen in Mijn RegioBank of op uw papieren rekeningafschrift dat het bedrag is afgeschreven. Ook is het saldo dat u ziet nog niet aangepast. Het bedrag dat u heeft betaald, telt wel mee voor het totale bedrag dat u kunt uitgeven. Na een aantal dagen ziet u de afschrijving in Mijn RegioBank en is ook uw saldo bijgewerkt. Heeft u geen Mijn RegioBank, dan vindt u de betaling terug op uw papieren rekeningafschrift.

Kosten voor omwisselen

We berekenen kosten voor het omwisselen. Bijvoorbeeld voor een uitgaande overboeking in vreemde valuta of naar landen buiten SEPA in euro. Of voor een inkomende overboeking in vreemde valuta. Deze kosten kunnen per betaaldienst en per geldsoort verschillen en kunnen ook wijzigen. U vindt deze kosten in de Tarievenwijzer Betalen

Wijzigingen in de wisselkoers

Wijzigingen in de wisselkoersen gelden direct en zonder dat we u hierover hoeven te informeren. De actuele wisselkoersen vindt u op regiobank.nl.

20 Rekeningafschriften

Als u Mijn RegioBank heeft, kunt u uw bij- en afschrijvingen online bekijken. Daarom sturen we u geen papieren rekening-afschriften. Dit geldt ook voor andere overzichten van uw betaalrekening die we u toesturen. Wilt u toch papieren rekeningafschriften? Dan moet u dit apart met ons afspreken. Hiervoor kunnen we kosten berekenen.

Heeft u geen Mijn RegioBank? Dan sturen we u één keer per maand een papieren rekeningafschrift. Wilt u vaker dan één keer per maand een papieren rekeningafschrift ontvangen, dan kunnen we u hiervoor kosten berekenen. Deze kosten staan in de Tarievenwijzer Betalen op regiobank.nl.

Rekeningafschriften

In Mijn RegioBank kunt u tot maximaal 24 maanden terug uw betalingen bekijken. Download daarom regelmatig uw bij- en afschrijvingen.

21 Opzeggen of beëindigen van uw betaalrekening

Uw betaalrekening loopt voor onbepaalde tijd tenzij we hierover een andere afspraak met u hebben gemaakt. Wilt u geen betaalrekening meer? Dan kunt u altijd opzeggen.

Hoe zegt u uw betaalrekening op?

Uw betaalrekening zegt u op via uw Zelfstandig Adviseur. Nadat we de opzegging hebben ontvangen, beëindigen we uw betaalrekening binnen een paar dagen. Zodra we dit gedaan hebben, laten we het weten. Staat u rood op uw betaalrekening? Dan moet u eerst uw saldo aanvullen. Daarna heffen we uw betaalrekening op.

Beëindiging door ons

Ook wij mogen uw betaalrekening beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. We mogen opzeggen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw betaalrekening 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 de betaalrekening of de hulpmiddelen.
- 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.

Rente bij beëindiging

Als uw betaalrekening stopt, berekenen we rente tot de einddatum. Dit geldt voor de rente die u eventueel krijgt, maar ook voor de rente die u moet betalen. We schrijven dit rentebedrag bij of af op de einddatum. Komt u door het afschrijven van de rente of kosten rood te staan? Dan moet u het negatieve saldo aanvullen voordat we uw betaalrekening opheffen.

Geen Mijn RegioBank meer

Ziet u naast uw betaalrekening geen andere producten in uw Mijn RegioBank? Dan stopt Mijn RegioBank als u de betaalrekening opzegt of wij de betaalrekening beëindigen.

Voorbeeld omzetten

Stel u heeft een betaalrekening speciaal voor jongeren en u wordt 27 jaar. Dan zetten we uw betaalrekening om naar de betaalrekening Plus Betalen. U houdt gewoon uw rekeningnummer en uw toegang tot Mijn RegioBank. Ook houdt u de betaalpas die u heeft.

22 Aansprakelijkheid en schade (algemeen)

In dit hoofdstuk staan de algemene aansprakelijkheidsregels die gelden voor onze betaaldiensten.
In andere hoofdstukken van dit Reglement Privérekening staan ook afspraken over aansprakelijkheid en schade. Bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een hulpmiddel. Of bij betalingen die zonder uw toestemming of niet goed zijn uitgevoerd. Als die afspraken afwijken van dit hoofdstuk over algemene aansprakelijkheid, gaan de aansprakelijkheidsregels uit die andere hoofdstukken voor.

Wanneer zijn wij aansprakelijk?

We zijn alleen aansprakelijk als we dat volgens de wet zijn.

Wanneer zijn wij niet aansprakelijk?

We spannen ons in om onze diensten, hulpmiddelen, 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 betaalpas altijd kunt gebruiken of dat deze altijd wordt geaccepteerd. We zijn niet aansprakelijkheid voor de gevolgen daarvan. Behalve als dat komt door opzet of grove schuld van ons.

Wanneer zijn we ook niet aansprakelijk?

- Bij ongewone en onvoorziene omstandigheden waarop we in redelijkheid zelf geen invloed hebben kunnen uitoefenen. Ook konden de gevolgen daarvan ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet worden voorkomen.
- Als we door nationale wetgeving of wetgeving van de Europese Unie andere wettelijke verplichtingen hebben. Bijvoorbeeld als de wet ons verbiedt om geld over te boeken naar bepaalde landen.

Welke schade vergoeden we als we aansprakelijk zijn?

Als we aansprakelijk zijn, is dat alleen voor de volgende schade

- Directe schade die u lijdt. Dat is schade door.
  - Kosten die we u voor een betaling hebben berekend.
  - Rente die u aan ons heeft betaald bij een verkeerd uitgevoerde betaalopdracht.
  - Rente die u bij ons niet heeft gekregen.
- Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

Voor andere schade zijn we nooit aansprakelijk.
Bent u niet zelf de rekeninghouder maar de wettelijk vertegenwoordiger of gevolmachtigde? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

Vrijwaring

Brengt u door het gebruik van uw betaalrekening iemand anders schade toe? Dan bent u daar zelf verantwoordelijk voor. Wij zijn daarvoor dus niet aansprakelijk. U vrijwaart ons hiervoor. Dat betekent dat als die persoon daarvoor toch een schadeclaim bij ons indient, we die claim bij u kunnen neerleggen.

23 Een verandering in uw betaalrekening

Tijdens de looptijd kunnen we iets veranderen aan uw betaalrekening. Dat doen we natuurlijk niet zomaar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de overeenkomst, dit Reglement Privérekening en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook kunnen we uw betaalrekening en alles wat daarbij hoort veranderen. We kunnen uw betaalrekening ook **omzetten** naar een ander soort betaalrekening.

Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn RegioBank, per brief of via een papieren rekeningafschrift. 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 betaalrekening opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Dit doet u via uw Zelfstandig Adviseur. Hebben wij uw opzegging niet vóór de ingangsdatum ontvangen, dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

24 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: Mijn RegioBank, e-mail, regiobank.nl.
- Per post: brief of een 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.

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 uw saldo aanvullen als u rood staat? Dan moet u dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 8 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 9. Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact op met uw Zelfstandig Adviseur.

25 Bescherming persoonsgegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze hebben wij nodig om onze diensten en/of producten aan u te kunnen leveren. We kunnen uw gegevens ook gebruiken voor andere doelen. Welke doelen dat zijn staat in ons privacy- en cookiereglement. Om uw betaalrekening en alle diensten die daar bij horen te kunnen gebruiken geeft u ons toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken en bewaren. Die hebben we daarvoor nodig. Heeft u dit liever niet? Of wilt u uw toestemming later weer intrekken? Dat kan, alleen kunt u dan geen gebruik (meer) maken van de betaalrekening.
Wilt u meer weten over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens? Kijk dan op regiobank.nl voor ons privacy- en cookiereglement.

Gegevens en belastingdiensten

Als bank hebben we verplichtingen tegenover de belastingdienst in Nederland. Zo moeten we bijvoorbeeld informatie geven over de rekeningen die bij ons lopen. Ook kunnen we verplichtingen hebben of krijgen tegenover belastingdiensten in het buitenland. Deze

verplichtingen gelden voor ons als bank omdat wetten of verdragen dit voorschrijven. Of omdat Nederland hiervoor een overeenkomst met een belastingdienst heeft gesloten of in de toekomst gaat sluiten. Die verplichtingen moeten wij als bank nakomen. Daarvoor kunnen wij uw gegevens, zoals uw belastingnummer of andere informatie nodig hebben. Als we die gegevens al hebben, kunnen we die gebruiken om onze verplichtingen na te komen. We mogen bijvoorbeeld uw gegevens verzamelen en opslaan. Als dat in verband met een wet, verdrag of overeenkomst nodig is, mogen wij deze gegevens ook doorgeven aan de belastingdienst van Nederland of van een ander land. Wij moeten onze verplichtingen uit een overeenkomst met de Nederlandse of een buitenlandse belastingdienst kunnen nakomen. Dat geldt ook voor andere verplichtingen tegenover deze belastingdiensten. Daarvoor moet u alles doen wat nodig is. Als we hiervoor meer gegevens, juist ingevulde en ondertekende formulieren of kopieën van documenten nodig hebben, moet u ons die geven als we daarom vragen. Wijzigt de informatie die u aan ons heeft gegeven? Dan moet u deze wijzigingen zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Dit doet u schriftelijk of op een andere manier die wij goedkeuren. Werkt u hieraan niet mee en kunnen we daardoor onze verplichtingen niet nakomen? Dan kunnen we de relatie met u onmiddellijk beëindigen.

Bronbelasting

Het kan zijn dat wij verplicht zijn om bronbelasting in te houden, bijvoorbeeld op betalingen die u op uw betaalrekening ontvangt. We moeten die bronbelasting dan afdragen aan de instantie die deze belasting int. Bijvoorbeeld een belastingdienst. In dat geval komt die bronbelasting voor uw rekening. Dit betekent dat we dat bedrag kunnen afschrijven van uw betaalrekening of aftrekken van betalingen aan u. Ook kunnen we u dit bedrag op een andere manier in rekening brengen.

26 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.
- 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. U kunt de klacht ook voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

27 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de overeenkomst en dit Reglement Privérekening 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.

28 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van uw overeenkomst kunt u uw Zelfstandig Adviseur 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.

29 Rechten en plichten uit de overeenkomst

Bij het openen van uw betaalrekening heeft u een **overeenkomst** met ons gesloten. U kunt uw rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u uw betaalrekening en alles wat erbij hoort niet aan iemand anders mag geven. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

Voor het uitvoeren van de overeenkomst 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 het sluiten van de overeenkomst geeft u ons hiervoor nu al toestemming.

Overeenkomst

Stel u heeft een betaalrekening speciaal voor jongeren en u wordt 27 jaar. Dan zetten we uw betaalrekening om naar de betaalrekening Plus Betalen. U houdt gewoon uw rekeningnummer en uw toegang tot Mijn RegioBank. Ook houdt u de betaalpas die u heeft.

30 Voorwaarden van en informatie over uw betaalrekening

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden gelden voor uw betaalrekening.

Voorwaarden en volgorde

Voor een betaalrekening gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde

1 De overeenkomst.
2 De **Voorwaarden Mijn RegioBank** (als u Mijn RegioBank heeft).
3 De **voorwaarden van uw betaalrekening** (inclusief **Tarievenwijzer Betalen**).
4 Dit **Reglement Privérekening** (inclusief de Tarievenwijzer Betalen).
5 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 voorwaarden van uw betaalrekening (3) gaat altijd voor de inhoud van het Reglement Privérekening (4). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor uw betaalrekening gelden, vindt u ook op regiobank.nl.

Geldigheid afspraken

Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroept u zich bij ons of in een procedure er terecht op dat een 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 uw betaalrekening

Over uw betaalrekening vindt u ook informatie op regiobank.nl of bij uw Zelfstandig Adviseur. Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan in de overeenkomst of in de voorwaarden van uw betaalrekening staat? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

Voorwaarden Mijn RegioBank

De afspraken die gelden voor het gebruik van Mijn RegioBank.

Voorwaarden betaalrekening

De afspraken die speciaal voor uw betaalrekening gelden.

Reglement Privérekening

De algemene afspraken en regels die gelden voor al onze betaalrekeningen en -diensten.

Tarievenwijzer Betalen

Een overzicht van alle kosten die u moet betalen voor het aanhouden van de betaalrekening.

Algemene Bankvoorwaarden

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