

## Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

*Deze voorwaarden zijn enkel van toepassing op cliënten die op 31 augustus 2019 al cliënt waren bij ABN AMRO Bank N.V. en/of na 31 augustus 2019 cliënt geworden zijn bij ABN AMRO Bank N.V.*

Dit Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna het 'Informatieblad') maakt integraal deel uit van de Algemene Bankvoorwaarden voor consumenten (hierna de 'Bankvoorwaarden') van ABN AMRO Bank N.V. (hierna de 'Bank'). Termen gedefinieerd in de Bankvoorwaarden zijn derhalve ook in het Informatieblad van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

In dit Informatieblad leest u (hierna ook de 'Cliënt') nadere regels en informatie over onder meer de onderwerpen die in de Bankvoorwaarden en de Tarievenlijst van de Bank worden genoemd.

### Inhoudsopgave:

- A. Veiligheidsvoorschriften bankkaarten
- B. Europese domiciliëringen (SEPA Direct Debit)
- C. Internationale overboekingen
- D. Bankwerkdagen
- E. Limieten
- F. Cut-off tijden en tijdstip van ontvangst van betalingsopdrachten
- G. Uitvoeringstermijnen betalingsopdrachten
- H. Tarieven
- I. Wisselkoersen
- J. Valutering
- K. Verzending schriftelijke opdrachten
- L. Vragen en/of problemen

### A. Veiligheidsvoorschriften bankkaarten

#### Algemeen.

Om de veiligheid van uw bankkaart te waarborgen en onbevoegd gebruik ervan te voorkomen, dient de Cliënt zorgvuldig om te gaan met zijn bankkaart en Pincode en alle redelijke maatregelen te nemen. Dit betekent onder meer dat de Cliënt de bankkaart, alsook de beveiligingscodes en instrumenten (zoals bvb. digipass) en Pincode altijd veilig moet bewaren en gebruiken en dat de Cliënt de bankkaart moet laten blokkeren als daar aanleiding voor is. Beveiligingscodes zijn overigens niet alleen de Pincode die de Cliënt in combinatie met zijn bankkaart gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die de Cliënt moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en online te bankieren. Dit kunnen bijvoorbeeld codes zijn die de door de Bank verstrekte digipass aangeeft.

De Cliënt moet regelmatig kennisnemen van de actuele informatie van de Bank over de te nemen maatregelen ter voorkoming van fraude. De Cliënt is verplicht de door de Bank voorgeschreven maatregelen te nemen om onbevoegd gebruik van zijn bankkaart tegen te gaan.

#### Bankkaarten veilig bewaren, gebruiken en controleren.

1. Bewaar uw bankkaart altijd veilig.
  - Houd de bankkaart en de portefeuille of andere vergelijkbare opbergplaats van de kaart buiten het zicht van anderen, zeker wanneer u uw bankkaart niet gebruikt;
  - Berg uw bankkaart buiten het zicht van anderen op;
  - Berg uw bankkaart zodanig op dat anderen niet ongemerkt bij uw bankkaart kunnen;
  - Let er goed op dat u uw bankkaart niet verliest.

Waar hierboven wordt gesproken over "anderen" worden ook uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers bedoeld.

### **Toelichting.**

Houd uw bankkaart zo veel mogelijk bij u. Bijvoorbeeld door deze in de gesloten binnenzak van de jas te bewaren die u aanheeft. In een tas achterop op uw fiets is de kaart snel ongemerkt weg te nemen. Daarom is dit geen veilige plaats. Het achterlaten van de bankkaart in bijvoorbeeld een auto, boot of tent of in een sporttas als u aan het sporten bent, is niet veilig; anderen kunnen de bankkaart dan ongemerkt wegnemen. Ook als u de bankkaart thuis achterlaat moet u de bankkaart op een veilige plaats opbergen en uiteraard moet u uw woning afsluiten. U mag de bankkaart niet achterlaten op een tijdelijke verblijfplaats, bijvoorbeeld in een hotel of vakantiehuis, tenzij u de bankkaart in een degelijke kluis bewaart.

### **2. Gebruik de bankkaart altijd veilig.**

- Geef uw bankkaart nooit uit handen, ook niet als een ander u wil helpen;
- Verlies uw bankkaart niet uit het oog tot u de bankkaart weer veilig hebt opgeborgen;
- Controleer altijd of u uw eigen bankkaart na gebruik terugkrijgt;
- Berg de bankkaart steeds op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u haar niet gemakkelijk kan verliezen;
- Volg de aanwijzingen op de geld- en betaalautomaten over het controleren van de veiligheid van die geld- en betaalautomaten nauwkeurig op;
- Neem onmiddellijk contact op met de Bank of het door de Bank opgegeven meldpunt als u uw bankkaart niet terug hebt gekregen na een betalingstransactie of een opname bij een geldautomaat;
- Gebruik uw bankkaart niet als u weet of vermoedt dat het gebruik ervan in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn;
- Laat u niet afleiden bij het gebruik van de bankkaart.

### **3. Controleer de veiligheid van uw bankkaart en het gebruik ervan door:**

- Regelmatig te controleren of u uw eigen bankkaart nog hebt;
- Met de bankkaart verrichte betalingstransacties regelmatig te controleren conform de Bankvoorwaarden.

### **Beveiligingscodes en Pincodes veilig bewaren en gebruiken.**

#### **4. U moet de Pincode altijd veilig bewaren.**

- Als u zelf een Pincode kan kiezen, zorg er dan voor dat de door u gekozen of gewijzigde Pincode niet makkelijk te raden is;
- Vernietig de brief waarmee u de Pincode ontvangt onmiddellijk na opening;
- Schrijf of sla uw Pincode niet op maar leer hem uit het hoofd;
- Wanneer u de Pincode echt niet kunt onthouden, zorg er dan voor dat een eventuele aantekening waarmee u de Pincode bewaart, door anderen niet ontcijferd kan worden;
- Bewaar een dergelijke aantekening niet op of bij uw bankkaart of bij de apparatuur of instrumenten waarmee u uw bankzaken regelt;
- Maak de Pincode aan niemand bekend en laat hem aan niemand zien, ook niet aan uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, zaakwaarnemers of medewerkers van de Bank.
- Het gebruik van de Pincode en beveiligingscodes en instrumenten (zoals digipass) is strikt persoonlijk: u mag de beveiligingscodes, Pincode en instrumenten alleen zelf gebruiken en enkel op de manier zoals aangegeven door de Bank.

#### **5. Gebruik de beveiligingscodes altijd veilig.**

- Zorg ervoor dat anderen de Pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een betaal- of geldautomaat;
- Scherm het toetsenbord zo veel mogelijk af bij het intoetsen van de Pincode of beveiligingscodes;
- Aanvaard geen hulp van een ander bij het intoetsen van de Pincode;
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan degene die de Bank heeft voorgeschreven. Dit geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft een medewerker van de Bank te zijn. De Bank zal u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

#### **6. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken**

Denk hierbij onder meer aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur (zoals computer, laptop, tablet en/of smartphone), die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanner of firewall;
- Installeer geen illegale software;
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode;
- Zorg er daarnaast voor dat de door de Bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;
- Log altijd uit wanneer u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

## 7. Controleer uw bankrekening

Denk hierbij aan het volgende: Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie om te zien of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de Bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de Bank ontstaat doordat het voor u enige tijd onmogelijk is geweest om uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de Bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

## 8. Toegestaan gebruik van beveiligingscodes

U mag uw beveiligingscodes alleen gebruiken waar dat door de Bank is toegestaan.

Uw **Pincode** mag u alleen intoetsen in:

- geldautomaten
- betaalautomaten
- de door de bank verstrekte digipass.

Uw **andere beveiligingscodes**, zoals codes die de digipass aangeeft, mag u alleen gebruiken via de beveiligde website of systemen aangeboden door de Bank. U mag beveiligingscodes nooit op een andere wijze gebruiken dan hierboven aangegeven. Op andere websites dan deze van de Bank mag u deze codes niet doorgeven. U mag deze codes nooit bekendmaken aan een ander, ook niet aan medewerkers van de Bank.

## 9. Indien u goede reden heeft om aan te nemen dat de veiligheid van uw bankkaart niet meer zeker is, dan moet u dit onmiddellijk aan de Bank melden.

Goede reden hebt u in ieder geval, wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- U hebt uw bankkaart verloren, u weet niet waar u hem hebt gelaten of uw bankkaart is gestolen;
- U hebt uw bankkaart niet terug gekregen na het verrichten van een betalingstransactie;
- U ziet dat één of meer betalingstransacties met uw bankkaart hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
- U weet of vermoedt dat een ander uw Pincode kent, heeft gezien of heeft gebruikt.

Neem ook meteen contact op met de Bank als u iets vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen. De Bank kan zorgen voor een blokkering om (verdere) schade te beperken of voorkomen. Als de Bank u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan dient u deze aanwijzingen op te volgen. Ook hierbij zal de Bank u nooit om beveiligingscodes vragen.

Naast melding bij de Bank, kan u bij verlies, diefstal of elk risico van misbruik van uw bankkaart, ook onmiddellijk en rechtstreeks contact opnemen met Advanzia. De Advanzia Helpdesk is telefonisch bereikbaar op het telefoonnummer +32 26.15.74. Naast melding bij de Bank of bij Advanzia, kan u ook zelf uw bankkaart blokkeren via de app van de Bank, via Internet Bankieren of via de Advanzia website: [www.mycapitolcards.com](http://www.mycapitolcards.com). Let op: het is niet mogelijk om uw Advanzia bankkaart te laten blokkeren bij het Belgische Card Stop nummer. We adviseren u dan ook om het hierboven vermelde nummer van de Advanzia Helpdesk op te slaan in uw telefoon.

Bovendien dient u de aldus meegedeelde feiten binnen de 24 uren aan te geven bij de politiediensten van de plaats waar het verlies of de diefstal heeft plaatsgevonden.

## B. Europese domiciliëringen (SEPA Direct Debit)

### Domiciliëringsvarianten

In onderstaand overzicht worden de verschillende domiciliëringsvarianten en belangrijke kenmerken ervan genoemd. De Bank verwijst tevens naar het Addendum "Europese Domiciliëring (Sepa Direct Debit)".

1. **De doorlopende SEPA-domiciliëring (doorlopende opdracht).**
  - Is doorlopend geldig voor meerdere betalingen
  - Deze machtiging wordt schriftelijk gegeven en na ondertekening door de Cliënt terug aan de schuldeiser bezorgd, die het vervolgens aan zijn/haar bank zal overhandigen voor verdere afhandeling.
2. **De eenmalige SEPA-domiciliëring (overschrijving).**
  - Geldt voor één enkele betaling
  - Deze machtiging wordt schriftelijk gegeven en na ondertekening door de Cliënt terug aan de schuldeiser bezorgd, die het vervolgens aan zijn/haar bank zal overhandigen voor verdere afhandeling.

### Opdracht tot terugbetaling

1. **Geweigerde Europese domiciliëring (Refusal)**
  - De Cliënt kan, op basis van de aankondiging, een invordering weigeren vooraleer de inning heeft plaatsgevonden. Hierbij vraagt de Cliënt aan de Bank om de invordering niet te betalen. De Bank zal die invordering in dit geval weigeren en verstuurt een 'Reject' naar de bank van de schuldeiser.
  - De Cliënt kan weigeren vanaf de dag waarop hij de aankondiging heeft gekregen en uiterlijk op de vervaldatum van de invordering.
2. **Aanvraag tot terugbetaling (Refund)**
  - De Cliënt kan tot acht weken nadat zijn rekening is gedebiteerd, de onvoorwaardelijke terugbetaling van het bedrag van de invordering vragen. De Bank crediteert de rekening van de Cliënt; de bank van de schuldeiser is te allen tijde verplicht het bedrag van de oorspronkelijke invordering terug te betalen aan de bank van de schuldenaar (de Bank).

De bank van de schuldeiser zal op haar beurt de rekening van de schuldeiser debiteren. Indien dit uitzonderlijk niet mogelijk is, dan vormt dit een kredietrisico voor de bank van de schuldeiser. De Bank kan aan de bank van de schuldeiser een interestvergoeding aanrekenen voor onterecht betaalde inningen.

Die aanvraag tot terugbetaling bevrijdt de schuldenaar geenszins van zijn aansprakelijkheid voor de betaling van het factuurbedrag of om een overeenkomst met de schuldeiser betreffende de betwiste invordering te bedingen.
  - Als het mandaat voor Europese domiciliëring niet geldig is of niet bestaat, kan de Cliënt tot dertien maanden na de inning terugbetaling van de invordering vragen.
  - De Cliënt moet een verzoek tot terugbetaling of weigering schriftelijk overmaken aan ABN AMRO Bank NV (België), bij het bankkantoor van de Bank dat de rekening van de Cliënt in België beheert. De Cliënt informeert de Bank over voldoende gegevens betreffende de invordering (bedrag, mandaatreferte, schuldeisernummer,..)
  - Bij een terugboeking wordt de rekening van Cliënt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 10 Bankwerkdagen na het verzoek van Cliënt tot terugbetaling gecrediteerd. Een weigering van terugboeking wordt binnen de 10 Bankwerkdagen na ontvangst van het verzoek tot terugbetaling door de Bank aan de Cliënt gemotiveerd. Indien de Cliënt niet met de motivering instemt, kan hij klacht indienen bij de bevoegde ambtenaren bij de Federale Overheidsdienst Economie.

Wanneer de Bank een geïncasseerd bedrag terugboekt, gebeurt dit met de rentedatum van de eerdere debitering. Kennisgeving van de terugboeking wordt verstrekt middels het rekeningoverzicht of via online banking.

<sup>1</sup> Single Euro Payments Area

### Opdracht tot blokkering

De Bank kan elk betalingsinstrument met inbegrip van domiciliëringsopdrachten te allen tijde blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen in verband met de veiligheid van het betaalinstrument, het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik ervan, of, in geval van een betaalinstrument met een kredietovereenkomst, het aanzienlijk toegenomen risico dat de Cliënt niet in staat is zijn betalingsplicht na te komen.

Wanneer de Bank een betalingsinstrument o.m. een domiciliëringsopdracht blokkeert, dan informeert de Bank de Cliënt middels een rekeningoverzicht of middels online banking hiervan met opgave van redenen, behalve wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of indien dit verboden is krachtens andere wettelijke bepalingen terzake. De Bank zal het betaalinstrument deblokken zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

Opdracht tot blokkeren van domiciliëringsopdrachten kan ook worden gegeven door de Cliënt aan de Bank:

- telefonisch via uw gebruikelijke contactpersoon bij de Bank of de Commercial Assistant .
- bij het bankkantoor van de Bank dat de rekening van de Cliënt in België beheert.

Een blokkering in opdracht van Cliënt kan alleen op de volgende Bankwerkdag ingaan indien deze uiterlijk om 15.00 uur op de voorafgaande Bankwerkdag door de Bank is ontvangen.

## C. Internationale overboekingen

- Betalingen waarbij de betalingsdienstaanbieder van de opdrachtgever en van de begunstigde binnen de Europese Economische Ruimte (EER (\*)) zijn gelegen, worden uitsluitend uitgevoerd op basis van de kostenoptie 'gedeelde kosten' (SHA), ook als de opdracht anders luidt.
- Betalingen waarbij één van de betalingsdienstaanbieders (van de opdrachtgever of van de begunstigde) binnen de Europese Economische Ruimte (EER (\*)) zijn gelegen, kunnen worden uitgevoerd op basis van de kostenoptie 'gedeelde kosten' (SHA), of de kostenoptie waarbij de kosten worden gedragen door de begunstigde (BEN) dan wel door de opdrachtgever (OUR).

Informatie over internationale overboekingen is bij de Bank verkrijgbaar.

\*EER-landen zijn de lidstaten van de Europese Unie alsmede de landen IJsland, Noorwegen en Liechtenstein.

## D. Bankwerkdagen

De Bank kan op dagen die geen Bankwerkdag zijn, open zijn voor het verrichten van bepaalde werkzaamheden, zoals het in ontvangst nemen van betalingsopdrachten en/of het verwerken van transacties in rekeningssaldi.

Als Bankwerkdagen gelden echter alleen dagen waarop de Bank alle werkzaamheden kan (doen) verrichten die vereist zijn voor de uitvoering van een betalingstransactie. Voor de ontvangst van de betaling door de begunstigde is uiteraard ook vereist rekening te houden met de Bankwerkdagen van de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde (de 'Bankwerkdag')

- Voor alle betalingsopdrachten zijn de volgende dagen geen Bankwerkdag: zaterdag, zondag, Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, tweede Paasdag, Dag van de Arbeid, Kerstmis en Tweede Kerstdag.
- Voor schriftelijke opdrachten en telefonische opdrachten via bankkantoren alsmede opnames en stortingen via bankkantoren, zijn naast de hierboven genoemde dagen geen Bankwerkdag: O.H. Hemelvaart, Pinksteren (en Pinkstermaandag), Nationale feestdag, O.L.V. Hemelvaart, Allerheiligen en Wapenstilstandsdag.

## E. Limieten

Afhankelijk van de betaaldienst en/ of de wijze van aanlevering van de betalingsopdracht kunnen uitgavenlimieten van toepassing zijn.

De relevante limieten zijn hieronder vermeld en zijn van toepassing tenzij anders is overeengekomen.

### ABN AMRO Gold Card en ABN AMRO Business Card

- Individuele kaartlimiet: te bepalen door de Cliënt (geen vaste of maximum uitgavelimiet)
- Limiet bij betaalautomaat: afhankelijk van de door de Cliënt ingestelde limiet

De Cliënt kan aan de Bank vragen de limiet voor geldopnames bij geldautomaten van de Bank of de Individuele Kaartlimiet te wijzigen. Voor betalingen via betaalautomaten en geldopnames in het buitenland kunnen lagere limieten gelden. Daar kan de Bank niets aan veranderen.

Het gebruik van de bankkaart in het buitenland kan beperkt zijn (tot bvb. de landen van Europa). De Cliënt kan altijd bij de Bank informeren of zijn bankkaart geschikt is voor beperkt dan wel wereldwijd gebruik en informeren of de bestaande gebruiksmogelijkheden veranderd kunnen worden. Indien de Cliënt de gebruiksmogelijkheden van zijn bankkaart wenst te wijzigen, dan kan hij hiervoor steeds informatie opvragen bij de Bank of rechtstreeks via Advanzia.

## F. Cut-off tijden en tijdstip van ontvangst van betalingsopdrachten

- De dag van ontvangst van een betalingsopdracht is: de dag van ontvangst van een betalingsopdracht door de Bank indien dit voor de overeengekomen cut-off tijd valt op een Bankwerkdag. Indien het tijdstip van ontvangst van een betalingsopdracht niet op een Bankwerkdag valt of indien deze betalingsopdracht na de overeengekomen cut-off tijd valt, uiterlijk op de eerstvolgende Bankwerkdag; of de door de Bank en de Cliënt overeengekomen dag voor de uitvoering van een betalingsopdracht. Indien deze dag geen Bankwerkdag is, wordt de betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Bankwerkdag.

### Het tijdstip van ontvangst van een betalingsopdracht is:

- Voor betalingsopdrachten verzonden per post geldt als ontvangsttijd: de tijd vermeld op de ontvangststempel van de Bank
- Voor betalingsopdrachten verzonden per fax: de automatische tijdregistratie op de inkomende fax.
- Voor telefonische betalingsopdrachten door de Cliënt aan de Bank: de tijdregistratie op het getapete telefoongesprek

Alle betalingsopdrachten dienen voor de tijdstippen in de onderstaande tabel door de Bank ontvangen te zijn om geacht te worden op die Bankwerkdag te zijn ontvangen.

### Munteenheid

### Betalingsopdracht ontvangen door de Bank voor: (zowel op papier als elektronisch)

EUR - SEPA (met vermelding BIC & IBAN)	14:30
EUR - Buitenlandse betaling	15:00
GBP	15:00
CHF	10:00
DKK	10:00
SEK	10:00
NOK	10:00
USD	15:00

## G. Uitvoeringstermijn betalingsopdrachten

### Binnen welke termijn wordt uw opdracht uitgevoerd?

Er geldt een maximale uitvoeringstermijn voor betaaltransacties binnen het gebied van de lidstaten van de Europese Unie en de landen IJsland, Noorwegen en Liechtenstein.

Bij deze betaaltransacties in Euro ontvangt de Bank van de begunstigde een betaling van de betaalrekening van de Cliënt uiterlijk op de volgende Bankwerkdag van de opdrachtdatum. Bij betaaltransacties in andere muntsoorten dan Euro is de termijn maximum vier Bankwerkdagen.

Als de Cliënt een schriftelijke opdracht geeft wordt de termijn met één Bankwerkdag verlengd. Wanneer de Bank het bedrag moet wisselen in een andere muntsoort duren de termijnen twee dagen langer.

Betaaltransacties naar andere landen voert de Bank uit binnen een redelijke termijn na de opdrachtdatum.

Bij bovenstaande termijnen dienen steeds rekening gehouden te worden met de cut-off tijden zoals vermeld onder punt E hierboven en met het tijdstip van ontvangst van een betalingsopdracht zoals onder meer omschreven in de Bankvoorwaarden.

## H. Tarieven

De tarievenlijsten van de Bank maken integraal deel uit van de Bankvoorwaarden van de Bank en worden aan de Cliënt verstrekt bij het openen van een bankrekening, op aanvraag en bij elke wijziging van de tarieven. De tarievenlijsten liggen ter beschikking van de Cliënt in elke kantoor van de Bank.

De geldende tarieven kunnen ook gepubliceerd worden op de website van de Bank:

[www.abnamroprivatebanking.be](http://www.abnamroprivatebanking.be) / [www.abnamro.be](http://www.abnamro.be).

## I. Wisselkoersen

De wisselkoersen voor girale betalingen en voor omwisseling van bankpapier in vreemde valuta kunnen bij de Bank worden opgevraagd. Rechtstreekse opnames of stortingen van vreemde valuta bankpapier van/op een rekening in vreemde valuta is niet mogelijk. Hiervoor is omwisseling vereist tegen de koersen voor zowel girale als bankpapiertransacties.

## J. Valutering

Valutering is de methode, die bepaalt op welke dag een creditering of debitering meetelt voor de renteberekening over het saldo van de rekening. Deze dag wordt rentedatum of valutadatum genoemd.

Voor betaaltransacties als genoemd in de Bankvoorwaarden onder Titel VIII is de rentedatum gelijk aan de datum van debitering of creditering van de betaalrekening. Dit geldt als er geen valutawissel nodig is.

Bij inkomende betalingen vanuit het buitenland kan het zo zijn dat het bedrag eerder wordt bijgeschreven dan de rentedatum. De rentedatum is dan gelijk aan de datum waarop de Bank het bedrag ontvangt.

## K. Verzending schriftelijke opdrachten

De Cliënt dient zijn schriftelijke betaalopdrachten aan de Bank te versturen naar het kantoor waar hij zijn rekening houdt.

## L. Vragen en/of problemen

In geval van vragen en/of problemen kan de Cliënt zich wenden tot zijn gebruikelijke contactpersoon binnen de Bank. Indien de Cliënt niet tevreden is met het gegeven antwoord kan hij zijn klacht schriftelijk voorleggen aan ABN AMRO Bank NV, Customercare, Roderveldlaan 5, bus 4, 2600 Berchem, België (e-mail: [customer-care@be.abnamro.com](mailto:customer-care@be.abnamro.com)).

Indien de Bank de klacht niet naar tevredenheid intern heeft opgelost, kan de Cliënt ook contact opnemen met Ombudsfin (Bemiddelingsdienst Banken-Kredieten-Beleggingen), North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, telefoon: + 32 (0)2 545 77 70. Meer informatie via e-mailadres: [Ombudsman@Ombfin.be](mailto:Ombudsman@Ombfin.be) of via de website: [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

Klachten in verband met betaaldiensten kunnen tevens gemeld worden aan de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Algemene Directie Economische Inspectie, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, via het online klachtenmeldpunt op: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom>, meer informatie via telefoon: +32 (0)2 277 54 84 of via de website [http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar\\_hoe\\_klacht\\_indienen/](http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar_hoe_klacht_indienen/).

### *Addendum "Europese Domiciliëring (SEPA Direct Debit)*

#### 1. Soorten schema's

Er bestaan 2 verschillende schema's voor de afwikkeling van een Europese domiciliëring:

- **B2B-schema**

Business-to-Business (B2B) is een apart schema dat enkel tussen een schuldeiser en een schuldenaar die niet als consument handelt, kan worden toegepast.

In het B2B-schema moet de schuldenaar zijn bank op de hoogte brengen van het bestaan van het mandaat voordat er

een inning kan plaatsvinden. Op deze manier bevestigt de schuldenaar expliciet het ondertekende mandaat. Ook een eventuele wijziging van een mandaat dient de schuldenaar aan zijn/haar bank mee te delen.

Voor het B2B-schema gelden andere regels en formaliteiten dan voor het SEPA Direct Debit Core Schema. Het B2B-schema wordt in dit document niet verder toegelicht aangezien ABN AMRO Bank N.V. (België) niet aangesloten is bij dit schema en deze service niet aanbiedt.

- **SEPA Direct Debit Core schema**

Dit schema kan gebruikt worden door zowel particulieren als professionelen. ABN AMRO Bank N.V. (België) is aangesloten bij dit schema in de hoedanigheid van Bank van de schuldenaar. De verdere specificaties hierna hebben enkel betrekking op het SEPA Direct Debit Core schema.

## 2. Het mandaat

Het mandaat is het akkoord tussen de Cliënt (schuldenaar) en zijn leverancier (schuldeiser) voor de betaling van een factuur voor een dienst/product door middel van een Europese domiciliëring. Het mandaat wordt gebruikt voor invorderingen. De schuldenaar bezorgt het mandaat na ondertekening terug aan de schuldeiser die het vervolgens aan zijn/haar bank zal overhandigen voor verdere afhandeling.

- De aankondiging (pre-notification): de schuldeiser stuurt minstens 14 kalenderdagen vóór de debitering van de factuur (tenzij anders overeengekomen met de Cliënt) een aankondiging aan de Cliënt met de vermelding van het bedrag en de datum van uitvoering. Deze aankondiging kan als afzonderlijk document worden verzonden ofwel samen met de te debiteren factuur.
- Geldigheid van het mandaat: het mandaat is geldig tot de herroeping door de verschillende partijen of indien geen gebruik wordt gemaakt van het mandaat gedurende 36 maanden na de laatste invordering.

## 3. Weigering of terugbetaling van een Europese domiciliëring

### a. Geweigerde Europese domiciliëring (Refusal)

De schuldenaar kan, op basis van de aankondiging, een invordering weigeren vooraleer de inning heeft plaatsgevonden. Hierbij vraagt de schuldenaar aan zijn/haar bank om de invordering niet te betalen. De bank van de schuldenaar zal die invordering in dit geval weigeren en verstuurt een 'Reject' naar de bank van de schuldeiser.

De schuldenaar kan weigeren vanaf de dag waarop hij de aankondiging heeft gekregen en uiterlijk op de vervaldatum van de invordering.

### b. Aanvraag tot terugbetaling (Refund)

De schuldenaar kan onvoorwaardelijk de terugbetaling van de invordering vragen tot 8 weken vanaf inning. Als het mandaat voor Europese domiciliëring ongeldig is of niet bestaat, kan de schuldenaar tot dertien maanden na de inning de terugbetaling van de invordering vragen.

De Cliënt moet een verzoek tot terugbetaling of weigering schriftelijk overmaken aan ABN AMRO Bank NV (België). De Cliënt informeert de Bank over voldoende gegevens betreffende de invordering (bedrag, mandaatreferte, schuldeisernummer,..) Alle andere betwistingen dienen afgehandeld te worden tussen schuldeiser en schuldenaar (Cliënt).

## 4. Bescherming van de schuldenaar

De Cliënt heeft een aantal mogelijkheden om zich tegen mogelijke misbruiken van het mandaat voor Europese domiciliëring door schuldeisers te beschermen.

- Beperking van het gebruik van het mandaat:
  - o Maximumbedrag per invordering
  - o Maximumfrequentie van invorderingen in een bepaalde periode
- Opgave door de Cliënt van schuldeisers voor wie wel of geen invorderingen per domiciliëring mogen worden aanvaard;
- Verhindern dat de rekening kan gedebiteerd worden via een Europese domiciliëring.

Hiervoor dient de schuldenaar (Cliënt) contact op te nemen met ABN AMRO Bank NV (België) via zijn/haar relatiemanager. De boven vernoemde beperkingen dienen gespecificeerd te worden op daartoe voorziene documenten. De Cliënt dient het document voor akkoord te ondertekenen.