



Retail bankieren Algemene Voorwaarden

MeDirect Bank (Malta) plc – MeDirect Nederland – www.medirect.nl – info@medirect.nl – 030 203 5900

MeDirect Bank (Malta) plc, ondernemingsnummer C34125, is houdster van een vergunning voor het verlenen van bankdiensten op grond van de Banking Act (hoofdstuk 371) en het verlenen van beleggingsdiensten op grond van de Investment Services Act (hoofdstuk 370). MeDirect Bank (Malta) plc staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority als

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Gegevens Onderneming.....	5
3	Het openen van een Rekening.....	5
4	Regulering van Diensten.....	6
5	Algemene bepalingen.....	12
6	Verklaringen van afstand en verrekening.....	16
7	Klachtenprocedure.....	17
8	Wettelijke compensatieregelingen.....	18
9	Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming.....	19
10	Bepaling inzake scheidbaarheid.....	19
11	Toepasselijk recht en geschillenbeslechting.....	19
12	Instructies per telefoon, Secure Mail en e-mail.....	20
	Bijlage 1: Voorwaarden voor betaaldiensten.....	21
	Bijlage 2: Vrijwaring per telefoon, Secure Mail en e-mail.....	28
	Bijlage 3: Voorwaarden voor persoonlijke online diensten.....	29
	Bijlage 4: Voorwaarden voor de Mobiel bankieren-app van MeDirect.....	37
	Bijlage 4: Soorten rekeningen.....	41
	Bijlage 6: Informatieblad over de depositocompensatieregeling.....	42

1 Inleiding

In deze Algemene voorwaarden, zoals van tijd tot tijd gewijzigd (de “**Algemene voorwaarden**”) en/of aangevuld, hebben de volgende woorden met een hoofdletter de volgende betekenis:

“**Rekening**” verwijst naar elke rekening, storting en/of bijkomende bankdienst wij leveren, maar omvat niet Beleggingsdiensten;

“**Aanvraagformulier**”: het door de Klant ondertekende/goedgekeurde formulier om een nieuwe Rekening en/of Dienst aan te vragen;

“**Werkdag**”: een dag waarop de banken in Malta geopend zijn;

“**Kredietinformatiebureau**”: elke particuliere, publieke of overheidsinstantie die informatie bezit over de kredietgegevens van een natuurlijke of rechtspersoon.

“**Afsluitmoment**”: 13.00 uur Midden-Europese Tijd;

“**Europese Economische Ruimte**” of “**EER**”: de Europese Economische Ruimte die momenteel de 27 EU-lidstaten omvat (België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden) plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.

“**Online bankdiensten**”: het verstrekken van online rekeningen door de Bank aan haar particuliere klanten;

De betekenis van “**Beleggingsdiensten**” en aanverwante definities is te vinden in de Voorwaarden beleggingsdiensten van de Bank zoals van tijd tot tijd gewijzigd en/of aangevuld (de “**Voorwaarden beleggingsdiensten**”);

“**MFSA**”: de Malta Financial Services Authority;

“**Online klant**”: een natuurlijke persoon die zich heeft geregistreerd voor het gebruik van de beveiligde website van de Bank door de juiste inloggegevens aan te maken;

“**Secure Mail**” verwijst naar elke communicatie via onze Online bankdiensten;

“Dienst” verwijst naar elke Rekening en/of andere dienst die wij van tijd tot tijd kunnen leveren, maar omvat niet de Beleggingsdiensten; en

“Valutadatum”: een referentiedatum die door de Bank wordt gebruikt om de ingangsdatum van een boeking met betrekking tot een betaalrekening aan te geven en voor de berekening van de rente op een betaalrekening.

Alle in deze Algemene voorwaarden gedefinieerde termen hebben dezelfde betekenis in elk ander document dat de relatie tussen u en ons beheerst, tenzij anders gedefinieerd in dat andere document.

In dit document worden de specifieke voorwaarden uiteengezet die van toepassing zijn op de levering van Rekeningen door MeDirect Bank (Malta) plc, met ondernemingsnummer C 34125 en kantoorhoudende te The Centre, Tigné Point, Sliema, TPO 0001, Malta (hierna de “Bank”, “wij”, en al naargelang de context “ons”, “onze”), aan haar klanten (hierna de “Klanten”, “Rekeninghouders”, “u”, en al naargelang de context “uw”). Tenzij de context anders vereist en voor zover niet anders bepaald in deze Algemene voorwaarden of de Voorwaarden beleggingsdiensten, zijn deze Algemene voorwaarden van toepassing op alle door de Bank verleende diensten.

Indien wij zijn overeengekomen u Online bankdiensten te verlenen via de speciale website van de Bank, zijn de Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren in Bijlage 3, waarin de voorwaarden met betrekking tot deze online Diensten worden uiteengezet, eveneens van toepassing en worden deze in samenhang met deze Algemene voorwaarden gelezen en uitgelegd. Tenzij anders overeengekomen zijn ook alle andere bijgevoegde Bijlagen van toepassing en maken zij integraal deel uit van deze Algemene voorwaarden.

De relatie tussen u en ons wordt beheerst door deze Algemene voorwaarden, het Aanvraagformulier en eventuele andere overeenkomsten of documenten die u ondertekend in verband met de Diensten die wij verlenen.

Deze Algemene voorwaarden worden geacht door u te zijn aanvaard na ondertekening van het Aanvraagformulier en/of het Klantbeeldformulier.

Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing onder voorbehoud van specifieke wijzigingen die van tijd tot tijd schriftelijk tussen u en ons worden overeengekomen.

2 Gegevens Onderneming

Adres: The Centre, Tigné Point, Sliema, TPO 0001, Malta.
Telefoonnummer: 030 203 5900
Website: www.medirect.nl
E-mailadres: info@medirect.nl

MeDirect Bank (Malta) plc, ondernemingsnummer C34125, is houdster van een vergunning voor het verlenen van bankdiensten op grond van de Banking Act (hoofdstuk 371) en het verlenen van beleggingsdiensten op grond van de Investment Services Act (hoofdstuk 370). MeDirect Bank (Malta) plc staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority als kredietinstelling krachtens de Banking Act 1994. Op basis van haar licenties is het MeDirect Bank (Malta) plc toegestaan om diensten aan te bieden in de Europese Unie door middel van haar 'cross border' paspoort. Indien je woonachtig bent buiten de Europese Unie, dan is het MeDirect Bank (Malta) plc niet toegestaan om diensten aan je aan te bieden.

De MFSA is gevestigd te: Triq I-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010.

3 Het openen van een Rekening

Wij behouden ons het recht voor naar eigen goeddunken te weigeren een Rekening te openen.

Wanneer u ons via een aanvraag verzoekt een Rekening te openen of een Dienst te verlenen, stemt u ermee in ons Aanvraagformulier volledig en naar waarheid in te vullen en ons alle aanvullende documentatie en informatie te verstrekken die wij nodig hebben om onze due diligence-verplichtingen uit te voeren zoals vereist op de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van de wetgeving ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering. Wij kunnen voorafgaand aan het openen van een Rekening kredietinformatiebureaus of -databanken raadplegen en met het oog hierop stemt u ermee in dat wij informatie verstrekken aan dergelijke kredietinformatiebureaus.

U gaat ook akkoord met de voorwaarden in Bijlage 5 (Type Rekeningen).

4 Regulering van Diensten

Instructies

Wij worden hierbij gemachtigd:

- a. Om in uw naam alle banktransacties uit te voeren die u ons vraagt uit te voeren;
- b. Om alle wissels, betalingsopdrachten, cheques, wisselbrieven en promesses die door u of namens u zijn opgesteld, ondertekend, aanvaard, geëndosseerd of gemaakt te honoreren en uw Rekening(en) te debiteren, ongeacht of uw Rekening(en) een positief of negatief saldo hebben, zelfs als een debitering leidt tot een debetstand, maar zonder afbreuk te doen aan ons recht om een debetstand of een verergering daarvan te weigeren boven een bepaalde limiet;
- c. Om alle opdrachten voor het opnemen van geld van uw Rekening(en) te honoreren en uit te voeren;
- d. Om op uw aanwijzingen te handelen met betrekking tot de aankoop of verkoop van vreemde valuta;
- e. Om bankfaciliteitenovereenkomsten en vrijwaringen met u aan te gaan;
- f. Om stortingen op uw Rekening te accepteren;
- g. Om ervoor te zorgen dat wij van tijd tot tijd producten of diensten kunnen aanbieden die wij in uw belang achten;
- h. Om te handelen op aanvragen of verzoeken van u om een garantie of vrijwaring af te geven; en
- i. In het algemeen, om te handelen in overeenstemming met uw verzoeken met betrekking tot uw Rekening(en), op voorwaarde dat dergelijke instructies of verzoeken zijn ondertekend, uitgegeven, bekrachtigd of aanvaard door u.

U gaat ermee akkoord dat:

- a. U jegens ons aansprakelijk bent voor elk debetsaldo op een Rekening op u naam. Deze schuld is onmiddellijk opeisbaar, tenzij wij schriftelijk anders overeenkomen; en
- b. Wij kunnen uw Rekening(en) nog steeds debiteren met alle instructies of opnames of andere transacties die door ons zijn gedaan totdat wij een schriftelijke opzegging van u ontvangen.

Kosten

Wij zijn gerechtigd kosten in rekening te brengen voor alle aan u verstrekte Rekeningen in overeenstemming met een document met de titel “Tarieven- en kostenoverzicht voor retailbankieren”, waarvan een exemplaar beschikbaar is in onze beleggingscentra en op onze website. Dit document kan van tijd tot tijd worden gewijzigd. In dat geval wordt u

daarvan op de hoogte gesteld. Wij hebben ook het recht om de kosten van derden bij de uitvoering van onze Diensten, waaronder de verrekening van cheques en inkomende en uitgaande betalingen, via uw Rekening door te berekenen.

Deze kosten zijn op u van toepassing tenzij wij schriftelijk een specifieke afwijkende regeling met u zijn overeengekomen.

Verrekening

Overschrijvingen en elektronische betalingen op een Rekening worden op dezelfde Werkdag verwerkt en verrekend, mits deze stortingen, overschrijvingen en betalingen vóór het Afsluitmoment worden ontvangen en dezelfde valutadatum krijgen als wanneer deze zijn ontvangen. Overschrijvingen en elektronische betalingen op een Rekening die na het Afsluitmoment worden ontvangen, worden op de volgende Werkdag verwerkt en verrekend. Let op: vanaf 12 april 2018 accepteert de Bank geen stortingen of opnames in contanten meer.

Stortingen per cheque worden nog dezelfde dag op uw rekening bijgeschreven, mits de storting vóór het Afsluitmoment plaatsvindt. Stortingen per cheque ná het Afsluitmoment worden op de volgende Werkdag gecrediteerd.

In het geval dat niet is voldaan aan de due diligence-vereisten, op naar ons eigen goedgevoelen te bepalen vlakken, kunnen alle door of namens u ontvangen stortingen te allen tijde en naar ons eigen goedgevoelen aan de remittent worden teruggegeven. Bovendien behouden wij ons het recht voor om, in het geval van een storting door middel van een cheque die om welke reden dan ook niet kan worden verrekend, de Rekening te debiteren met het bedrag dat ons verschuldigd is met betrekking tot de teruggezonden cheque, de Rekening te sluiten en elke andere actie te ondernemen die wij passend achten.

Noch de Bank noch haar bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers zijn aansprakelijk voor schade geleden door u of een derde als gevolg van een vertraging in het beschikbaar stellen van de tegoeden, of als gevolg van het terugsturen van de tegoeden naar de remittent, tenzij dergelijke vertragingen het gevolg zijn van onze eigen fraude of grove nalatigheid.

Omrekening van valuta

De indicatieve wisselkoers, indien van toepassing, wordt vóór de verwerking van de

transactie meegedeeld. De daadwerkelijke wisselkoersen die door de Bank op een transactie worden toegepast, kunnen afwijken van de vermelde koersen en kunnen van tijd tot tijd veranderen.

Voor betalingen op uw rekening een andere valuta dan de valuta van de rekening, zullen wij de betaling omzetten in de valuta van de rekening tegen de geldende wisselkoers wanneer wij de betaling verwerken. Als wij een betaling doen waarbij een omwisseling naar vreemde valuta plaatsvindt, en die betaling wordt aan ons geretourneerd, dan zullen wij de geretourneerde betaling weer omzetten in de oorspronkelijke valuta tegen de geldende wisselkoers wanneer wij de geretourneerde betaling verwerken. Alle valutakosten zijn voor uw rekening.

Tegenstrijdige of onduidelijke instructies

Indien wij tegenstrijdige of onduidelijke instructies van u ontvangen in verband met een Dienst of indien wij niet in staat zijn de herkomst van de instructie op bevredigende wijze te verifiëren, kunnen wij naar aanleiding van de genoemde instructies, naar eigen goeddunken en zonder enige aansprakelijkheid, handelen of weigeren te handelen zoals wij geschikt achten.

Rentetarieven

Rente wordt toegestaan of in rekening gebracht tegen de tarieven en voorwaarden die wij van tijd tot tijd kunnen vaststellen, tenzij tussen ons afzonderlijk schriftelijk specifieke rentetarieven zijn overeengekomen. De op de Rekening(en) toegepaste rentetarieven staan vermeld op onze website.

Wijzigingen in de rentetarieven kunnen met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving worden toegepast. U wordt in kennis gesteld van wijzigingen in de rentetarieven. Wijzigingen in de rentetarieven of wisselkoersen die voor u gunstiger zijn, kunnen echter zonder kennisgeving worden toegepast.

Belastingen

De rentetarieven worden vóór belasting berekend en worden bruto betaald. Elke belasting of heffing die in verband met de aan u verleende Diensten ontstaat, is uitsluitend voor uw rekening.

De Bank geeft geen advies over belastingen en/of de persoonlijke fiscale positie van de Klant. U blijft derhalve volledig verantwoordelijk voor uw belastingzaken, met inbegrip van

de indiening van alle toepasselijke aangiften en betalingen en de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving. Wij adviseren u dringend om passend juridisch, boekhoudkundig of fiscaal advies in te winnen, aangezien de Bank geen aansprakelijkheid aanvaardt voor eventuele nadelige fiscale gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van onze Diensten.

Gezamenlijke Rekening

Twee of meer personen die dezelfde Rekening aanvragen worden als gezamenlijke Rekeninghouders beschouwd. Dergelijke Rekeningen worden geopend volgens de instructies op het Aanvraagformulier, tenzij anders vermeld. Tenzij wij door alle gezamenlijke Rekeninghouders schriftelijk anders zijn geïnstrueerd, kunnen alle instructies, mededelingen, eisen, erkenningen of verzoeken die krachtens deze Algemene voorwaarden aan u moeten worden verstrekt, worden verstrekt door of aan één van u als gezamenlijke Rekeninghouders.

Wij zullen niet betrokken raken bij een verdeling van de eigendom van tegoeden op een Rekening, of een dergelijke verdeling erkennen, tenzij specifiek vereist door de wet. Tenzij schriftelijk anders geïnstrueerd, worden alle van u, namens u of namens een of alle gezamenlijke Rekeninghouders ontvangen tegoeden ten gunste van de genoemde gezamenlijke Rekening(en) geplaatst.

Gezamenlijke Rekeninghouders erkennen en komen overeen dat zij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor elke verplichting die op de Rekening(en) wordt aangegaan, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, elke lening, debetstand, faciliteit of andere accommodatie die wij van tijd tot tijd op de Rekening(en) toestaan.

Zodra wij schriftelijk zijn geïnformeerd dat een van de gezamenlijke Rekeninghouders:

- a. is overleden, nemen wij instructies voor een dergelijke gezamenlijke Rekening aan van de erfgenamen/legatarissen, naargelang het geval, van de overledene en de overlevende Rekeninghouder(s); of
- b. in staat van liquidatie, faillissement, beheer of een andere soortgelijke toestand is verklaard waarbij een vereffenaar, curator, bewindvoerder, beheerder of andere soortgelijke functionaris is aangesteld en aan wie wettelijk gezag en vertegenwoordiging is toegekend, nemen wij instructies voor een dergelijke gezamenlijke Rekening aan van deze functionaris en de andere Rekeninghouder(s) gezamenlijk.

Wij stemmen ermee in dat als een van de gezamenlijke Rekeninghouders ons op de hoogte stelt van een geschil tussen hen, wij deze informatie kunnen behandelen als een

opzegging van de Rekening (de “Opzegging”). Voor elke transactie na een “Opzegging” is de toestemming van alle gezamenlijke Rekeninghouders nodig.

Bijhouden van administratie

Wij behoudens ons het recht voor om alle documenten of andere informatie met betrekking tot u of de Diensten die wij aanbieden te bewaren, in welk formaat dan ook. Wij kunnen elektronische kopieën verstrekken om te voldoen aan elk verzoek van de Klant om originele kopieën van de genoemde documentatie.

Rekeningafschriften

Wij verstrekken u eenmaal per jaar elektronische afschriften van elke betaalrekening. Deze afschriften worden u ter beschikking gesteld op de beveiligde website van de Bank. Via de Online bankdiensten van de Bank zijn frequentere (zoals van tijd tot tijd door u gevraagde) afschriften beschikbaar. Deze afschriften worden u kosteloos ter beschikking gesteld. Als u uw afschrift al hebt ontvangen, maar nog een exemplaar wenst, kan een kopie van het afschrift worden verstrekt tegen betaling van de kosten zoals uiteengezet in het Tarieven- en kostenoverzicht voor retailbankieren.

Ongeoorloofde debetstanden

Tenzij schriftelijk anders tussen u en ons is overeengekomen, kunnen wij u kosten in rekening brengen wanneer een cheque of andere debitering op een Rekening leidt tot een debetstand zonder onze voorafgaande toestemming.

Evenzo kunnen wij u kosten in rekening brengen wanneer een cheque of andere debitering op een Rekening wordt uitgevoerd waardoor het saldo een overeengekomen debetlimiet overschrijdt.

Wanneer zonder onze voorafgaande toestemming een debetstand op een Rekening wordt teweeggebracht, behouden wij ons het recht voor rente te berekenen over het debetsaldo.

Zowel de vergoeding als het toepasselijke rentetarief zijn zoals vermeld in het Tarieven- en kostenoverzicht voor retailbankieren.

Retentierecht

Tenzij schriftelijk anders tussen ons is overeengekomen, kunnen wij een retentierechten

uitoefenen op al uw activa en gelden die onder onze controle staan, totdat alle uitstaande vergoedingen, kosten, lasten, uitgaven en verplichtingen die aan ons verschuldigd zijn, volledig zijn betaald.

Beëindiging van Diensten

Wij behouden ons het recht voor om naar eigen goeddunken de levering van de Diensten op elk gewenst moment te beëindigen door u een schriftelijke kennisgeving te sturen met vermelding van de datum waarop deze beëindiging zal plaatsvinden. Voor alle duidelijkheid: tenzij anders vereist door enige toepasselijke wet- of regelgeving, wordt de schriftelijke kennisgeving ten minste twee (2) maanden voor de beëindigingsdatum aan u gestuurd en zullen wij een Fixed Term Deposit Account (Termijndeposito) (zoals gedefinieerd in Bijlage 4) of de Now-Rekening (zoals gedefinieerd in Bijlage 4) niet sluiten voordat de looptijd van de genoemde Rekeningen is verstreken.

De bepalingen met betrekking tot uw rechten op beëindiging van de Rekening(en) worden hieronder specifiek uiteengezet onder elk type Rekening. Tenzij schriftelijk anders tussen ons is overeengekomen, kunt u een aan u verleende Dienst beëindigen door ons schriftelijke instructies te versturen.

Bij beëindiging van een Dienst door één der partijen, zullen wij:

- a. het recht hebben om van u alle vergoedingen, kosten, lasten, uitgeven en verplichtingen te ontvangen die met betrekking tot deze Dienst tot de beëindigingsdatum zijn ontstaan, met inbegrip van eventuele extra uitgaven of verliezen die redelijkerwijs en naar behoren zijn opgelopen bij de beëindiging van de Dienst en, indien van toepassing, eventuele kosten voor de overdracht van uw activa of gelden aan u of de door u aangegeven partij;
- b. u kosteloos en op een duurzame drager het laatste beschikbare jaarafschrift en een tussentijds afschrift over de periode vanaf het laatste beschikbare jaarafschrift tot de beëindigingsdatum voor elke betaalrekening te verstrekken;
- c. zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, indien van toepassing, uw activa en gelden te (laten) leveren aan uw of de door u aangegeven partij, met dien verstande dat wij gerechtigd zijn om een recht op verrekening uit te oefenen zoals voorzien in deze Algemene voorwaarden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de uitoefening van het recht op verrekening met uw activa of gelden in ons bezit, van alle uitstaande vergoedingen, kosten, lasten, uitgaven en verplichtingen die u ten opzichte van ons heeft. Als wij geen instructies van u kunnen krijgen met betrekking tot deze levering en overdracht, hebben wij het recht, na u daarvan schriftelijk in kennis te hebben gesteld, al uw activa of gelden te leveren en over te dragen aan een gedelegeerde, cessionaris of verkrijger die wij naar eigen

- goeddunken en op de door ons passend geachte voorwaarden en op uw kosten zullen aanwijzen; en
- d. onder voorbehoud van het bovenstaande, aan u een evenredig deel van de vooraf betaalde vergoeding terugbetalen.

De beëindiging van een Dienst heeft geen invloed op een lopende bestelling of transactie of op reeds ontstane wettelijke rechten of verplichtingen. Wij zullen op de beëindigingsdatum lopende transacties zo snel als redelijkerwijs mogelijk is afronden. Daarnaast bevestigt u dat bij beëindiging van een Rekening in overeenstemming met deze Algemene voorwaarden alle door u uitgegeven gegarandeerde betalingsvormen vóór de sluiting van de Rekening(en) zijn afgeschreven en dat alle ongebruikte cheques voor gebruik op de Rekening(en) zijn vernietigd. Beëindiging van een of meer Rekeningen heeft geen invloed op de resterende Rekening(en).

In geval van overlijden van een Klant zijn wij gerechtigd ervan uit te gaan dat de relatie tussen ons en de Klant nog bestaat totdat ons schriftelijk is medegedeeld dat de Klant is overleden. In een dergelijk geval nemen wij instructies aan van de persoon/personen die wettelijk belast is/zijn met de rechten en plichten die aan de Dienst(en) verbonden zijn. Wij kunnen ons beroepen op al het bewijs dat wij nodig hebben, op kosten van de Klant, om de juiste gerechtigdheid en bevoegdheid van die persoon of personen vast te stellen en wij zijn niet verplicht te handelen totdat wij daarvan overtuigd zijn. Alle voorwaarden die van toepassing zijn op de Diensten blijven bindend voor de rechtsopvolger die wij gevraagd worden te erkennen.

5 Algemene bepalingen

Kennisgevingen en mededelingen

Alle informatie, met inbegrip van kennisgevingen, kunnen u worden toegezonden per elektronische post naar het laatste bij ons bekende adres en/of via Secure Mail. U moet ons onmiddellijk in kennis stellen van elke wijziging van uw adres of andere relevante gegevens, door ons een brief te sturen per post of via Secure Mail.

In uw belang zijn wij echter niet verplicht om door u verstrekte opdrachten via openbare of niet-versleutelde elektronische communicatiesystemen te aanvaarden, en wij behouden ons het recht voor per geval en naar eigen goeddunken te beslissen of wij al dan niet gevolg geven aan verzoeken die via een openbaar of niet-versleuteld elektronisch communicatiesysteem zijn ontvangen.

Elke telefonische communicatie tussen ons kan worden opgenomen in uw belang en voor uw veiligheid.

Een kennisgeving wordt geacht te zijn ontvangen op de zevende (7^e) kalenderdag na de dag van verzending (na overlegging van een ontvangstbewijs) indien verzonden per aangetekende post en binnen één (1) werkdag na verzending indien verzonden per elektronische post en/of Secure Mail.

Communicatiemethoden

U kunt informatie en instructies aan ons doorgeven via, telefoon of Secure Mail en hoewel wij geen instructies accepteren via niet-versleutelde elektronische post, kunt u anderszins met ons communiceren via elektronische post. Indien u gebruikt maakt van Online bankdiensten van de Bank verstrekken wij u informatie en kennisgevingen in elektronisch format, onder meer via Secure Mail en/of elektronische post. Alle informatie die wij verstrekken is in het Engels en u moet dus in staat zijn om in het Engels te communiceren.

Disclaimer/vrijwaring

Noch de Bank, noch haar bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers zijn aansprakelijk voor enige schade die u lijdt in verband met de verleende Diensten of anderszins, tenzij deze schade het gevolg is van onze grove nalatigheid of fraude. Noch de Bank, noch haar bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers zijn aansprakelijk voor enige schade die u rechtstreeks of onrechtstreeks lijdt als gevolg van het handelen of nalaten van een andere persoon. In het bijzonder, en onverminderd de algemeenheid van het voorgaande, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het sluiten of weigeren van een Rekening of voor de beëindiging of weigering om een Dienst te verlenen.

U zult ons en elk van onze bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers te allen tijde vrijwaren en gevrijwaard houden van alle acties, rechtszaken, procedures, vorderingen, eisen, kosten, boetes, uitgaven en aansprakelijkheden van welke aard dan ook die kunnen ontstaan of optreden of worden genomen, aangevangen, gemaakt of gezocht van of tegen ons of een van onze bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers in verband met de Diensten die wij leveren, behalve als gevolg van fraude of grove nalatigheid of verzuim van onze kant.

Overmacht

Noch de Bank, noch een van haar bestuurders, functionarissen, agenten of werknemers kan verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet-tijdig nakomen

van haar verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden als gevolg van of direct of indirect veroorzaakt door omstandigheden waarover de Bank redelijkerwijs geen invloed heeft, met inbegrip van overmacht, aardbevingen, brand, overstromingen, oorlogen, burgerlijke of militaire onrust, sabotage, epidemieën of pandemieën, rellen, onderbrekingen, verlies of storingen van nutsvoorzieningen, computers (hardware of software) of communicatiediensten, ongevallen, arbeidsgeschillen, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten of overheidsinterventies. Wij zullen echter alle redelijke inspanningen leveren om de activiteiten zo snel als redelijkerwijs mogelijk is te hervatten.

Verplichtingen

Wij moeten naar behoren schriftelijk in kennis worden gesteld van elke wijziging die of elk geschil dat van invloed kan zijn op de ondertekeningsregelingen van een Rekening of anderszins van invloed kan zijn op de verlening van Diensten. Dergelijke wijzigingen zijn niet van invloed op lopende bestellingen of transacties of op wettelijke rechten of verplichtingen die reeds zijn ontstaan voordat wij van deze wijzigingen in kennis werden gesteld.

Wanneer u optreedt als trustee of in een andere fiduciaire hoedanigheid (waaronder als mandataris of curator), dient u ons op de hoogte te stellen van elke beëindiging van het mandaat of elke andere wijziging van de informatie die u ons met betrekking tot de genoemde relatie hebt verstrekt en garandeert u ons dat u naar behoren gemachtigd bent om een dergelijke Dienst met ons aan te gaan en dat geen andere persoon daarvoor zijn voorafgaande toestemming of machtiging hoeft te geven.

Derden

Niets in deze Algemene voorwaarden geeft derden het recht om enig aspect van deze bepalingen af te dwingen of daarvan te profiteren.

Geen verplichtingen om opdrachten te verwerken

Wij zijn niet verplicht een opdracht of instructie te verwerken indien:

- a. het saldo op uw Rekening niet voldoende is om het bedrag van de opdracht plus de bijbehorende kosten en uitgaven te dekken;
- b. er een derdenbeslag is gelegd op of een ander gerechtelijk bevel is uitgevaardigd met betrekking tot uw tegoeden of Rekeningen;
- c. de opdracht of instructies betrekking hebben op een persoon, entiteit of land waarop een economische sanctie (opgelegd door de Verenigde Naties of anderszins) van toepassing is;

- d. er redelijke vermoedens bestaan over de herkomst of het gebruik van middelen in de zin van de toepasselijke wetgeving ter voorkoming van witwassen of terrorismefinanciering; en/of
- e. er, naar het oordeel van de Bank, andere omstandigheden zijn die het ons verbieden de opdracht of instructie te verwerken.

Wijzigingen van de voorwaarden

Wij kunnen deze Algemene voorwaarden of andere voorwaarden met betrekking tot een Dienst naar eigen goeddunken wijzigen, aanpassen of aanvullen door u een kennisgeving te sturen per elektronische post en/of via een bericht op onze website. Dergelijke wijzigingen worden van kracht op een datum die in de kennisgeving wordt vermeld en wanneer wij dergelijke wijzigingen van wezenlijk belang achten, zal de ingangsdatum ten minste twee (2) maanden na de datum van de kennisgeving zijn. Tenzij u ons vóór de ingangsdatum op de hoogte hebt gesteld van uw bezwaar tegen de wijzigingen zoals vermeld in de kennisgeving, wordt u geacht deze wijzigingen te hebben aanvaard. In geval van bezwaar tegen dergelijke wijzigingen hebt u het recht de Diensten kosteloos en met ingang van elk moment vóór de ingangsdatum van de wijziging te beëindigen.

Looptijd

De Algemene voorwaarden gelden voor onbepaalde tijd.

Recht om de Algemene voorwaarden te ontvangen

Gedurende de looptijd van deze Algemene voorwaarden hebt u het recht om op elk moment en op uw verzoek een elektronisch exemplaar te ontvangen deze Algemene voorwaarden, zoals deze van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.

Overdracht van rechten

U mag uw rechten of verplichtingen uit hoofde van een Dienst op geen enkele wijze geheel of ten dele toewijzen of overdragen.

Overlijden van een Rekeninghouder

In het geval van een overleden Klant worden Rekening geblokkeerd na kennisgeving van het overlijden van de Klant. Vervolgens zal de Bank eisen dat de persoon of personen die beweren de rechtmatige erfgenamen van de Klant te zijn een door een plaatselijke notaris gewaarmerkte lijst van relevante documenten overleggen, zodat de Bank kan nagaan hoe de tegoeden op naam van de overleden Klant bij de Bank moeten worden toegewezen/verdeeld. De juridische afdeling van de Bank zal deze documentatie controleren om de rechtmatige eigendom van de tegoeden door de erfgenamen vast te stellen en te bevestigen.

Voor dit onderzoek brengt de Bank administratiekosten in rekening volgens het Tarieven- en kostenoverzicht voor retail bankieren.

Vóór de afwikkeling van de nalatenschap van de overleden Klant is de Bank niet verplicht informatie te verstrekken over handelingen en transacties die vóór het overlijden van de Klant zijn verricht.

6 Verklaringen van afstand en verrekening

De verklaring van afstand door de Bank met betrekking tot een inbreuk op een bepaling van de Diensten dient schriftelijk te geschieden en mag niet worden opgevat als een verklaring van afstand met betrekking tot een latere of andere inbreuk.

U doet hierbij afstand van elk recht op tegenvordering of recht op verrekening van saldi op de Rekening(en), of andere tegoeden op uw naam onder andere Diensten, met eventuele verplichtingen die u jegens ons heeft.

Wij hebben te allen tijde en naar eigen goeddunken het recht alle door u aan ons verschuldigde bedragen te verrekenen met alle bedragen die wij aan u verschuldigd zijn (alleen of samen met andere personen) uit hoofde van enige overeenkomst tussen ons (die voor de toepassing van dit artikel één overeenkomst vormen).

In het kader van het voorgaande:

- a. hebben wij het recht om alle gelden die nu of later op uw Rekening bij ons staan en in elke valuta te combineren of te consolideren;
- b. mogen wij, indien de verplichtingen in verschillende valuta luiden, wij alle verplichtingen omzetten in de euro, of een andere vreemde valuta, tegen de wisselkoers waartegen wij die valuta op commercieel redelijke wijze en te goeder trouw zouden kunnen kopen;

- c. hebben wij het recht om een niet-financiële verplichting om te zetten in een monetaire verplichting van gelijke waarde en om een dergelijke verplichting te waarderen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het recht om de waarde van al uw activa die onder onze controle staan op commercieel redelijke wijze en te goeder trouw te schatten en om onze verplichting om dergelijke activa die onder onze controle staan aan u of de door u aangegeven partij te leveren om te zetten in een monetaire verplichting van ons aan u; en
- d. kunnen wij, indien een verplichting tussen ons niet geliquideerd of niet geverifieerd is, de waarde van een dergelijke verplichting op commercieel redelijke wijze en te goeder trouw schatten.

7 Klachtenprocedure

De Bank streeft ernaar u een positieve ervaring en de beste kwaliteit van dienstverlening te bieden, maar als u vindt dat u ontevreden bent over de manier waarop wij u van dienst zijn geweest of als u vindt dat u niet tevreden bent over onze producten of diensten, verzoeken wij u contact met ons op te nemen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Dit zal ons niet alleen helpen om onze dienstverlening te verbeteren, maar het zal ons ook in staat stellen om aan uw verwachtingen te voldoen. De Bank doet er alles aan om ervoor te zorgen dat ontvangen klachten in uw belang en in overeenstemming met de geldende regels en voorschriften worden behandeld.

De Bank adviseert om klachten in eerste instantie kenbaar te maken bij uw gebruikelijke contactpersoon bij de Bank. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, zal de Bank de klacht schriftelijk samenvatten en de klager verzoeken de schriftelijke samenvatting te ondertekenen, waarmee de ingediende klacht wordt erkend. U kunt uw ontevredenheid ook kenbaar maken door:

- a. onze klantenservice te bellen op 030 203 5900 of;
- b. ons een Secure Mail te sturen via onze Online bankdiensten of;
- c. de klacht te e-mailen naar klachten@medirect.nl of;

Aan het indienen van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Als u ontevreden bent over een product of dienst die aan u is geleverd, geef dan in het kort de reden voor het indienen van de klacht, ondersteund door feiten met betrekking tot de zaak, met inbegrip van de volgende informatie:

- a. uw naam, ID-kaartnummer/paspoortnummer en contactgegevens;
- b. de datum, de naam van de medewerker/contactpersoon in dienst van de Bank en de plaats waar het incident heeft plaatsgevonden;

- c. het onderwerp van de klacht;
- d. alle beschikbare documentatie ter ondersteuning van de klacht.

Wij behandelen klachten op vertrouwelijke wijze en in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG"). Zie artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden voor meer informatie over Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming.

Zodra de Bank een klacht heeft ontvangen, sturen wij binnen twee werkdagen een bevestiging door middel van een brief, een e-mail of via Secure Mail.

De Bank verbindt zich ertoe een onderzoek in te stellen en het resultaat van het onderzoek binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan u mee te delen. Indien de Bank het onderzoek niet binnen de gestelde termijn kan afronden, zal zij u hiervan in kennis stellen. De kennisgeving vermeldt de redenen voor de vertraging van het onderzoek en een indicatie wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond.

De Bank kan met u communiceren via het geregistreerde e-mailadres, maar als de communicatie gevoelige of vertrouwelijke informatie bevat, gebeurt dit door middel van Secure Mail. U kunt informatie inwinnen over de voortgang van de ingediende klacht door contact op te nemen met de Bank via de hierboven vermelde kanalen.

U kunt een klacht te allen tijde intrekken door een e-mail te sturen naar klachten@medirect.nl, via Secure Mail of per post, met vermelding van de reden voor de intrekking.

Als u niet tevreden bent over de voortgang van het onderzoek, de oplossing van de Bank, of als er geen overeenstemming is bereikt tussen u en de Bank, kunt u de zaak voorleggen aan het Kifid. Voor meer informatie over het Kifid verwijzen wij u naar www.kifid.nl.

Ten slotte hebt u de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de Nederlandse rechter, meer bepaald de rechtbank Amsterdam. De rechtbank Amsterdam wordt beschouwd als de bevoegde rechter in geval van een civiele procedure tegen de Bank.

8 Wettelijke compensatieregelingen

Spaarders profiteren van de depositocompensatieregeling waarin wordt voorzien in de Depositor Compensation Scheme Regulations (S.L. 371.09), zoals van tijd tot tijd gewijzigd,

met inachtneming van de daarin vervatte voorwaarden. Momenteel zijn tegoeden gedekt tot honderdduizend (100.000) euro (of een gelijkwaardig bedrag) per persoon per instelling. Zie Bijlage 5 voor het informatieblad over de depositocompensatieregeling.

9 Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

Wij streven ernaar de vertrouwelijkheid en privacy van uw persoonsgegevens te waarborgen. Elke verwerking van persoonsgegevens gebeurt volledig in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG') of enige andere geldende wetgeving inzake gegevensbescherming en in overeenstemming met onze Privacyverklaring, die u kunt raadplegen via de legal footer op onze website www.medirect.nl. Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen via info@medirect.nl

10 Bepaling inzake scheidbaarheid

Elk van de bepalingen in deze Algemene voorwaarden of in enige andere algemene voorwaarden met betrekking tot een Dienst is scheidbaar en staat los van de andere bepalingen, en indien op enig moment een of meer van deze bepalingen ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar is of wordt onder de wetten van enig rechtsgebied, doet dat op geen enkele wijze afbreuk aan de geldigheid, wettigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de genoemde algemene voorwaarden (noch de geldigheid, wettigheid en afdwingbaarheid van die bepalingen in enig ander rechtsgebied).

11 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op deze Algemene voorwaarden, alsmede op alle andere voorwaarden die op een Dienst van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

Wij streven ernaar elk geschil, elke onenigheid en elke vordering die voortvloeit uit of verband houdt met deze Algemene voorwaarden of enige andere voorwaarden die van toepassing zijn op Dienst(en) of met betrekking tot de uitleg, geldigheid, uitvoering of schending daarvan (het "Geschil") in der minne en buitengerechtelijk te schikken. Indien een dergelijk Geschil niet overeenkomstig het bovenstaande wordt opgelost, kunt u de zaak voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). U hebt de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan de Nederlandse rechtbanken, meer bepaald de rechtbank Amsterdam. De rechtbank Amsterdam wordt beschouwd als de bevoegde rechter in geval van een civiele procedure tegen de Bank.

Het bovenstaande doet geen afbreuk aan uw recht om een procedure te starten bij het Kifid of het Maltese Office of the Arbiter for Financial Services Act in termen van de Arbiter for Financial Services Act (hoofdstuk 555 van de Wetten van Malta),

12 Instructies per telefoon, Secure Mail en e-mail

Wij kunnen instructies accepteren die mondeling of per telefoon, Secure Mail, of e-mail zijn gegeven indien wij, naar eigen goeddunken en onder voorbehoud van onze verificaties, geloven dat dergelijke instructies echt zijn. Wanneer wij per telefoon, Secure Mail of e-mail ontvangen instructies verwerken, gaat u ermee akkoord ons te vrijwaren en de gebruiksvoorwaarden in Bijlage 3 bij deze Algemene voorwaarden na te leven. Als u niet wilt dat wij instructies accepteren die per telefoon, Secure Mail of e-mail naar ons worden gestuurd, moet u dit aangeven op het Aanvraagformulier of in een andere schriftelijke kennisgeving aan ons. Zowel inkomende als uitgaande gesprekken worden opgenomen voor kwaliteits- en veiligheidsdoeleinden.

Bijlage 1: Voorwaarden voor betaaldiensten

MeDirect Bank (Malta) plc past de volgende Algemene voorwaarden toe op betaaldiensten.

1. Inleiding

Naast de in de Algemene voorwaarden gedefinieerde termen zijn de volgende definities van toepassing op deze Bijlage 1: Voorwaarden voor betaaldiensten, tenzij de context anders vereist:

“Automatische incasso”: een instructie van een Klant aan de Bank waarbij een andere persoon wordt gemachtigd om verschillende financiële bedragen van de Rekening van de Klant bij de Bank te incasseren;

“Raamovereenkomst”: een contract voor betaaldiensten dat de toekomstige uitvoering van afzonderlijke en opeenvolgende Betalingstransacties beheerst;

“Begunstigde”: elke persoon of entiteit die de beoogde ontvanger van gelden is;

“Betalder”: elke persoon of entiteit die een betalingsopdracht verstrekt;

“Betaalinstrument”: een apparaat of reeks procedures, overeengekomen tussen de Klant en de Bank, gebruikt om een betalingsopdracht te initiëren;

“Gebruiker van de betaaldienst”: de partij die gebruik maakt van de door de Bank aangeboden betaaldienst;

“Betalingstransactie”: een door de Klant geïnitieerde handeling, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, automatische incasso, inkomende of uitgaande overschrijvingen, bestaande uit het plaatsen, overmaken of opnemen van gelden;

“Referentiewisselkoers”: de wisselkoers die wordt gebruikt als basis voor de berekening van een valutawissel; en

“Unieke identicator”: een combinatie van letters, cijfers of tekens die door de Bank aan de Klant wordt verstrekt, zoals het IBAN (*International Bank Account Number*). Deze moet door de Klant worden verstrekt om eenduidige identificatie van de Begunstigde te

waarborgen.

2. Precontractuele informatievereisten voor betaaldiensten

De Bank verstrekt de Klant kosteloos de volgende informatie voordat hij/zij door een overeenkomst voor een enkele betaaldienst wordt gebonden:

- a. een specificatie van de informatie of de Unieke identifier die door de Klant moet worden verstrekt opdat een betalingsopdracht correct kan worden uitgevoerd;
- b. de maximale uitvoeringstermijn voor de te verstrekken betaaldienst;
- c. een specificatie van alle kosten die de Klant aan de Bank verschuldigd is;
- d. voor zover van toepassing, de bij de Betalingstransactie toe te passen feitelijke of Referentiewisselkoers; en
- e. Wanneer de Betalingstransactie wordt beheerst door een Raamovereenkomst kan de Betaler worden verzocht aanvullende informatie te verstrekken.

De Klant geeft zijn/haar instemming met de uitvoering van een Betalingstransactie te kennen, hetzij door ondertekening van de desbetreffende instructies aan de Bank, hetzij via vooraf met de Bank overeengekomen methoden en/of procedures. Een machtiging kan alleen met instemming van de Bank worden ingetrokken. De Bank behoudt zich het recht voor een vergoeding of kosten op te leggen indien zij instemt met de intrekking van de machtiging.

Een Automatische incasso kan worden herroepen na schriftelijke instructies van zowel de Betaler als de Begunstigde, die uiterlijk aan het einde van de Werkdag voorafgaand aan de dag waarop het geld moet worden afgeschreven, zijn ontvangen.

Wanneer de Klant en de Bank zijn overeengekomen dat de uitvoering van een betalingsopdracht zal aanvangen op een specifieke dag of aan het einde van een bepaalde periode of dag waarop de Klant geld ter beschikking van de Bank heeft gesteld, kan de Klant de betaling herroepen tot het einde van de Werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

Wanneer een betalingsopdracht voor één enkele Betalingstransactie wordt doorgegeven via een door een Raamovereenkomst beheerst Betaalinstrument, is de Bank niet verplicht informatie te verstrekken die reeds op grond van een Raamovereenkomst met een andere betaaldienstverlener is verstrekt of die aan die Raamovereenkomst zal worden verstrekt.

De Bank behoudt zich het recht voor om op verzoek van de Gebruiker van de betaaldienst

kosten aan te rekenen voor aanvullende of frequentere informatie, of voor verzending via andere communicatiemiddelen dan die welke in een Raamovereenkomst zijn vermeld. Deze kosten zijn passend en in overeenstemming met de daadwerkelijke kosten van de Bank.

In geval van Betaalinstrumenten van geringe waarde en elektronisch geld behoudt de Bank zich het recht voor de informatie te verstrekken die op grond van de wet minimaal verstrekt moet worden.

3. Rechten en plichten met betrekking het aanbieden en het gebruik van betaaldiensten

Let op: vanaf 12 april 2018 accepteert de Bank geen stortingen of opnames in contanten meer.

Wanneer de Klant de Bank verzoekt een Betalingstransactie te verrichten, is de Klant verplicht voldoende informatie te verstrekken om de correcte uitvoering van de Betalingstransactie te waarborgen. De Bank kan de Klant verzoeken haar alle of een deel van de volgende gegevens te verstrekken met betrekking tot de Rekeningen van de Betaler en de Begunstigde:

- a. de nummers, namen en gegevens van de Rekeninghouders;
- b. de noodzakelijke Unieke identificator(s);
- c. de valuta van de Betalingstransactie en het over te maken bedrag; en
- d. de redenen voor het aanvragen van de Betalingstransactie.

Indien de door de Klant verstrekte Unieke identificator(s) onjuist is (zijn), is de Bank niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de Betalingstransactie. In dergelijke gevallen is de Bank niet aansprakelijk voor de kosten die de Klant moet maken voor eventuele teruggave van gelden.

Het tijdstip van ontvangst van een betalingsopdracht is het tijdstip waarop de betalingsopdracht door de Bank is ontvangen. Indien de betalingsopdracht niet op een Werkdag, of ná het Afsluitmoment, wordt ontvangen door de Bank, wordt de betalingsopdracht geacht op de eerstvolgende Werkdag te zijn ontvangen.

De Gebruiker van de betaaldienst die een betalingsopdracht initieert, kan ook met de Bank overeenkomen dat de uitvoering van een betalingsopdracht op een specifieke datum begint. In dergelijke gevallen wordt het tijdstip van ontvangst geacht de overeengekomen datum te zijn.

Betalingstransacties binnen de EER en in een EER-valuta worden binnen één (1) Werkdag vanaf het tijdstip van ontvangst op de rekening van de betaaldienstverlener van de Begunstigde bijgeschreven. Andere Betalingstransacties worden binnen twee (2) Werkdagen vanaf het tijdstip van ontvangst bijgeschreven bij de betaaldienstverlener van de Begunstigde. Deze termijnen kunnen met een extra Werkdag worden verlengd voor Betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd.

De Valutadatum van de debitering van de betaalrekening van de Begunstigde ligt niet eerder dan het tijdstip waarop het bedrag van de Betalingstransactie van die betaalrekening wordt afgeschreven.

In het kader van onze fraudepreventie controleert de Bank regelmatig de transacties die via uw rekening verlopen. Wanneer verdachte activiteiten worden vastgesteld, behoudt de Bank zich het recht voor betalingen vanaf uw rekening zo lang op te schorten als nodig is om de verdenking weg te nemen. De Bank verbindt zich ertoe u zo snel als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte te brengen wanneer betalingen worden opgeschort op grond van een vermoeden van fraude.

De Bank is verplicht alle toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving na te leven en in overeenstemming daarmee te handelen, en zij aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor handelingen die zij bij de naleving van genoemde wet- en regelgeving verricht.

Onmiddellijk na de uitvoering van een betalingsopdracht verstrekt de Bank de volgende informatie aan de Betaler:

- a. de datum van ontvangst van de betalingsopdracht;
- b. het kenmerk aan de hand waarvan de Betaler kan uitmaken om welke Betalingstransactie het gaat, en, in voorkomend geval, informatie betreffende de Begunstigde;
- c. het bedrag van de Betalingstransactie in de in de betalingsopdracht gebruikte valuta;
- d. het bedrag van eventuele kosten voor de Betalingstransactie en, in voorkomend geval, een uitsplitsing van de door de Betaler te betalen kosten, welke kosten afzonderlijk worden doorberekend;
- e. in voorkomend geval, de door de betaaldienstverlener van de betaler bij de Betalingstransactie gehanteerde wisselkoers; en
- f. de valutadatum van de creditering.

De Bank kan op verzoek van de Betaler aanvullende informatie verstrekken, waarvoor

echter kosten in rekening kunnen worden gebracht.

Ontvangen gelden voor het crediteren van een Rekening worden door de Bank gecrediteerd op de Werkdag waarop de gelden door de Bank worden ontvangen. Wanneer gelden worden ontvangen ná het Afsluitmoment of op een dag die geen Werkdag is, wordt de Rekening op de eerstvolgende Werkdag gecrediteerd. Het aan de Begunstigde gecrediteerde bedrag is exclusief vergoedingen, kosten, provisies en eventueel aan de Bank verschuldigde rente.

Onmiddellijk na de uitvoering van de betalingsopdracht verstrekt de Bank de volgende informatie aan de Begunstigde:

- a. het kenmerk aan de hand waarvan de Begunstigde kan uitmaken om welke Betalingstransactie en, in voorkomend geval, om welke Betaler het gaat, en alle bij de Betalingstransactie gevoegde informatie;
- b. het bedrag van de Betalingstransactie, in de valuta waarin de geldmiddelen ter beschikking van de Begunstigde worden gesteld;
- c. het bedrag van eventuele kosten voor de Betalingstransactie en, in voorkomend geval, een uitsplitsing van de door de Begunstigde te betalen kosten;
- d. in voorkomend geval, de gehanteerde wisselkoers en het bedrag van de Betalingstransactie vóór die valutawissel; en
- e. de Valutadatum van de creditering.

4. Aansprakelijkheid voor Betalingstransacties

Wanneer wij optreden als betaaldienstverlener van de Betaler zijn wij verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van een door een Betaler geïnitieerde Betalingstransactie, maar wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering indien wij de Betaler kunnen bewijzen dat het bedrag van de Betalingstransactie naar behoren is ontvangen door de Begunstigde (en, indien van toepassing, door de betaaldienstverlener van de Begunstigde). In dit laatste geval is de betaaldienstverlener van de Begunstigde jegens de Begunstigde aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Betalingstransactie.

Indien wij, handelend als betaaldienstverlener van de Begunstigde, aansprakelijk zijn voor niet-uitgevoerde of gebrekkige Betalingstransacties, stellen wij het bedrag van de Betalingstransactie onmiddellijk ter beschikking van de Begunstigde met als Valutadatum uiterlijk de datum waarop het bedrag zou zijn gevaluteerd indien de Betalingstransactie correct was uitgevoerd.

De Bank is niet aansprakelijk indien een Betalingstransactie niet wordt uitgevoerd omdat

de Klant niet de juiste en/of noodzakelijke informatie heeft verstrekt of omdat de Bank verhinderd wordt of het de Bank bij wet verboden is de Betalingstransacties uit te voeren. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wet- en regelgeving, stelt de Bank de Klant op de eerstvolgende Werkdag in kennis van de reden(en) waarom de Betalingstransactie niet is verricht. De Bank zal de Betalingstransactie uitvoeren zodra de ontbrekende informatie door de Klant is verstrekt of wanneer elke belemmering voor de uitvoering daarvan is opgeheven. In dergelijke gevallen is de datum van ontvangst de datum waarop de Bank de Betalingstransactie daadwerkelijk kan verwerken.

De Bank is niet aansprakelijk voor een Betalingstransactie die zij uitvoert volgens de instructies van de Klant, zelfs indien de ontvangen instructies onjuist of onvolledig zijn. Voor zover mogelijk zal de Bank in het geval van ten onrechte overgemaakte gelden, in overeenstemming met de door de Klant ontvangen instructies, proberen de aldus overgemaakte gelden terug te vorderen onder voorbehoud van de toepasselijkheid van eventuele vergoedingen en kosten overeenkomstig het Tarieven- en kostenoverzicht voor bankdiensten. De Bank kan de terugvordering van dergelijke gelden echter niet garanderen.

De Klant dient de Bank onmiddellijk in kennis te stellen van elke niet-toegestane of onjuist uitgevoerde Betalingstransactie via post, telefoon, Secure Mail of e-mail binnen 13 maanden na de datum van debitering, zodat de desbetreffende Betalingstransactie kan worden gecorrigeerd. Wanneer een niet-toegestane Betalingstransactie is verricht door de Bank, behalve wanneer de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden, betaalt de Bank de Klant het bedrag van de niet-toegestane of foutieve Betalingstransactie terug, vermeerderd met de eventuele kosten daarvan, en brengt zij de betreffende rekening terug in de toestand waarin deze zich zou bevinden als de betrokken transactie niet zou hebben plaatsgevonden, aan het einde van de Werkdag volgend op de dag waarop de Bank daarvan door de Klant in kennis is gesteld.

Wanneer een Betalingstransactie door de Klant als Betaler is geïnitieerd, zal de Bank, in geval van niet-uitgevoerde Betalingstransacties of door de Bank als betaaldienstverlener van de Betaler gebrekkig uitgevoerde Betalingstransacties, de Betaler onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie terugbetalen en, in voorkomend geval, de betreffende rekening terugbrengen in de toestand waarin deze zich zou bevinden als de gebrekkig uitgevoerde Betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. In dergelijke gevallen zal de Bank op verzoek van de Betaler de desbetreffende Betalingstransactie opsporen en de Betaler van de uitkomst in kennis stellen zonder kosten aan te rekenen.

De Bank is niet aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van een Betalingstransactie

wegens abnormale of onvoorziene omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Bank of wegens de naleving door de Bank van haar wettelijke verplichtingen.

5. Betalingslimieten

Op overschrijvingen ten gunste van derden die via de Online bankdiensten van de Bank of de Mobiel bankieren-app van de Bank worden verricht zijn limieten van toepassing. De Bank behoudt zich het recht voor dit maximumbedrag te beperken tot een door haar te bepalen bedrag om het risico van fraude of soortgelijk misbruik te beperken.

Bijlage 2: Vrijwaring per telefoon, Secure Mail en e-mail

Voor zover u ons instructies geeft per telefoon, Secure Mail of e-mail zijn de volgende gebruiksvoorwaarden eveneens van toepassing.

Totdat u ons schriftelijk van het tegendeel in kennis stelt, verzoekt en machtigt u ons hierbij om van tijd tot tijd zonder verdere goedkeuring of kennisgeving van u te handelen naar instructies die wij van (naar verluidt) u ontvangen per telefoon, Secure Mail of e-mail in verband met Diensten die wij aan u verlenen. Als tegenprestatie voor onze instemming om dit te doen, verbindt u zich er hierbij toe om ons te allen tijde volledig en effectief te vrijwaren van alle verliezen, kosten, schade, vorderingen, eisen en uitgaven die wij kunnen lijden of oplopen door ons handelen of nalaten als direct of indirect gevolg van instructies zoals hiervoor vermeld. U stemt er verder mee in dat wij niettemin uw rekening(en) mogen debiteren met dergelijke instructies, ongeacht of deze rekening(en) een creditstand of debetstand hebben.

Er wordt overeengekomen dat elke transactie die op deze wijze wordt aangevraagd, onderworpen is aan de Algemene voorwaarden.

Wij zijn gerechtigd maar niet verplicht te handelen naar dergelijke instructies die per telefoon, Secure Mail of e-mail zijn ontvangen in overeenstemming met deze bevoegdheid. U begrijpt dat wij op geen enkele wijze aansprakelijk zijn voor welk verlies dan ook dat u lijdt als gevolg van ons handelen of nalaten te handelen (geheel of gedeeltelijk) op instructies die naar onze mening in overeenstemming met het bovenstaande zijn gegeven.

Voorts wordt overeengekomen dat:

- a. ons schriftelijk advies of een ander document afdoende bewijs vormt dat er een telefoongesprek met u heeft plaatsgevonden; en
- b. ons schriftelijk advies of een ander document afdoende bewijs vormt van een dergelijke instructie, tenzij wij een kennelijke fout blijken te hebben gemaakt, waarvan u ons onmiddellijk na ontvangst van dit advies of dit andere document in kennis stelt.

Wij verbinden ons ertoe alle door u gegeven instructies op te volgen.

Deze bevoegdheid en vrijwaring worden gelezen en uitgelegd overeenkomstig Nederlands recht.

Bijlage 3: Voorwaarden voor persoonlijke online diensten

1. Inleiding

In dit documenten worden de specifieke voorwaarden uiteengezet die van toepassing zijn op het verlenen van Online bankdiensten.

Naast de in de Algemene voorwaarden gedefinieerde termen zijn de volgende definities van toepassing op deze Bijlage 3: Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en/of aangevuld, tenzij de context anders vereist:

“Online instructie” verwijst naar elke aanvraag of instructie die de Bank via internetbankieren ontvangt.

“Eenmalig wachtwoord” verwijst naar een 6-cijferige code die via short message service (“SMS”) door de Bank wordt verzonden naar uw bij ons geregistreerde mobiele nummer of de 6-cijferige code die wordt gegenereerd via de Mobiel bankieren-app van MeDirect.

Tenzij de context anders vereist en voor zover niet anders bepaald in deze Algemene voorwaarden of andere voorwaarden van de Bank, zijn deze Voorwaarden voor persoonlijk online bankieren ook van toepassing op alle andere door de Bank verleende Diensten.

Deze Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren zijn van toepassing behoudens specifieke wijzigingen die van tijd tot tijd uitdrukkelijk en schriftelijk tussen ons worden overeengekomen.

2. Regulering van Diensten

In dit documenten worden de specifieke voorwaarden uiteengezet die van toepassing zijn op het verlenen van Online bankdiensten.

Naast de in de Algemene voorwaarden gedefinieerde termen zijn de volgende definities van toepassing op deze Bijlage 3: Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren, zoals van tijd tot tijd gewijzigd en/of aangevuld, tenzij de context anders vereist:

“Online instructie” verwijst naar elke aanvraag of instructie die de Bank via internetbankieren ontvangt.

“Eenmalig wachtwoord” of “OTP” (afkorting voor “*one time passcode*”) verwijst naar een

6-cijferige code die via short message service (“SMS”) door de Bank wordt verzonden naar uw bij ons geregistreerde mobiele nummer of de 6-cijferige code die wordt gegenereerd via de Mobiel bankieren-app van MeDirect.

Tenzij de context anders vereist en voor zover niet anders bepaald in deze Algemene voorwaarden of andere voorwaarden van de Bank, zijn deze Voorwaarden voor persoonlijk online bankieren ook van toepassing op alle andere door de Bank verleende Diensten.

Deze Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren zijn van toepassing behoudens specifieke wijzigingen die van tijd tot tijd uitdrukkelijk en schriftelijk tussen ons worden overeengekomen.

3. Toegang

De Online bankdiensten geven u toegang tot de volgende diensten en bijbehorende transacties:

- a. alle Rekeningen waarvan u (mede)houder bent;
- b. alle Rekeningen waarvoor u gemachtigd bent; en
- c. alle Rekeningen geopend op naam van een persoon die wettelijk door u wordt vertegenwoordigd.

Met Online bankdiensten kunt u op elk moment een lijst van deze Rekeningen raadplegen op het scherm van de terminal. De lijst wordt voortdurend bijgewerkt op grond van wijzigingen die van invloed zijn op de status van deze Rekeningen of op uw positie met betrekking tot deze Rekeningen.

Wanneer u inlogt op de Online bankdiensten krijgt u automatisch toegang tot de online betaaldiensten, waarmee u onder meer opdracht kunt geven tot betalingen naar rekeningen van derden.

Als u geen mobiel telefoonnummer en e-mailadres bij ons registreert of ons een onjuist of ongeldig mobiel nummer of e-mailadres verstrekt, krijgt u geen toegang tot de Online bankdiensten.

U dient ons zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen als uw geregistreerde mobiele telefoonnummer e-mailadres verandert of in geval van verlies, diefstal of verlies van uw geregistreerde mobiele telefoon.

4. Gebruiksvoorwaarden en veiligheid

U gaat akkoord met de bepalingen van deze Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren, de Algemene voorwaarden en alle andere instructies, informatie of aanbevelingen die wij u kunnen geven met betrekking tot Online bankdiensten en de beveiliging daarvan. U stemt ermee in dat het uw eigen verantwoordelijkheid is om veiligheidsmaatregelen op te zetten, te onderhouden en regelmatig te evalueren met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van de Online bankdiensten en de informatie die op uw computer- en communicatiesystemen is opgeslagen.

U bevestigt dat u de beveiligingsfuncties voor Online bankdiensten heeft beoordeeld en heeft vastgesteld dat deze toereikend zijn om uw belangen te beschermen.

Nadat u bent ingelogd op Online bankdiensten mag u de internetterminal van waaruit u toegang hebt verkregen tot uw internetbankieromgeving op geen enkel moment onbeheerd achterlaten of iemand anders de internetterminal laten gebruiken totdat u bent uitgelogd.

U mag uw internetbankieromgeving niet openen vanaf een computer die is aangesloten op een LAN (local area network) of een apparaat of toegangspunt met openbare internettoegang zonder eerst na te gaan of de computer en het netwerk vrij zijn van virussen, spyware, destructieve of storende componenten, kwaadaardige code of enige andere software of componenten die de toegang tot en/of het gebruik van de website van de Bank en de Online bankdiensten van de Bank door de Bank of uzelf in gevaar brengen of kunnen brengen en ervoor te zorgen dat niemand anders deze toegang kan waarnemen of kopiëren of zich toegang kan verschaffen tot de Online bankdiensten of de website van de Bank door zich als u voor te doen.

In de volgende gevallen dient u ons onmiddellijk in kennis te stellen:

- a. indien er sprake is van ongevoegde toegang tot de internetbankieromgeving, de website van de Bank, of van een ongevoegde transactie of instructie waarvan u op de hoogte bent of waarvan u een vermoeden hebt; of
- b. indien u vermoedt dat iemand anders uw beveiligingsgegevens kent om toegang te krijgen tot de Online bankdiensten. in geval van een dergelijke inbreuk of vermoedelijke inbreuk op de beveiliging moet u uw beveiligingsgegevens onmiddellijk wijzigen in gegevens die u nog niet eerder hebt gebruikt.

U stemt er hierbij mee in onmiddellijk te voldoen aan alle redelijke verzoeken om bijstand van ons en/of de politie in een poging om eventuele schade te verhalen of werkelijke of mogelijke inbreuken op de beveiliging op te sporen. Wij kunnen informatie over u of uw bekendmaken aan de politie of andere derden als wij denken dat dit zal bijdragen aan het

voorkomen of verhalen van schade, zonder u hiervan op de hoogte te stellen.

U stemt ermee in dat u als enige verantwoordelijk bent voor de prestaties en bescherming van elke browser die in verband met Online bankdiensten wordt gebruikt. Door gebruik te maken van de Online bankdiensten erkent u en stemt u in met de instructies, gebruiksvoorwaarden, toestemmingen, disclaimers, verklaringen en andere bepalingen van welke aard dan ook van de Bank of haar externe dienstverleners, zoals uitdrukkelijk bepaald of naar verwezen op de website. U gaat met name akkoord met de gebruiksvoorwaarden van de informatie die door de Bank of haar externe dienstverleners op de website wordt verstrekt.

U stemt ermee in ons te vrijwaren voor alle acties, procedures, kosten, verlies en schade van welke aard dan ook die wij kunnen lijden als gevolg van het feit dat wij, of een vertegenwoordiger van de Bank, handelen naar aanleiding van een instructie van de Bank in overeenstemming met de Voorwaarden voor persoonlijk internetbankieren of als gevolg van een verzuim van uw kant om te voldoen aan de in dit artikel 4 genoemde verplichtingen.

5. Eenmalig wachtwoord (“OTP”)

De OTP is een extra beveiligingsfunctie die integraal deel uitmaakt van uw gebruik van de Online bankdiensten. U heeft de OTP nodig voor het inloggen op de Online bankdiensten en voor online transacties waarbij een OTP nodig is voor verificatiedoeleinden.

In geval van diefstal, verlies, misbruik of ongeoorloofde reproductie van een eenmalig wachtwoord (OTP) stelt de Klant onmiddellijk de klantenservice van de Bank op de hoogte door te bellen naar 030 203 5900. Indien de klantenservice niet bereikbaar is, kan de Klant een e-mail sturen naar info@medirect.nl en zal de Bank deze e-mail voor het einde van de eerstvolgende werkdag bevestigen. In dergelijke gevallen zal de Bank de Online bankdiensten opschorten.

6. Valutawisseldiensten

Alle wisselkoersen, rentetarieven, handelstarieven en andere prijzen en informatie die door ons op de website van de Bank of anderszins in reactie op een online-aanvraag worden vermeld, dienen uitsluitend ter referentie en zijn niet bindend. Voor de desbetreffende transactie zijn het tarief, de prijs en de informatie die door de Bank worden verstrekt bij de bevestiging van het tarief, de waarde en de informatie met betrekking tot de door de Klant verrichte transactie bindend, ongeacht of de Bank eerder een ander tarief, een andere prijs of andere informatie heeft opgegeven.

De Bank kan een pandrecht op de waarde van de transactie vestigen vanaf de bevestiging van een transactie door de Klant tot de daadwerkelijke uitvoering van de transactie, om eventuele schommelingen in de opgegeven tarieven op te vangen. Zodra de transactie is voltooid, wordt het verschil tussen het gewaarborgde bedrag en de werkelijke waarde van de transactie onmiddellijk vrijgegeven. Het bedrag dat van de rekening van de Klant wordt afgeschreven is gelijk aan het bedrag van de uiteindelijke uitgevoerde transactie en er wordt geen opslag op het afgeschreven bedrag toegepast.

7. Gebruiksrecht en intellectuele eigendom

De klant heeft een strikt persoonlijk recht op het gebruik van de software die door de Bank in het kader van de Online bankdiensten ter beschikking wordt gesteld. Deze software is en blijft eigendom van de Bank en/of personen die de exploitatierechten aan de Bank hebben overgedragen.

Het is eenieder (met inbegrip van de Klant) ten strengste verboden deze software te gebruiken of te delen als onderdeel van of vanuit een andere internettoepassing of een ander softwareprogramma.

Het ontwerp van de website voor internetbankieren van de Bank, de tekst, de grafische voorstellingen en de andere onderdelen ervan zijn eigendom van de Bank en mogen in geen geval worden gewijzigd, gereproduceerd of verspreid zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.

De Bank houdt een intern logboek bij van de transacties die via de Online bankdiensten zijn uitgevoerd gedurende een periode van tien (10) jaar vanaf 1 januari van het jaar dat volgt op de datum waarop de laatste transactie werd uitgevoerd.

8. Dienstonderbrekingen

Wij kunnen elke Dienst die in het kader van de Online bankdiensten aan u wordt verleend zonder kennisgeving opschorten wanneer wij dit noodzakelijk of raadzaam achten, bijvoorbeeld om u te beschermen bij een vermoedelijke inbreuk op de beveiliging of wanneer wij de Online bankdiensten geheel of gedeeltelijk moeten opschorten voor om andere redenen.

Waar mogelijk zullen wij redelijke inspanningen leveren om u onverwijld via de Online bankdiensten en/of onze website op de hoogte te stellen indien een Online Bankdienst niet beschikbaar is. Indien wij u kosten in rekening hebben gebracht die specifiek bedoeld

zijn voor een bepaalde dienst die niet beschikbaar is, zullen wij u dit bedrag terugbetalen. Afgezien van de terugbetaling van kosten zoals hierboven uiteengezet, hebben wij geen verdere aansprakelijkheid jegens u.

Het kan van tijd tot tijd noodzakelijk zijn om de Online bankdiensten geheel of gedeeltelijk op te schorten voor routinematig, niet-routinematig of spoedeisend onderhoud, zulks naar ons goedgevallen. Indien een dergelijke opschorting noodzakelijk is, zullen wij u, voor zover mogelijk, voorafgaand aan de opschorting binnen een redelijke termijn in kennis stellen door middel van een kennisgeving op de website van de Bank.

9. Aansprakelijkheid van de Bank

De Bank kan de uitvoering van transactie van een Klant opschorten met het oog op een reglementaire controle en/of de uitvoering ervan om reglementaire redenen weigeren. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit een dergelijke opschorting of weigering.

De Bank aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook, direct of indirect, die het gevolg is van een gebrekkige werking van de apparatuur van de Klant of van telecommunicatiediensten die door een derde worden geleverd, of van een opschorting van de dienst om redenen buiten de invloedssfeer van de Bank.

10. Instructies van de Klant

De via internetbankieren aan de Bank gegeven instructies zijn onvoorwaardelijk bindend voor de Klant. De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van de instructies van de Klant te weigeren indien de Klant zich niet houdt aan de toepasselijke, door de Bank verstrekte gebruiksvoorwaarden.

De Bank voert deze instructies uit op basis van het door de Klant opgegeven rekeningnummer en de door de Klant verstrekte informatie, is niet aansprakelijk voor de juistheid van de instructies en is niet verplicht deze informatie te verifiëren of te controleren.

De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering te weigeren van instructies die onvolledig of onduidelijk zijn of waarvan de authenticiteit twijfelachtig is. Indien er geen uitvoeringsdatum in de instructies wordt vermeld, voert de Bank de instructies onmiddellijk uit. Een betalingsopdracht wordt geacht te zijn ontvangen op het tijdstip waarop deze via de Online bankdiensten is verzonden, tenzij een specifieke uitvoeringsdatum is vastgesteld.

Een betalingsopdracht die vóór het Afsluitmoment is ontvangen, wordt uitgevoerd op de dat datum van ontvangst. Een betalingsopdracht die na het Afsluitmoment wordt ontvangen, wordt op de eerstvolgende Werkdag uitgevoerd.

11. Bewijs

De invoer via het platform voor de Online bankdiensten en elektronische mededelingen vormen het volledige bewijs van de door de Klant aan de Bank gegeven instructies. In geval van een geschil kunnen zij als bewijs worden voorgelegd aan de instantie die is aangewezen om het geschil te beslechten.

Indien de Klant meent dat er sprake is van een fout of onregelmatigheid in het registratiesysteem, dient hij dit te bewijzen.

De Bank behoudt zich het recht voor om de Klant te vragen instructies en/of verzoeken via de Online bankdiensten per brief, Secure Mail, e-mail of enig ander elektronisch berichtensysteem te bevestigen wanneer zij dat nuttig of noodzakelijk acht. De Bank kan de uitvoering van instructies uitstellen in afwachting van de ontvangst van een dergelijke bevestiging.

Afgedrukte e-mailberichten, Secure Mail-berichten en berichten die via enig ander elektronisch berichtensysteem worden verzonden, worden beschouwd als schriftelijke documenten en hebben dezelfde bewijskracht als originele documenten.

De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van instructies of verzoeken die per Secure Mail, e-mail of enig ander elektronisch berichtensysteem zijn bevestigd uit te stellen indien zij van oordeel is dat deze instructies niet voldoende authentiek zijn, en een papieren instructie of onderbouwende documenten te verlangen.

12. Looptijd van de Online bankdiensten

De Klant kan Rekeningen of Diensten bij de Bank beëindigen overeenkomstig de Algemene voorwaarden.

13. Secure Mail

De website van de Bank en/of de Online bankdiensten kunnen u de mogelijkheid bieden Secure Mail naar en/of van ons te verzenden en te ontvangen. Denk eraan dat wij een door u verzonden Secure Mail mogelijk niet onmiddellijk ontvangen. Er wordt geen actie

ondernomen naar aanleiding van een Secure Mail die u ons stuurt totdat wij het daadwerkelijk hebben ontvangen en een redelijke kans hebben gehad om ernaar te handelen. U kunt geen Secure Mail sturen naar een andere persoon/entiteit die gebruik maakt van de Online bankdiensten.

Bijlage 4: Voorwaarden voor de Mobiel bankieren-app van MeDirect

1. Inleiding

Lees de Voorwaarden voor de Mobiel bankieren-app van MeDirect (de "Voorwaarden") zorgvuldig door alvorens de Mobiel bankieren-app van MeDirect te gebruiken. Deze Voorwaarden gelden samen met de Algemene voorwaarden, de Privacyverklaring, de Gebruikersovereenkomst (EULA) en eventuele andere voorwaarden die de Bank van toepassing acht.

2. Begripsbepalingen

"App": de Mobiel bankieren-app van MeDirect;

"Online bankdiensten": het verstrekken van online Rekeningen door de Bank aan haar particuliere klanten;

"Secure Mail" verwijst naar elke communicatie via onze Online bankdiensten;

"Diensten": de diensten die toegankelijk zijn via de App zoals uiteengezet in artikel 3;

"u" en "uw" verwijzen naar de persoon die de Mobiel bankieren-app heeft gedownload en elke andere persoon die die App gebruikt; en "we", "ons" en "onze" verwijzen naar de Bank en elke agent of vertegenwoordiger die wij aanstellen om de Mobiel bankieren-app van MeDirect geheel of ten dele te verstrekken.

3. Diensten

U kunt de App op de volgende manieren gebruiken:

- a. als een *soft token* om toegang te krijgen tot de Online bankdiensten;
- b. om al uw MeDirect-rekeningen, met inbegrip van spaarrekeningen en beleggingsrekeningen, in te zien en te beheren;
- c. om betalingen aan derden te verrichten en geld tussen uw Bankrekeningen over te maken;
- d. om Secure Mail te lezen en versturen; en
- e. om elke andere aanvullende dienst die wij in een toekomstige update van de App kunnen aanbieden uit te voeren.

U mag de App niet voor andere doeleinden gebruiken.

U mag de App of een deel daarvan niet reproduceren, kopiëren, wijzigen, aanpassen, manipuleren en/of onderwerpen aan *reverse engineering*.

4. Beveiliging

Uw gebruik van de App is onderworpen aan alle veiligheidsvereisten die in deze Voorwaarden zijn uiteengezet, met inbegrip van uw verplichting om uw mobiele apparaat en overdrachten daarvan te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang.

U wordt verzocht deze stappen te volgen om frauduleuze toegang tot de App en de gerelateerde Diensten te voorkomen:

- f. wijzig uw wachtwoord en bel onmiddellijk de klantenservice van MeDirect als u vermoedt dat iemand uw wachtwoord weet;
- g. download of installeer geen programma's of toepassingen van onbekende bronnen;
- h. maak geen gebruik van openbare Wi-Fi; en
- i. onderneem redelijke en adequate voorzorgsmaatregelen om uw apparaat vrij te houden van virussen of andere vernietigende eigenschappen.

Het is uw verantwoordelijkheid om de Bank onmiddellijk op de hoogte te stellen als u vermoedt dat uw apparaat wordt misbruikt. U bent aansprakelijk voor elk daadwerkelijk geleden verlies van gelden of elke onderschepping van informatie door onbevoegde toegang tot uw apparaat als u aan de onbevoegde toegang hebt bijgedragen door uw fraude of nalatigheid of door vrijwillig uw wachtwoord aan iemand bekend te maken, met inbegrip van een familielid of vriend.

U mag de App niet gebruiken op een apparaat of besturingssysteem dat is gewijzigd buiten de door de leverancier van het mobiele apparaat of besturingssysteem ondersteunde of gegarandeerde configuraties. Dit geldt ook voor apparaten die "jail-broken" of "rooted" zijn.

Wij en onze dienstverleners zullen de door u verstrekte informatie gebruiken om de Diensten te leveren en om analyses en compilaties te maken van geaggregeerde klantgegevens die u niet identificeren. Als u gebruik maakt van locatiegebonden Diensten, kunnen wij informatie over uw werkelijke locatie verzamelen en verwerken, zoals GPS-signalen die door een mobiel apparaat worden verzonden.

5. Aansprakelijkheid

Wij zijn niet aansprakelijk voor (gedeeltelijke) niet-levering van de App-diensten als gevolg van onvoorziene omstandigheden buiten onze invloedssfeer.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor enig geldelijk verlies veroorzaakt als:

- a. u geen toegang kunt krijgen tot de App om welke reden dan ook of als de App traag reageert;
- b. een apparaat dat of hardware of software die u gebruikt met de app is beschadigd of niet werkt;
- c. de App niet werkt zoals u verwacht, niet voldoet aan uw eisen, of fouten of gebreken bevat;
- d. u niet op tijd een bericht of boodschap in de App ontvangt; of
- e. wij een dienst niet (volledig) kunnen leveren vanwege iets wat een derde doet.

Apple, Inc., Google Inc. en Microsoft Corporation hebben geen verantwoordelijkheden of verplichtingen jegens u in verband met de App en zullen geen onderhouds- en ondersteuningsdiensten voor de App leveren.

De App wordt geleverd “as is” zonder enige verklaring, garantie of overeenkomst met betrekking tot de functionaliteit ervan. Wij kunnen niet garanderen dat er geen virussen of andere besmettende of destructieve eigenschappen worden overgedragen of dat er geen schade aan uw mobiele apparaat wordt toegebracht.

6. Opschorting van App

De Bank kan uw toegang tot en gebruik van de App zonder voorafgaande kennisgeving annuleren of opschorten (tenzij dit bij wet verboden is) indien:

- a. de Bank vermoedt dat u frauduleus of ongepast gedrag vertoont;
- b. al uw rekening zijn gesloten;
- c. het systeem of de apparatuur van de Bank niet goed werkt of anderszins niet beschikbaar is voor gebruik;
- d. de Bank van mening is dat de beveiliging van uw toegang of van het systeem en de apparatuur van de Bank in gevaar kan zijn gebracht; of
- e. de Bank daartoe wettelijk verplicht is.

De Bank stelt u vooraf in kennis van elke opschorting wanneer dat redelijkerwijs mogelijk is. In bepaalde gevallen is de Bank niet in staat u hiervan vooraf in kennis te stellen. Als u meerder malen onjuiste inloggegevens heeft ingevoerd op de Online bankdienst of in de App kunnen wij uw toegang tot deze Diensten opschorten.

7. Kosten

Het downloaden, registreren en gebruiken van de App is gratis. Uw mobiele netwerkprovider kan kosten in rekening brengen. De Bank is niet verantwoordelijk voor dergelijke kosten.

8. Wijzigingen

De Bank kan deze Voorwaarden te allen tijde wijzigen door u daarvan twee (2) maanden van tevoren in kennis te stellen.

Wij behouden ons het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen indien u een of meer van deze Voorwaarden schendt of waarschijnlijk zal schenden of anderszins in gebreke blijft of in geval van een wetswijziging en/of een beslissing of aanbeveling van een rechtbank, toezichthouder of soortgelijke instantie. De Bank zal u zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is op de hoogte stellen van de wijziging op de hierboven vermelde wijze.

9. Toepasselijk recht

Deze Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht en alle vorderingen met betrekking tot de voorwaarden van de App zijn onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandse rechtbanken, in het bijzonder de rechtbank van Amsterdam.

10. Contact

Indien u informatie wenst in verband met de Diensten, wordt u verzocht contact op te nemen met onze Klantenservice op 030 203 5900.

Indien u niet tevreden bent over de Diensten van de Bank en u wenst een klacht in te dienen, wordt u vriendelijk verzocht de klachtenprocedures van de Bank te volgen zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden van de Bank.

Bijlage 4: Soorten rekeningen

Investment Cash Account

De Investment Cash Account (de “ICA”) is beschikbaar in alle belangrijke valuta. Nadere gegevens over de beschikbare valuta worden op verzoek verstrekt. De rente wordt berekend op het dagelijks vrij beschikbare saldo van de ICA en wordt elke zes (6) maanden op de laatste Werkdag van juni en december op uw ICA bijgeschreven. De rentetarieven variëren naargelang de marktomstandigheden en worden op verzoek verstrekt. Stortingen kunnen te allen tijde worden gedaan, terwijl opnames te allen tijde kunnen worden gedaan met inachtneming van een voorafgaande kennisgeving van twee (2) Werkdagen. U mag niet rood staan op de ICA, tenzij er vooraf afspraken met ons zijn gemaakt. U kunt de ICA te allen tijde beëindigen door ons hiervoor schriftelijke instructies te geven.

Savings Account

De Savings Account (de “SA”) is beschikbaar in meerdere valuta. Nadere gegevens over de beschikbare valuta worden op verzoek verstrekt. De rente wordt berekend op het dagelijks vrij beschikbare saldo van de SA en wordt elke zes (6) maanden op de laatste Werkdag van juni en december op uw SA bijgeschreven. De rentetarieven variëren naargelang de marktomstandigheden en worden op verzoek verstrekt. Stortingen kunnen te allen tijde worden gedaan, terwijl opnames te allen tijde kunnen worden gedaan met inachtneming van een voorafgaande kennisgeving van twee (2) Werkdagen. U mag niet rood staan op de SA, tenzij er vooraf afspraken met ons zijn gemaakt. U kunt de SA te allen tijde beëindigen door ons hiervoor schriftelijke instructies te geven.

Bijlage 6: Informatieblad over de depositocompensatieregeling

Deposito's die worden aangehouden bij MeDirect Bank (Malta) plc worden beschermd door	de depositocompensatieregeling ¹ , die is opgericht krachtens voorschrift 4 van de Depositor Compensation Scheme Regulations 2015.
Beschermingslimiet	€ 100.000 per deposant per kredietinstelling ² .
Indien u meerdere deposito's bij dezelfde kredietinstelling hebt,	worden al uw deposito's bij dezelfde kredietinstelling "samengevoegd" en het totaal is onderworpen aan de limiet van € 100.000.
Indien u een gezamenlijke rekening hebt met andere deposanten,	geldt de limiet van € 100.000 voor elke deposant afzonderlijk ³ .
Terugbetalingstermijn in geval van faillissement van de kredietinstelling	20 werkdagen ⁴ .
Valuta terugbetaling	Euro.
Contact	Depositor Compensation Scheme (depositocompensatieregeling) p/a Malta Financial Services Authority, Notabile Road, Attard BKR 3000, Malta. Tel.: (+356) 2144 1155 Email: info@compensationschemes.org.mt
Meer informatie	www.compensationschemes.org.mt

1 De regeling die verantwoordelijk is voor de bescherming van uw deposito.

Uw deposito valt onder een wettelijk depositocompensatieregeling. Bij insolventie van uw kredietinstelling worden uw deposito's in ieder geval tot € 100.000 terugbetaald.

2 Algemene beschermingslimiet

Indien een deposito niet beschikbaar is omdat een kredietinstelling niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, worden de deposanten door de depositocompensatieregeling terugbetaald, overeenkomstig de voorschriften. Deze terugbetaling dekt maximaal € 100.000 per kredietinstelling. Dit betekent dat alle deposito's bij dezelfde kredietinstelling bij elkaar worden opgeteld om de dekkingsgraad te bepalen. Als een deposant bijvoorbeeld een spaarrekening heeft met € 90.000 en een lopende rekening met € 20.000, krijgt hij of zij slechts € 100.000 terugbetaald.

Naast de hierboven beschreven bescherming kunnen deposito's in sommige gevallen worden beschermd tot een maximum van € 500.000 gedurende zes maanden nadat het bedrag is gecrediteerd of vanaf het moment waarop deze deposito's wettelijk overdraagbaar worden. Om voor deze hogere bescherming in aanmerking te komen, moet een deposito van meer dan € 100.000 euro aan een van de volgende aanvullende criteria voldoen:

I. het betreft:

- a. geld dat is gedeponoord ter voorbereiding van de aankoop van een privé-woning door de deposant; of
- b. geld dat de opbrengst vertegenwoordigt van de verkoop van een privé-woning van de deposant; of

II. het betreft bedragen die aan de deposant zijn betaald in verband met:

- a. een scheiding, echtscheiding of ontbinding van een geregistreerd partnerschap; of
- b. uitkeringen bij pensionering; of
- c. een vordering tot schadevergoeding wegens onrechtmatig ontslag; of
- d. een vordering wegens een ontslagvergoeding; of
- e. uitkeringen wegens overlijden of lichamelijk letsel; of
- f. een vordering tot schadevergoeding wegens onrechtmatige veroordeling.

Meer informatie is te vinden op www.compensationschemes.org.mt.

³Beschermingslimiet voor gezamenlijke rekeningen

Bij gezamenlijke rekeningen geldt de limiet van € 100.000 voor elke deposant. Deposito's op een rekening waarop twee of meer personen als leden van een niet over rechtspersoonlijkheid beschikkende "partnership", vereniging of andere soortgelijke groepering aanspraak kunnen maken, worden echter voor de berekening van de limiet

van € 100.000 samengevoegd en als een door één deposant gestort deposito behandeld.

4 Terugbetaling

Het verantwoordelijke depositocompensatieregeling is de Depositor Compensation Scheme, p/a Malta Financial Services Authority, Notabile Road, Attard BKR 3000, Malta; Tel: (+)356 2144 1155; E-mail: info@compensationschemes.org.mt. Het zal uw deposito's tot € 100.000 terugbetalen binnen 20 werkdagen tot 31 december 2018; binnen 15 werkdagen vanaf 1 januari 2019 tot 31 december 2020; binnen 10 werkdagen vanaf 1 januari 2021 tot 31 december 2023; en binnen 7 werkdagen vanaf 1 januari 2024.

Vanaf 31 mei 2016 geldt dat indien de depositocompensatieregeling het (de) terug te betalen bedrag(en) niet binnen 7 werkdagen beschikbaar kan stellen, deposanten binnen 5 werkdagen na een verzoek daartoe toegang krijgen tot een bedrag van ten hoogste € 1.500 ter dekking van de kosten van levensonderhoud. De depositocompensatieregeling verleent alleen op basis van door de kredietinstelling verstrekte gegevens binnen 5 werkdagen toegang tot een dergelijk bedrag.

Als u niet binnen deze termijnen bent terugbetaald, moet u contact opnemen met de depositocompensatieregeling, aangezien de tijd om terugbetaling te eisen na een bepaalde termijn kan zijn verjaard. Meer informatie is te vinden via www.compensationschemes.org.mt.

Overige belangrijke informatie

In het algemeen vallen alle particuliere deposanten en bedrijven onder de depositocompensatieregeling. Uitzonderingen voor bepaalde deposito's staan vermeld op de website van de depositocompensatieregeling. Uw kredietinstelling zal u op verzoek ook meedelen of bepaalde producten al dan niet gedekt zijn. Indien deposito's gedekt zijn, bevestigt de kredietinstelling dit ook op het rekeningafschrift.

Uitsluitingenlijst

Deposito's die op grond van voorschrift 9, lid 2, van bescherming uit hoofde van de depositocompensatieregeling zijn uitgesloten, zijn onder meer de volgende:

- deposito's die voortvloeien uit transacties in verband waarmee een strafrechtelijke veroordeling is uitgesproken wegens het witwassen van geld;

- gevallen waarin de houder en de eventuele economische eigenaar van het deposito op de compensatiedatum nooit zijn geïdentificeerd overeenkomstig de voorschriften ter voorkoming van het witwassen van geld;
- deposito's die zijn verricht door een deposant die behoort tot een van de volgende categorieën:
 - kredietinstelling voor deposito's in eigen naam en voor eigen rekening
 - financiële instelling
 - beleggingsonderneming
 - verzekeraar
 - herverzekeringsonderneming
 - instelling voor collectieve belegging
 - pensioenfonds
 - overheidsinstantie
- deposito's die bestaan uit door een kredietinstelling uitgegeven schuldbewijzen en schulden die voortvloeien uit eigen accepten en promessen;
- deposito's die worden aangehouden bij een kredietinstelling die deelneemt aan de depositocompensatieregeling, maar bij een filiaal van die kredietinstelling in een niet-EER-lidstaat.

EER

De "EER" staat voor de Europese Economische Ruimte die momenteel de 27 EU-lidstaten omvat (België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië en Zweden) plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen.