



Productkenmerken van Betalen voor Consumenten

U hebt een of meer betaalrekeningen bij Van Lanschot Kempfen NV, ook handelend onder de naam Van Lanschot Kempfen. In dit document leest u alles over uw betaalrekening(en) en over de betaaldiensten en -instrumenten die daarbij horen. Leest u deze informatie goed door. Deze productkenmerken zijn onderdeel van de Voorwaarden voor betalen.

Productkenmerken van Betalen voor Consumenten

Betaalrekening

1. Wat is een betaalrekening?
2. Hoe leest u het Overzicht betaalrekeningen en onderdelen?

Ontvangen van betalingen

3. Hoe kunt u betalingen ontvangen op uw betaalrekening?
4. Tijdstip van verwerking

Betaalinstrumenten

5. Hoe doet u een betaling?

Online, telefonisch en schriftelijk betaalopdrachten geven

6. Online betaalopdrachten via Mijn Private Bank (Online Bankieren)
7. Online betaalopdrachten via de Private Banking App
8. Telefonische of schriftelijke betaalopdrachten
9. Hoe levert u betaalopdrachten aan?
10. Aandachtspunten bij het aanleveren van de betaalopdrachten
11. Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener
12. iDEAL-betalingen en Wero-betalingen
13. SEPA-incasso
14. Hoe kunt u een SEPA-incasso inperken, blokkeren, weigeren en terugboeken?

Toegang tot de rekening

15. Inzage in saldo en transacties door rekeninginformatiedienstverlener

Betaalpas

16. Wat kunt u doen met uw betaalpas?
17. Welke betaal- en opnamemogelijkheden heeft uw betaalpas?
18. Hoe past u de weeklimiet van uw betaalpas aan?
19. Hoe blokkeert u uw betaalpas of geeft u andere meldingen van onveiligheid door?
20. Welke koers gebruiken wij bij transacties in vreemde valuta?

Kosten van betalingsverkeer

21. Wat betaalt u bij ons voor betalingsverkeer?

Waar kunt u terecht met vragen?

22. Wilt u meer informatie?

Bijlage 1. Extra services

Bijlage 2. BetaalRekening Particulier in een vreemde valuta

Bijlage 3. Mogelijkheden van betaalopdrachten in één overzicht

Betaalrekening

1. Wat is een betaalrekening?

Een betaalrekening is een bankrekening waarop u geld kunt ontvangen van rekeningen van uzelf of derden en waarvan u kunt betalen naar rekeningen van uzelf of derden.

Over alle betalingen (af- en bijschrijvingen) informeren wij u via Mijn Private Bank (Online Bankieren) of de Private Banking App. Ontvangt u liever papieren rekeningafschriften? Dan kunt u dat met ons afspreken. Hiervoor betaalt u extra kosten. Deze kosten hiervan vindt u in de [Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten](#).

Voor consumenten hebben we één type betaalrekening, de BetaalRekening Particulier. U kunt deze in euro of een andere valuta openen. Welke valuta mogelijk zijn vindt u in [bijlage 2](#). Een consument is een natuurlijk persoon die bij de bank een betaalrekening aanhoudt en die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Deze rekening bevat een aantal vaste onderdelen en een aantal onderdelen naar keuze. Deze zetten we voor u op een rij in het 'Overzicht betaalrekeningen en onderdelen'.

2. Hoe leest u het Overzicht betaalrekeningen en onderdelen?

In het overzicht ziet u welke vaste onderdelen horen bij een betaalrekening. U herkent deze onderdelen aan het symbool ✓. Het is mogelijk te kiezen voor extra onderdelen. Deze herkent u aan het symbool €. Voor de extra onderdelen betaalt u per kwartaal of maandelijks een vast bedrag. Deze kosten hiervan vindt u in de [Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten](#).

Overzicht betaalrekeningen en onderdelen

	Onderdelen	BetaalRekening Particulier	
		BetaalRekening Particulier	Vreemde valutarekening
Online Bankieren	<ul style="list-style-type: none">– Mijn Private Bank (Online Bankieren)– Private Banking App	✓ ✓	✓ ✓
Betaalpassen	<ul style="list-style-type: none">– Van Lanschot Kempen Wereldpas– Extra Wereldpas– Standaard weeklimiet Van Lanschot Kempen Wereldpas	€ € € 5.000 per week	✗ ✗
Creditcards	<ul style="list-style-type: none">– Van Lanschot Kempen Creditcard Gold– Extra Van Lanschot Kempen Creditcard Gold– Standaardlimiet per maand Van Lanschot Kempen Creditcard Gold	€ € € 5.000	✗ ✗
Extra	<ul style="list-style-type: none">– Van Lanschot Kempen Personal Service*	€	✗
Informatie	<ul style="list-style-type: none">– Rekeningafschriften in Mijn Private Bank (Online Bankieren)– Papieren rekeningafschriften	✓ €	✓ €
Rente	<ul style="list-style-type: none">– Debetrente als u geen limiet hebt afgesproken– Creditrente	9%	**
		De hoogte van de rentepercentages en de rentetreden kunt u vinden op vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven .	**
Kredietlimiet	Wilt u rood staan op uw rekening?	Neem contact op met Client Services	

✓ Dit is een basisfaciliteit van de rekening.

✗ Faciliteit is niet mogelijk.

* U leest hier meer over in [bijlage 1 Extra services](#)

** Rentecoditatie BetaalRekening Particulier in vreemde valuta, zie [bijlage 2](#)

Ontvangen van betalingen

3. Hoe kunt u betalingen ontvangen op uw betaalrekening?

U kunt op verschillende manieren betalingen ontvangen op uw betaalrekening.

- iemand kan vanaf een rekening binnen de EER¹ een bedrag in euro's naar u overschrijven.
- iemand kan vanaf een rekening binnen de EER¹ een bedrag in een andere valuta naar u overmaken.
- iemand kan vanaf een rekening van buiten de EER¹ een bedrag naar u overschrijven.

4. Tijdstip van verwerking

Wij schrijven de bedragen zo snel mogelijk bij op uw betaalrekening. Ontvangen wij een bedrag op een werkdag vóór het hieronder genoemde uiterste verwerkingstijdstip? Dan schrijven wij het bedrag dezelfde dag bij op uw betaalrekening. Anders wordt het een werkdag later.

Uiterste tijdstip van verwerking

SEPA-betalopdracht - Instant Payment	Bedragen worden onmiddellijk bijgeschreven, ook 's avonds, in het weekend en op feestdagen
SEPA-betalopdracht - Regulier	00.00 uur
WorldTransfer	17.00 uur

Heeft het bedrag dat wordt bijgeschreven niet dezelfde valutasoort als uw betaalrekening en hebt u geen andere betaalrekening met dezelfde valutasoort? Dan wisselen wij de valuta om. Daarvoor gebruiken wij een referentiewisselkoers. Hoe we dat doen is beschreven in artikel 6.4 van de Voorwaarden voor betalen.

Betaalinstrumenten

5. Hoe doet u een betaling?

U kunt op verschillende manieren een betaling doen. Om een betaling tot stand te brengen geeft u een betaalopdracht. Hiervoor kunt u bij ons de volgende betaalinstrumenten gebruiken.

- **Online**
Betaalopdrachten kunt u geven via Mijn Private Bank (Online Bankieren) en de Private Banking App.
- **Telefonische en schriftelijke betaalopdrachten**
U kunt betaalopdrachten ook telefonisch en schriftelijk aanleveren.
- **SEPA-incasso betaalopdracht**
Met een SEPA-incasso geeft u een betaalopdracht door een begunstigde (niet-consument) te machtigen.
- **Betaalpassen en creditcards**
U kunt betalen met betaalpassen en creditcards. Wij verstrekken betaalpassen die geschikt zijn voor contactloos betalen. In het onderdeel 'Betaalpas' (pagina 10) vindt u meer informatie over de betaalpas.
Wij hebben als creditcard de Van Lanschot Kempen Creditcard Gold van International Card Services BV (ICS). Hiervoor sluit u een overeenkomst met ICS. Meer informatie over deze creditcard vindt u op de websites www.icscards.nl en vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/creditcards. Betaalpassen en creditcards kunt u alleen aanvragen wanneer u een betaalrekening in euro hebt.

Online, telefonisch en schriftelijk betaalopdrachten geven

6. Online betaalopdrachten via Mijn Private Bank (Online Bankieren)

U kunt via Mijn Private Bank (Online Bankieren) betaalopdrachten aanleveren. U gebruikt hiervoor internet. Dit kunt u doen zeven dagen per week, 24 uur per dag en vanaf diverse elektronische informatie en communicatiemiddelen, bijvoorbeeld pc, laptop en tablet met internetaansluiting. Op vanlanschotkempen.com/veilig-bankieren vindt u een overzicht van de besturingssystemen en browserversies die wij ondersteunen. Voor het inloggen op onze beveiligde site en het goedkeuren

1 Voor een overzicht met landen van de Europese Economische Ruimte verwijzen wij u naar vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/landen.

van een betaalopdracht gebruikt u vanuit veiligheidsoogpunt bij voorkeur de Private Banking App en anders, als u deze app echt niet wilt gebruiken, een digipas.

In Mijn Private Bank (Online Bankieren) en Private Banking App is er één limiet voor hoeveel u per dag kunt overboeken. Standaard is deze limiet € 10.000, maar u kunt deze zelf verhogen tot maximaal € 250.000. Uit veiligheidsoverwegingen gaat een verhoging van uw limiet pas na vier uur in. Een verlaging van uw limiet wordt direct verwerkt. Bij de volgende betalingen wordt deze limiet toegepast:

- Alle overboekingen die u via Mijn Private Bank of Private Banking App doet, uitgezonderd overboekingen van uw ene BetaalRekening Particulier naar uw andere BetaalRekening Particulier (wanneer beide rekeningen onder uw abonneenummer/gebruikersnaam vallen)
- iDEAL-betalingen en Wero-betalingen
- Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener.

De daglimiet geldt niet voor SEPA-incasso's, betalingen met uw betaalpas en creditcard.

7. Online betaalopdrachten via de Private Banking App

U kunt via de Private Banking App (geagendeerde) SEPA-betaalopdrachten aanleveren. Hiervoor gebruikt u een smartphone of tablet en de Private Banking App. U kunt zeven dagen per week, 24 uur per dag gebruik maken van de Private Banking App.

In de Private Banking App en Mijn Private Bank (Online Bankieren) is er één limiet voor hoeveel u per dag kunt overboeken. Standaard is deze limiet € 10.000, maar u kunt deze zelf verhogen tot maximaal € 250.000. Uit veiligheidsoverwegingen gaat een verhoging van uw limiet pas na vier uur in. Een verlaging van uw limiet wordt direct verwerkt. Bij de volgende betalingen wordt deze limiet toegepast:

- Alle overboekingen die u via Mijn Private Bank of Private Banking App doet, uitgezonderd overboekingen van uw ene BetaalRekening Particulier naar uw andere BetaalRekening Particulier (wanneer beide rekeningen onder uw abonneenummer/gebruikersnaam vallen)
- iDEAL-betalingen en Wero-betalingen
- Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener.

De daglimiet geldt niet voor SEPA-incasso's, betalingen met uw betaalpas en creditcard.

8. Telefonische of schriftelijke betaalopdrachten

U kunt ook telefonisch of schriftelijk betaalopdrachten doorgeven.

- Voor een telefonische betaalopdracht belt u naar Client Services op telefoonnummer 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. Van telefonische betaalopdrachten maken wij gespreksopnamen. Deze betaalopdrachten controleren wij daarna bij u.
- Schriftelijke betaalopdrachten geeft u op via SEPA-overschrijvingsformulieren. Op die formulieren staan uw naam en IBAN. Wij kunnen de handtekeningen controleren bij deze betaalopdrachten. Het is mogelijk dat wij een extra controle uitvoeren door middel van telefonisch contact met u. Deze controle heeft als doel om ervoor te zorgen dat alle gegevens correct en veilig verwerkt worden. SEPA-overschrijvingsformulieren kunt u bestellen bij Client Services. Gebruikt u een overschrijvingsformulier? Volgt u dan de invulinstructie bij deze formulieren.

Voor zowel de telefonische- als de schriftelijke betaalopdrachten geldt dat wij deze waar mogelijk als Instant Payment zullen verwerken. Hiernaast controleren wij of de naam en IBAN van de begunstigde bij elkaar horen. Het is mogelijk dat wij naar aanleiding van deze controle contact met u opnemen.

9. Hoe levert u betaalopdrachten aan?

Hoe u een betaalopdracht kunt aanleveren, is afhankelijk van de soort betaalopdracht. In het overzicht 'Soorten betaalopdrachten' staat hoe u de verschillende soorten betaalopdrachten kunt aanleveren en waaraan de opdracht moet voldoen. Wij voeren uw betaalopdracht alleen uit als u de betaalopdracht goed invult.

Soorten betaalopdrachten

Soorten betaalopdrachten	U geeft uw betaalopdracht				Uw opdracht moet voldoen aan				Wij betalen op dezelfde werkdag (met dezelfde debet valutatatum) als wij uw opdracht ontvangen vóór:
	Schriftelijk	Telefonisch*	Mijn Private Bank (Online Bankieren)	Private Banking App	Unieke identifier**	Valuta bedrag	Valuta van de rekening***	Land van begunstigde	
SEPA-betaalopdracht ¹ Instant Payment ²			✓	✓	IBAN	€	€	Nederland	00.00 uur
SEPA-betaalopdracht ¹ Regulier	✓	✓	✓ 3, 4	✓ 4	IBAN	€	€	Binnen EER	15.25 uur
WorldTransfer ⁶		✓	✓ 4		5	Alle	Alle	Alle	17.00 uur
SEPA-betaalopdracht tussen Van Lanschot Kempen rekeningen ⁷	✓	✓	✓	✓	IBAN	€	€	Nederland	00.00 uur

*	In verband met de telefonische controle adviseren wij u de opdracht één uur voor het uiterste moment van ontvangst (zie laatste kolom) door te geven.
**	Een unieke identifier is een nummer of een kenmerk dat hoort bij degene aan wie u betaalt, bijvoorbeeld een IBAN.
***	De rekening waaruit de betaling plaats vindt dient een rekening te zijn in een van de volgende vreemde valuta: Categorie 1 valuta: AUD, CAD, CHF, DKK, GBP, HKD, JPY, NOK, NZD, SEK en USD Categorie 2 valuta: SGD, ZAR, XCG, CZK, HUF en PLN
✓	Manier waarop u de betaalopdracht kunt geven
1 SEPA-betaalopdracht	Een SEPA-betaalopdracht (Single Euro Payments Area) is een Europese betaalopdracht, in euro's van en naar een IBAN in het SEPA-gebied. De landen die deel uitmaken van het SEPA-gebied vindt u op onze website (vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/landen).
2 Instant Payment	Een betaling die direct wordt uitgevoerd, ook 's avonds, in het weekend of op feestdagen. De betaling is dan binnen enkele seconden bij de bank van de begunstigde, als het een betaling in euro's is en de bank van de begunstigde binnen de Europese Economische Ruimte (EER) is gevestigd en ook Instant Payments ondersteunt. Periodieke en geagendeerde betalingsopdrachten en betalingen naar begunstigten die de Overstap-service gebruiken worden ook direct uitgevoerd. In Mijn Private Bank (Online Bankieren) en in de Private Banking App wordt een overboeking automatisch als Instant Payment verstuurd als deze aan de vereisten voldoet en de bank van de begunstigde bereikbaar is voor Instant Payments. Het kan gebeuren dat uw Instant Payment niet direct wordt uitgevoerd omdat wij deze extra willen controleren. Afhankelijk van de uitkomst van die controle verwerken wij uw opdracht uiterlijk de volgende werkdag of niet. Betalingen die niet als Instant Payment verwerkt worden zijn: – iDEAL-betalingen en Wero-betalingen – Betalingen in een andere valuta dan euro – Betalingen naar banken buiten de Europese Economische Ruimte (EER) – Betalingen naar of vanaf uw spaar-of effectenrekeningen – SEPA-Betalingsopdrachten tussen Van Lanschot Kempen rekeningen Betalingen tussen (betaal)rekeningen bij Van Lanschot Kempen worden altijd direct geboekt.
3 Periodiek	Betalingsopdracht die meer dan één keer uitgevoerd wordt
4 Geagendeerd	Betalingsopdracht met een uitvoeringsdatum in de toekomst. Uiterste aanlevertijden gelden niet voor betaalopdrachten met een datum in de toekomst
5 Unieke identifier	IBAN of rekeningnummer en BIC of gegevens bank begunstigde

6 WorldTransfer	<p>Wanneer uw betaalopdracht niet als SEPA-betaling verwerkt kan worden, maken wij er een WorldTransfer van. Dit doen wij bijvoorbeeld bij overboekingen in vreemde valuta of in euro naar een begunstigde buiten de SEPA-zone. Wanneer het een WorldTransfer binnen de EER betreft, dan betalen de begunstigde en u ieder de kosten van hun eigen bank (SHA). Voor het verrekenen van de kosten van WorldTransfers naar een bank buiten de EER kunt u kiezen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> – SHA: u en de begunstigde betalen ieder de kosten van hun eigen bank****, – BEN: de begunstigde betaalt alle kosten, – OUR: u betaalt alle kosten. <p>Verwerkingstijden uitgaande WorldTransfers. De verwerkingstijden vindt u op onze website: vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven.</p> <p>**** Een (buitenlandse) bank kan extra kosten in rekening brengen bij de ontvanger van het geld. Deze kosten verschillen per bank.</p>
7 Betaalopdrachten tussen Van Lanschot Kempen rekeningen	SEPA-Betaalopdracht van een Van Lanschot Kempen BetaalRekening naar een Van Lanschot Kempen betaalrekening, Van Lanschot Kempen Spaar & Depositorrekening of Van Lanschot Kempen Effectenrekening.

10. Aandachtspunten bij het aanleveren van de betaalopdrachten

- Voor het indienen van betaalopdrachten via Mijn Private Bank, de Private Banking App en iDEAL-betalingen en Wero-betalingen is er een daglimiet van toepassing. Deze daglimiet is het maximale bedrag dat u per dag via deze kanalen kunt betalen. Alle betalingen die u per dag via de verschillende kanalen uitvoert, worden bij elkaar opgeteld voor deze limiet. U kunt de daglimiet zelf aanpassen in Mijn Private Bank. U kunt de daglimiet verhogen of verlagen voor een bepaalde periode, met een maximum van een jaar. Na verhoging is er een wachttijd van 4 uur voordat de nieuwe limiet actief wordt. Bij verlaging van de limiet is deze direct van kracht. De daglimiet geldt voor alle particuliere betaalrekeningen die onder uw gebruikersaccount geregistreerd staan. Overboekingen binnen deze rekeningen vallen buiten de limiet.
- Via Mijn Private Bank (Online Bankieren) kunt u standaard alleen betalen naar rekeningen binnen Nederland, België en Duitsland. Wilt u (tijdelijk) naar andere landen betalen? Dan kunt u deze landen zelf in Mijn Private Bank, Landeninstellingen, toevoegen aan de lijst met toegestane landen. De SEPA landen kunt u in één handeling gelijktijdig toevoegen. U kunt een land toevoegen voor een bepaalde periode, met een maximum van één jaar. Dit moet u voor iedere BetaalRekening Particulier apart doen. Nadat u een land hebt toegevoegd, geldt een wachttijd van 4 uur voordat u een overboeking naar dit nieuwe land kunt doen.
- Als voor een betaling een valutawissel nodig is, gebruikt de bank een referentiewisselkoers zoals beschreven in artikel 6.4 van de Voorwaarden voor betalen.'
- Meer informatie over de wijze van aanlevering, instemming, moment van ontvangst en wijze van intrekken, vindt u in 'Bijlage 3. Mogelijkheden van betaalopdrachten in één overzicht' (pagina 16).

11. Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener

Het is mogelijk om betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener te doen. U geeft dan een door u geselecteerde derde partij toestemming om namens u betalingen te doen. U moet voor elke opdracht apart toestemming geven.

12. iDEAL-betalingen en Wero-betalingen

iDEAL-betalingen

Een iDEAL-betaling is een betaling in euro van bijvoorbeeld een aankoop, bestelling of reservering bij een webwinkel of andere organisaties. Meestal kunt u niet meer dan € 20.000 per iDEAL-transactie betalen.

U kunt een gebruikersprofiel aanmaken bij Currence iDEAL B.V., de merkeigenaar van iDEAL. Met een gebruikersprofiel kunt u uw betaalvoorkeuren vastleggen, zoals één of meer betaalrekeningen en optioneel uw bezorggegevens. Dit stelt u in staat om gebruik te maken van de diensten 'Snel betalen' en 'Snel Bestellen'. Om een gebruikersprofiel bij iDEAL aan te maken, dient u gegevens met iDEAL te delen via ons. Wij zullen deze gegevens koppelen aan een uniek nummer, zodat iDEAL u op basis daarvan kan herkennen. Het beheer van uw gebruikersprofiel vindt plaats in de online omgeving van iDEAL, die toegankelijk is via Mijn Private Bank. Indien u uw gebruikersprofiel bij iDEAL gedurende één jaar niet heeft gebruikt, zal iDEAL dit profiel beëindigen. U zult dan geen toegang meer hebben tot uw iDEAL gebruikersprofiel via Mijn Private Bank. Voor meer informatie over hoe Currence omgaat met uw persoonsgegevens, verwijzen wij u naar het privacy statement van iDEAL. Currence beschikt niet over een eigen klantenserviceafdeling. Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met onze Client Services.

Wero-betalingen

Wero is een Europees betaalplatform en onderdeel van het European Payments Initiative (EPI). Wero is de opvolger van iDEAL. Net als met iDEAL kunt u met Wero online betalen bij websites of mobiele applicaties (apps) die Wero als betaal-mogelijkheid accepteren. U kunt met Wero betalen als u het Wero-logo ziet.

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

Wanneer u Wero gebruikt, delen wij alleen die gegevens met EPI die nodig zijn om de betaling veilig en correct uit te voeren. Dit zijn:

- uw volledige naam
- wanneer u Wero via een browser gebruikt: de naam en versie van uw webbrowser
- wanneer u Wero via onze app gebruikt: het besturingssysteem, model en de door de gebruiker ingestelde toestelnaam.
- IBAN van uw betaalrekening inclusief het type rekening (privé of zakelijk) en de naam van de rekeninghouder.

Voor meer informatie over hoe EPI omgaat met uw persoonsgegevens, verwijzen wij u naar de [Privacy policy](#) van de Wero Wallet Website. EPI beschikt niet over een eigen klantenserviceafdeling. Als u vragen heeft, kunt u contact opnemen met onze Client Services op nummer 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. Deze afdeling is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur en 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Betwisten van Wero-betalingen

Bent u het niet eens met een betaling die met Wero is gedaan en komt u er samen met de verkoper niet uit? Dan kunt u deze betaling in de meeste gevallen binnen 120 dagen na de transactiedatum betwisten. U kunt een Wero-transactie betwisten als u de knop 'Betaling betwisten' ziet bij de betreffende transactie in uw transactieoverzicht in Mijn Private Bank. Het betwisten van Wero-betalingen is vanaf 1 oktober 2026 mogelijk. Alleen betalingen die met Wero zijn gedaan kunnen betwist worden. iDEAL-Wero of iDEAL-betalingen kunnen dus niet betwist worden.

Bij het betwisten van een betaling krijgt u eerst de gelegenheid om samen met de verkoper tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan kunt u binnen 14 dagen nadat de verkoper uw verzoek heeft afgewezen, of nadat de periode van 30 dagen is verstreken zonder reactie of oplossing van de verkoper een onderzoek laten starten.

Dat onderzoek wordt door Wero uitgevoerd. Wij kunnen u namens Wero vragen om extra informatie. Daarbij kunt u denken aan bewijsstukken die uw betwisting ondersteunen, zoals bewijs dat u contact heeft gehad met de verkoper over de betaling en dat u er samen niet uitkomt.

Een betaling kan alleen worden betwist als er nog geen terugbetaling heeft plaatsgevonden. Vindt er tijdens een lopend betwistingsproces alsnog een terugbetaling plaats, dan wordt het proces stopgezet.

Is de uitkomst van het onderzoek in uw voordeel, dan wordt het betwiste bedrag na afronding van het proces op uw betaalrekening teruggestort. Blijkt dat er volgens Wero geen geldige reden is om de betaaltransactie te betwisten, dan mogen wij de betwisting sluiten.

Het onderzoek kan enige tijd duren. Daardoor kan een eventuele terugbetaling geruime tijd na uw betwisting plaatsvinden. Als u een van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij uw betwisting niet (verder) in behandeling.

Limieten bij betalen met iDEAL of Wero

- Per iDEAL- of Wero-transactie geldt meestal een maximumbedrag van € 20.000.
- Daarnaast telt een iDEAL- of Wero-betaling mee voor uw daglimiet van Mijn Private Bank en de Private Banking App.

Voorbeeld

Stel dat uw daglimiet € 10.000 is en u eerder die dag via Mijn Private Bank al € 5.000 heeft overgemaakt. Dan is een iDEAL- of Wero-betaling van € 19.000 op dezelfde dag niet mogelijk, omdat uw resterende bestedingsruimte nog maar € 5.000 is. In dit geval kunt u uw daglimiet verhogen in Mijn Private Bank of de Private Banking App, met minimaal € 14.000.

Zo betaalt u met iDEAL of Wero

1. Kies in de webshop tijdens het bestellen voor iDEAL of Wero als betaalmethode.
2. Selecteer Van Lanschot Kempen als uw bank.
3. Volg de instructies en controleer of het bedrag klopt.
4. U keurt de betaling goed in Mijn Private Bank of de Private Banking App.

Na goedkeuring vindt u de betaling terug in Mijn Private Bank en in de Private Banking App.

13. SEPA-incasso

Met een SEPA-incasso geeft u een betaalopdracht met een machtiging aan een bedrijf (niet-consument). Een bedrijf mag niet zomaar geld incasseren. Daarvoor hebt u via een machtiging toestemming gegeven. Dit kan een machtiging zijn die eenmalig geldig is. Dat is een eenmalige SEPA-incasso. Of u geeft een machtiging die doorlopend geldig is voor meerdere betalingen. Dat is een doorlopende SEPA-incasso. Het bedrijf incasseert van uw rekening. Dit kan alleen in euro's.

Deze incasso's vindt u minimaal één (1) dag voor incassodatum in Online Bankieren binnen uw betaalrekening in het onderdeel Incasso's.

Meer informatie over incassomachtigingen vindt u op de website www.incassomachtigen.nl.

14. Hoe kunt u een SEPA-incasso inperken, blokkeren, weigeren en terugboeken?

Het inperken, blokkeren, weigeren en terugboeken (storeren) van een SEPA-incasso kunt u zelf in Online Bankieren regelen. Per onderdeel geven we aan waar u dat kunt doen. Maakt u geen gebruik van Online Bankieren dan kunt u hiervoor contact opnemen met Client Services.

Inperken

U kunt ons opdracht geven voor het vastleggen van een Goedkeuringslijst. In deze Goedkeuringslijst geeft u aan welke bedrijven mogen incasseren van uw betaalrekening. Het vastleggen van een Goedkeuringslijst doet u in Online Bankieren binnen uw betaalrekening in het onderdeel Instellingen, Machtigingen. Bedrijven die niet op de Goedkeuringslijst staan kunnen niet incasseren van uw betaalrekening.

Blokkeren

U kunt uw betaalrekening blokkeren voor SEPA-incasso. Dit doet u in Online Bankieren binnen uw betaalrekening in het onderdeel Instellingen, Machtigingen. De volgende blokkades kunt u invoeren:

- een algehele incassoblokkade: hierdoor blokkeert u alle aangeboden SEPA-incasso's voor afschrijving;
- een selectieve incassoblokkade: u geeft aan welk bedrijf niet van uw betaalrekening mag incasseren. U geeft ons de naam van het bedrijf of het incassant-ID.

Ook wij kunnen uw betaalrekening voor SEPA-incasso blokkeren. Als wij dat doen, informeren wij u hierover met een brief.

Weigeren

Het weigeren van de SEPA-incasso kan tot één werkdag voor incassodatum tot 16.00 uur. Dit doet u in Online Bankieren binnen uw betaalrekening in het onderdeel Incasso's.

Terugboeken

U kunt online opdracht geven voor het terugboeken (storneren) van de SEPA-incasso tot uiterlijk 56 kalenderdagen na incassodatum. Nadat u in Online Bankieren klikt op de incassoopdracht kunt u kiezen voor 'Terugboeken incasso'.

Hebt u geen machtiging afgegeven voor SEPA-incasso? Dan doet u bij ons een Melding Onterechte Incasso. Dit kunt u tot 13 maanden na incassodatum doen. Hiervoor kunt u contact opnemen met Client Services.

Toegang tot de rekening

15. Inzage in saldo en transacties door rekeninginformatiedienstverlener

U kunt een rekeninginformatiedienstverlener toegang geven tot uw saldo en/of transacties van uw betaalrekening. Deze partij krijgt alleen toegang als u daar zelf expliciet toestemming voor geeft. Wij zijn niet verantwoordelijk voor hoe de rekeninginformatiedienstverlener de verstrekte gegevens gebruikt. Wij zijn geen partij bij uw afspraken met de rekeninginformatiedienstverlener en controleren niet wat deze partij met uw gegevens doet of zij zich aan de privacyregels houdt. Gegevens die wij hebben verstrekt, kunnen wij niet meer terughalen. Wilt u de toegang beëindigen, dan kunt u dit regelen bij de rekeninginformatiedienstverlener. U kunt ook telefonisch of schriftelijk een verzoek bij ons indienen. Wij zullen de toegang dan beëindigen.

Betaalpas

De betaalpas noemen wij de Van Lanschot Kempen Wereldpas. Deze betaalpas is strikt persoonlijk. Op de pas staan uw naam, IBAN, het pasnummer, de einddatum (valid thru), het PAN (Primary Account Number, welke bestaat uit 16 cijfers) en CVC2 (Card Verification Code, dit is de 3-cijferige code achterop uw betaalpas). U kunt zelf een nieuwe betaalpas aanvragen met een eigen pincode in Mijn Private Bank en de Private Banking App. Via Client Services kunt u ook een betaalpas aanvragen, maar dan kunt u geen eigen pincode kiezen. U kunt maximaal twee Wereldpassen per persoon per rekening aanvragen via Mijn Private Bank of de Private Banking App. Voor de pincode raden we aan om cijfers te gebruiken die niet opeenvolgend of herhaald zijn. We adviseren ook een pincode te kiezen die niet te herleiden is tot persoonlijke informatie, zoals postcodes of geboortedata. Hieronder staat nader uitgelegd hoe u onze betaalpas kunt gebruiken.

16. Wat kunt u doen met uw betaalpas?

Met deze betaalpas kunt u:

- geld opnemen bij geldautomaten in Nederland;
- geld opnemen in het buitenland bij geldautomaten met het Debit Mastercard-logo;
- betalen via betaalautomaten in Nederland;
- betalen in het buitenland bij betaalautomaten met het Debit Mastercard-logo;
- retourpinnen;
- contactloos betalen;
- contactloos en online betalen met Apple Pay;
- online betalen;
- betalen door de gegevens van uw Van Lanschot Kempen Wereldpas online achter te laten bij een derde;
- geld ontvangen op uw rekening;
- in- en uitchecken bij het openbaar vervoer.

Voor het opnemen van geld bij (buitenlandse) geldautomaten en het betalen via (buitenlandse) betaalautomaten hebt u voor deze handelingen de betaalpas en de pincode van die pas nodig. U plaatst de betaalpas in de automaat en u volgt de aanwijzingen op het scherm. U stemt in door de opdracht te bevestigen met uw pincode. Dit geldt ook voor bedragen die gereserveerd worden bij betalingen waarvan vooraf het exacte bedrag nog niet bekend is, bijvoorbeeld bij onbemande tankstations.

U kunt bedragen ook afrekenen door middel van contactloos betalen. Dit doet u door de betaalpas dicht bij de betaalautomaat te houden. De betaalpas hoeft niet in de betaalautomaat te worden geplaatst en er hoeft geen pincode te worden ingetoetst. Dit kan bijvoorbeeld bij betaalautomaten in winkels. Bij parkeergarages en tolwegen betaalt u veelal contactloos. Bij sommige betaalautomaten (die niet geschikt zijn voor contactloos) betaalt u via Dip&Go. Bij Dip&Go moet u de pas insteken bij de betaalautomaat of tolpoort. Een pincode kan niet worden ingetoetst. Contactloos betalen in Nederland kan tot een bedrag van € 50. Voor tolwegen (in het buitenland) kunt u betalen zonder pincode voor maximaal € 100.

Sommige winkeliers bieden retourpinnen aan. Bij retourpinnen stort de winkelier geld op uw betaalrekening voor een artikel dat u naar de winkel terugbrengt. U ontvangt in dat geval dus geen contant geld. Met uw betaalpas is retourpinnen mogelijk. Hiervoor plaatst u de betaalpas in de betaalautomaat. Op de betaalauto maat komt de tekst 'teruggave' of 'terugbetaling'. U volgt de aanwijzingen op het scherm.

Voor elke betaalpas geldt een weeklimiet. Voor deze weeklimiet tellen wij alle bedragen van onderstaande transacties die u tot en met 7 dagen geleden hebt gedaan bij elkaar op:

- opnamen uit de geldautomaat;
- betalingen:
 - via de betaalautomaat (inclusief contactloze betalingen);
 - met Apple Pay (contactloos en online);
 - online met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas;
 - die hebben plaatsgevonden door de gegevens van uw Van Lanschot Kempen Wereldpas online achter te laten bij een derde.

De weeklimiet is niet hetzelfde als het saldo op uw betaalrekening. De actuele weeklimiet van uw betaalpas kunt u vinden en aanpassen in Mijn Private Bank (Online Bankieren). Kijk bij de betreffende betaalrekening bij het onderdeel Kaarten. Maakt u geen gebruik van Online Bankieren in Mijn Private bank dan kunt de weeklimiet opvragen bij Client Services.

Betalen met Apple Pay (contactloos en online betalen)

Is een betaalmethode waarmee u uw betaalpas koppelt aan apparatuur van Apple (zoals een iPhone, iPad, Mac of Apple Watch). U spreekt met Apple af op welke wijze u betalingen kunt goedkeuren. Dit kan worden gedaan met Face ID (gezichtsherkenning) of Touch ID (vingerafdruk), of met behulp van de toegangscode van uw Apple apparaat. In de Private Banking App van Van Lanschot Kempen kunt u uw betaalpas activeren voor Apple Pay. Na activatie beschikt u over een digitale betaalpas. De Voorwaarden Betalen met Apple Pay bij Van Lanschot Kempen zijn van toepassing. Met Apple Pay kunt u contactloze betalingen doen bij alle betaalautomaten met het contactloos betalen-logo of het Apple Pay-logo. U kunt met Apple Pay ook online betalingen verrichten op websites en apps (mobiele applicaties) die Apple Pay als betaalmethode accepteren (te herkennen aan het Apple Pay-logo).

Online betalen met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas

Wilt u online betalen bij bijvoorbeeld een webshop? Dat kan alleen met onze nieuwe Van Lanschot Kempen Wereldpas. Ook dient u toegang te hebben tot de Private Banking App van Van Lanschot Kempen. Bij een online betaling met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas kunt u gevraagd worden om de volgende stappen te verrichten:

- U kiest voor betalen met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas op de website waar u wilt betalen en u vult de benodigde betaalpasgegevens in. Deze gegevens kunt u vinden op uw Van Lanschot Kempen Wereldpas.
- U gaat naar de Private Banking App. U geeft toestemming voor de betaalopdracht door deze te ondertekenen in de Private Banking App.

Als u de betaalopdracht ondertekend heeft, is deze definitief en kunt u deze niet meer intrekken. De limieten die gelden voor iDEAL-betalingen en Wero-betalingen, overboekingen via Online Bankieren en de Private Banking App vallen hier niet onder.

Betalen door de gegevens van uw Van Lanschot Kempen Wereldpas online achter te laten bij een derde

Wilt u betalen door uw betaalpasgegevens online achter te laten bij een derde? Dat kan alleen met onze nieuwe Van Lanschot Kempen Wereldpas. U kunt met een derde afspreken dat hij bedragen in rekening mag brengen op uw Van Lanschot Kempen Wereldpas. U kunt bijvoorbeeld terugkerende betalingen instellen bij favoriete apps en diensten, zoals boodschappen-apps, maaltijdbezorgdiensten, en abonnementen zoals Netflix en Spotify. Ook kunt u betalen voor producten en diensten waarvoor een pre-autorisatie is vereist, zoals hotelboekingen en autoverhuur.

Geld ontvangen op uw rekening via uw Van Lanschot Kempen Wereldpas

In de toekomst is het mogelijk om geld te ontvangen op uw BetaalRekening Particulier via uw Van Lanschot Kempen Wereldpas via Mastercard Send™. De betaler dient ook over een betaalpas te beschikken met een PAN (Primary Account Number en bestaan uit 16 cijfers) erop.

17. Welke betaal- en opnamemogelijkheden heeft uw betaalpas?

Voor de Van Lanschot Kempen Wereldpas geldt een weeklimiet van € 5.000. Dat is het limietbedrag dat u per week kunt gebruiken met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas. Uiteraard geldt te allen tijde dat u niet meer geld kunt betalen of opnemen dan het saldo op uw betaalrekening. U kunt de hoogte van de weeklimiet aanpassen, niet de periode waarvoor deze geldt. Voor de weeklimiet tellen wij alle bedragen van onderstaande transacties die u tot en met 7 dagen geleden hebt gedaan bij elkaar op:

	Omschrijving
Betaalautomaten	
Contactloos	Contactloos betalen is een manier om bij een betaalautomaat betalingen uit te voeren, met bijvoorbeeld uw Van Lanschot Kempen Wereldpas of via Apple Pay (digitale betaalpas) met een geschikt Apple device, waarbij de communicatie tussen betaalpas of smartphone en betaalautomaat zonder fysiek contact verloopt.
Niet-contactloos	Bij een niet-contactloze betaling bij een betaalautomaat, moet u bij elke transactie de Van Lanschot Kempen Wereldpas in de betaalautomaat steken en vervolgens uw pincode intoetsen.
Geldautomaten*	
Geldmaat	Met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas kunt u geld opnemen van uw betaalrekening bij een geldautomaat.
Buitenland	Met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas kunt u geld opnemen van uw betaalrekening bij een geldautomaat.
Online betalen	
Met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas en met Apple Pay	Alle online transacties met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas. Zoals online betalen met Apple Pay, online betalen met uw Van Lanschot Kempen Wereldpas, bij bijvoorbeeld een webshop (e-commerce) en het per post of telefoon bestellen van zaken of diensten, onder vermelding van uw betaalpasgegevens, ook wel 'MOTO-transacties' (Mail Order Telephone Order) genoemd.

* Omdat een geldautomaat een maximaal aantal biljetten kan uitgeven, kan het zijn dat u meerdere betaalopdrachten moet doen.

Voor contactloos betalen met uw betaalpas geldt het volgende:

- Voor bedragen tot en met € 50 is de pincode niet nodig.
- De betaalautomaat vraagt om een pincode bij bedragen boven de € 50.
- U kunt meerdere bedragen van minder dan € 50 achter elkaar contactloos betalen zonder pincode tot een cumulatief bedrag van € 100 of komt het totaalbedrag boven de € 100 dan wordt op de betaalautomaat om uw pincode gevraagd.
- Na een betaling met de pincode kunt u weer contactloos betalen zonder pincode, zoals hiervoor vermeld.

Voor contactloos betalen met Apple Pay geldt de weeklimiet van uw Van Lanschot Kempen Wereldpas.

Wilt u geen gebruikmaken van contactloos betalen, dan kunt u dit uitzetten. Neemt u hiervoor contact op met Client Services.

18. Hoe past u de weeklimiet van uw betaalpas aan?

U kunt de weeklimiet van uw betaalpas zelf aanpassen in Mijn Private Bank. Ga naar uw betaalrekening in Mijn Private Bank en klik op het onderdeel 'Kaarten'. Hier kunt u de weeklimiet van uw betaalpas wijzigen en goedkeuren. Een verlaging van de weeklimiet is direct van kracht, terwijl een verhoging om veiligheidsredenen pas na 1 uur van kracht wordt. U kunt de weeklimiet zelf verhogen in Mijn Private Bank tot een maximum van € 20.000. Als u een hogere limiet wenst, kunt u contact opnemen met Client Services. Uw weeklimiet kan maximaal € 50.000 bedragen.

Bij een verlaging van uw weeklimiet kan het zijn dat u tijdelijk geen bestedingsruimte meer hebt.

Voorbeeld

U hebt uw weeklimiet tijdelijk verhoogd van € 5.000 naar € 10.000 voor een geplande aankoop van € 9.000. U besluit de dag na de aankoop uw weeklimiet weer terug te zetten naar € 5.000. Wanneer u twee dagen later een aankoop wilt doen van € 2.000, dan wordt deze transactie geweigerd. U hebt in de afgelopen zeven dagen namelijk transacties gedaan die bij elkaar opgeteld hoger zijn dan uw nieuwe weeklimiet. Daarom is er geen bestedingsruimte.

Om te voorkomen dat u geen bestedingsruimte meer hebt, adviseren wij u om uw weeklimiet op z'n vroegst zeven dagen na de datum van uw grote aankoop te verlagen. Houd u er daarnaast rekening mee dat u de verhoogde weeklimiet afstemt op alle uitgaven die u in de zeven dagen na verhoging verwacht te doen.

Voor het bepalen van uw bestedingsruimte, op de datum van wijziging van uw weeklimiet, telt u alle bedragen van onderstaande transacties die u in de zeven dagen daarvoor hebt gedaan bij elkaar op:

- Geldopnames bij geldautomaten in Nederland en in het buitenland;
- Betalingen bij betaalautomaten in Nederland en in het buitenland (contactloos en niet-contactloos betalen);
- Betalingen met Apple Pay (contactloos en online betalen);
- Online betalingen met de Van Lanschot Kempen Wereldpas.

Als u geen toegang heeft tot Mijn Private Bank, kunt u contact opnemen met Client Services via (0800) 17 37 op werkdagen tussen 8.00 en 21.00 uur en op zaterdag tussen 9.00 en 17.00 uur.

19. Hoe blokkeert u uw betaalpas of geeft u andere meldingen van onveiligheid door?

Als u gebruikmaakt van Van Lanschot Kempen Personal Service, dan belt u nummer +31 73 687 19 99. Dat kan 24 uur per dag. Voor het laten blokkeren van betaalpassen en voor andere meldingen van onveiligheid kunt u ook terecht bij de Bankpassen Meldcentrale, telefoon 0800 0313. Vanuit het buitenland belt u nummer +31 88 385 53 72. U vindt meer informatie op www.veiligbankieren.nl. U kunt ook uw betaalpas blokkeren of deblokkeren in Mijn Private Bank of in de Private Banking App. Ga naar uw betaalrekening in Mijn Private Bank en klik op het onderdeel 'Kaarten'. Hier kunt u uw betaalpas blokkeren en deblokkeren. Uw Betaalpas is hierna direct geblokkeerd of gedeblokkeerd. Als u Apple Pay gebruikt wordt de Wereldpas ook automatisch uit uw Apple Wallet verwijderd en is deze niet meer te gebruiken voor Apple Pay. Ook kunt u uw betaalpas deblokkeren in Mijn Private Bank en in de Private Banking App nadat u drie keer een verkeerde pincode heeft ingevoerd.

20. Welke koers gebruiken wij bij transacties in vreemde valuta?

Wij gebruiken de referentiewisselkoers van Mastercard bij opname/betalen van vreemde valuta via geld en betaalautomaten. Op onze webstite vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven vindt u de valuta-soorten, opslagen en voorbeeldberekeningen.

Kosten van betalingsverkeer

21. Wat betaalt u bij ons voor betalingsverkeer?

De kosten vindt u in het overzicht [Tarieven betaaldiensten en instrumenten Consumenten](http://vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven) op onze website vanlanschotkempen.com/private-banking/betalen/tarieven. U kunt de kosten ook opvragen bij Client Services. Over aanpassingen in de kosten informeren wij u uiterlijk twee maanden voor de ingangsdatum schriftelijk of via Online Bankieren.

Waar kunt u terecht met vragen?

22. Wilt u meer informatie?

Informatie over betaalproducten, de diensten en de kosten vindt u op vanlanschotkempen.com/betalen. U kunt ook informatie opvragen bij Client Services op nummer 0800 1737, vanuit het buitenland +31 73 687 18 97. Deze afdeling is bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur en 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar privatebanking@vanlanschotkempen.com.

Bijlage 1. Extra services

Van Lanschot Kempen Personal Service

Van Lanschot Kempen Personal Service is een kosteloze additionele service op de BetaalRekening Particulier.

Van Lanschot Kempen Personal Service biedt u verschillende diensten zoals:

- een online registratieservice voor uw passen (ook passen bij andere banken), identiteitsbewijs, reisdocumenten, polisgegevens en andere waardevolle informatie;
- ondersteuning bij verlies of diefstal van eigendommen; op uw verzoek zorgen wij voor het blokkeren en vervangen van passen, voor een voorschot (emergency cash) bij verblijf in het buitenland;
- een retourservice;
- een herinneringservice voor de einddatum van uw identiteitsbewijs.

Database Fulfilment B.V. (DBF) en VHD B.V. voeren op verzoek van Van Lanschot Kempen de dienstverlening voor Personal Service uit.

Bijlage 2. BetaalRekening Particulier in een vreemde valuta

Rente	Basisrente	Op-/afslag rente	
		Categorie 1 valuta*	Categorie 2 valuta**
Debetrente	Referentievoet***	Opslag 4,00%	Opslag 12,00%
Creditrente	0,00%	0,00%	0,00%

* Categorie 1 valuta : AUD, CAD, CHF, DKK, GBP, HKD, JPY, NOK, NZD, SEK en USD

** Categorie 2 valuta : SGD, ZAR, XCG, CZK, HUF en PLN

*** De referentierentevoet is een door ons voor de betreffende valuta vastgestelde 1-maands rente. Deze stellen wij vast op de laatste dag van de maand en baseren wij op een overnight rente (Overnight Index Rate van de betreffende valuta) of een rente die een nationale bank publiceert. Wilt u weten welke referentierente wij gebruiken? Dan kunt u deze altijd bij ons opvragen.

Bijlage 3. Mogelijkheden van betaalopdrachten in één overzicht

	Online	Telefonisch	Schriftelijk
Soorten betaalopdrachten	SEPA-betaalopdracht (regulier en Instant Payment) WorldTransfer	SEPA-betaalopdracht (regulier en Instant Payment) WorldTransfer	Betalopdracht via SEPA-overschrijvingsformulier
Manier van aanleveren	De betaalopdrachten kunnen elke dag van de week worden opgegeven via: – Mijn Private Bank (Online Bankieren) en de Private Banking App – Betaalinitiatiedienstverlener Uitvoering door de bank vindt plaats op de werkdagen zoals genoemd in artikel 7 van de Voorwaarden voor betalen	Telefonische overschrijvingen kunt u opgeven bij Client Services.	U kunt de overschrijvingsformulieren sturen naar: Van Lanschot Kempen Postbus 1021 5200 HC 's-Hertogenbosch
Manier van instemming	U stemt met de betaalopdracht in op het moment dat u in Mijn Private Bank (Online Bankieren), de Private Banking App of via de betaalinitiatiedienstverlener de elektronische handtekening geeft.	U stemt met de opdracht in op het moment dat u tijdens de telefonische controle akkoord gaat met de opdracht.	U stemt met de opdracht in door uw handtekening (in blauwe of zwarte inkt) op het formulier te zetten.
Moment van ontvangst	Het moment waarop wij de instemming van u registreren.	Het moment waarop wij de geslaagde telefonische controle registreren.	Het moment waarop wij de betaalopdracht per post ontvangen op het voorgeschreven adres.
Manier van intrekking	U kunt alleen geagendeerde en periodieke betaalopdrachten intrekken. Dit kunt u doen in Mijn Private Bank (Online Bankieren) en de Private Banking App. U geeft voor deze betaalopdracht de elektronische handtekening. Op dat moment stemt u met de opdracht in. Geagendeerde en periodieke opdrachten waarvoor via een betaalinitiatiedienstverlener instemming is gegeven kunnen ook worden ingetrokken.	Een betaalopdracht die wij telefonisch bij u controleren, kunt u intrekken door de betaalopdracht mondeling tijdens de telefonische controle in te trekken.	Een betaalopdracht die wij eventueel telefonisch bij u controleren, kunt u intrekken door de betaalopdracht mondeling tijdens de telefonische controle in te trekken.
Blokkeren en andere meldingen van onveiligheid	Voor het blokkeren van uw toegangs­middel tot Mijn Private Bank (Online Bankieren), bij verlies van uw smartphone of tablet en andere meldingen van onveiligheid van Online Bankieren of de Private Banking App kunt u terecht bij Client Services.	Belt u met Client Services.	Belt u met Client Services.



VAN LANSCHOT
KEMPEN

Private Banking

Hooge Steenweg 29
5211 JN 's-Hertogenbosch
Postbus 1021
5200 HC 's-Hertogenbosch

T 0800 1737

vanlanschotkempenn.com/private-banking