



# Voorwaarden en productkenmerken voor Van Lanschot Kempfen Personal Service

- 1. Voorwaarden voor Van Lanschot Kempfen Personal Service > 2
- 2. Productkenmerken van Van Lanschot Kempfen Personal Service > 4

# 1. Voorwaarden voor Van Lanschot Kempen Personal Service

## 1. Wat is Van Lanschot Kempen Personal Service?

Van Lanschot Kempen Personal Service biedt u toegang tot een digitale kluis waarin u naar keuze uw waardevolle gegevens, bankkaarten en documenten kunt registreren.

U kunt 24 uur per dag 365 dagen per jaar gebruikmaken van de dienstverlening van Van Lanschot Kempen Personal Service. Database Fulfilment B.V. (DBF) en VHD B.V. (VHD) voeren op verzoek van Van Lanschot Kempen de dienstverlening voor Van Lanschot Kempen Personal Service uit.

Hieronder staat een opsomming van onze diensten. Meer informatie over deze diensten leest u bij onze '[Productkenmerken](#)'.

### **Registratieservice**

- Bankkaarten (debit- en creditcards), uitgegeven door Van Lanschot Kempen of een andere financiële instelling
- Identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs, identiteitskaart)
- Verzekeringopolissen
- Mobiele telefoons
- Belangrijke documenten in pdf-formaat

### **Service bij verlies of diefstal**

- Blokkeren van bankkaarten, mobiele telefoons en op verzoek van klant laten vervangen van geblokkeerde bankkaarten
- Voorschot bij verblijf in het buitenland
- Retourservice

### **Herinneringsservice**

- Verlenging identiteitsbewijs

## 2. Voor wie is Van Lanschot Kempen Personal Service?

Van Lanschot Kempen Personal Service is beschikbaar voor klanten van Van Lanschot Kempen NV, ook handelend onder de naam Van Lanschot Kempen. Met een BetaalRekening Particulier en toegang tot Mijn Private Bank (Online Bankieren).

## 3. Wanneer gelden de Voorwaarden voor Van Lanschot Kempen Personal Service voor u?

In de welkomstbrief van Van Lanschot Kempen Personal Service verwijzen wij u naar de Voorwaarden van Van Lanschot Kempen Personal Service. Deze voorwaarden gelden vanaf het moment dat u uw persoonlijke dossier heeft ingevuld en opgeslagen. Met deze activatie van uw persoonlijk dossier gaat u akkoord met de Voorwaarden voor Van Lanschot Kempen Personal Service. Hebt u de gegevens van uw gezinsleden, die op uw adres wonen, ook bij ons geregistreerd? Dan gelden deze voorwaarden ook voor hen.

## 4. Veranderingen in de Voorwaarden voor Van Lanschot Kempen Personal Service

Wij kunnen deze voorwaarden veranderen. Als wij dat doen, sturen wij u minimaal één maand van te voren een bericht, behalve als de wijziging in uw voordeel is of volgens de wet meteen moet ingaan.

## 5. Wanneer kunt u gebruikmaken van Van Lanschot Kempen Personal Service?

U kunt gebruikmaken van Van Lanschot Kempen Personal Service op het moment dat u uw persoonlijke dossier heeft ingevuld en opgeslagen. Door uw akkoordverklaring ten aanzien van deze voorwaarden verstrekt u ons tevens een volmacht met het recht van substitutie om ingeval van verlies of diefstal van uw bankkaarten namens u een melding te doen bij de

uitgevende bank en deze te laten blokkeren. Wij geven deze volmacht door aan VHD. U kunt deze volmacht te allen tijde intrekken. Dat moet u ons dan schriftelijk laten weten. Intrekking van deze volmacht heeft dan uiteraard wel tot gevolg dat u vanaf dat moment zelf voor blokkering van uw bankkaarten dient te zorgen.

## 6. Wanneer eindigt Van Lanschot Kempen Personal Service?

Uw lidmaatschap geldt tot het moment:

- dat u deze opzegt;
- dat Van Lanschot Kempen deze opzegt;
- dat u of Van Lanschot Kempen uw BetaalRekening Particulier beëindigt.

U kunt Van Lanschot Kempen Personal Service op elke moment opzeggen. U kunt hiervoor contact opnemen met uw Private Banker of Client Services. De afdeling Client Services is te bereiken via telefoonnummer 0800 1737 (vanuit het buitenland +31 73 687 18 97) op werkdagen van 8.00 uur tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. Deze service zal dan binnen enkele werkdagen beëindigd worden. Ook wij kunnen uw lidmaatschap van Van Lanschot Kempen Personal Service beëindigen. Als wij dat doen, dan bellen wij u en/of sturen wij u daarover een brief.

## 7. De kosten voor Van Lanschot Kempen Personal Service

Als u een BetaalRekening Particulier hebt bij Van Lanschot Kempen dan kunt u kosteloos gebruikmaken van Van Lanschot Kempen Personal Service.

## 8. De registratie van uw gegevens

U kunt zelf uw gegevens en de gegevens van uw gezinsleden registreren. U en uw gezinsleden moeten wel op hetzelfde adres wonen. Voor de volgende gezinsleden kunt u persoonsgegevens registreren:

- Uw minderjarige kinderen waarover u het ouderlijk gezag voert en waarvan u dus de wettelijk vertegenwoordiger bent,
- Meerderjarigen waarmee u één huishouden vormt die ofwel als mede-rekeninghouder dan wel op andere wijze een volmacht daartoe hebben afgegeven.

U kunt uw gegevens altijd bekijken en aanpassen in Mijn Private Bank (Online Bankieren). Log hiervoor eerst in op Mijn Private Bank. Klik rechtsboven op uw naam, vervolgens op 'Gegevens', 'Services' en daarna op 'Personal Service'. U komt dan in uw omgeving 'Mijn Personal Service'. Wij bewaren uw gegevens in ons bestand, zolang u bent ingeschreven. U bent zelf verantwoordelijk voor het registreren van de juiste gegevens en voor het up to date houden van die gegevens.

## 9. Persoonsgegevens

U bent zich ervan bewust dat wij persoonsgegevens van u verwerken. We gaan daar zorgvuldig mee om. In ons Privacy Statement ([vanlanschotkempem.com/privacy](https://vanlanschotkempem.com/privacy)) leest u meer daarover.

## 10. Wat als u ontevreden bent?

Bent u ontevreden over Van Lanschot Kempen Personal Service? Laat u ons dat dan weten. Stuur uw klacht naar:

Van Lanschot Kempen  
Kwaliteit & Service  
Postbus 1021  
5200 HC 's-Hertogenbosch

Komen we er samen niet uit? Dan kunt u naar de burgerlijk rechter gaan. We spreken met elkaar af dat alleen de rechter te Amsterdam bevoegd is. Ieder van ons kan naar de rechter gaan. Op deze voorwaarden is het Nederlandse recht van toepassing.

## 2. Productkenmerken van Van Lanschot Kempen Personal Service

### Registratieservice

Met de registratieservice kunt u uw gegevens en de gegevens van uw gezinsleden vastleggen. U kunt bankkaarten, identiteitsbewijzen, polisgegevens en overige waardevolle gegevens/eigendommen registreren. Raakt u uw gegevens of eigendommen kwijt? Dan achterhalen wij uw gegevens en bekijken hoe wij u van dienst kunnen zijn. Wij helpen u bijvoorbeeld door blokkades op uw bankkaarten en/of telefoon te zetten, door uw sleutels terug te bezorgen als een eerlijke vinder deze gevonden heeft et cetera.

#### 1. Uw nuttige informatie

Hier geeft u aan welke informatie nuttig is in geval van nood. Bijvoorbeeld de gegevens van uw huisarts, medicijnen, bloedgroep, allergieën. U vult hier ook de gegevens in van personen die wij in geval van nood moeten waarschuwen.

#### 2. Uw gegevens over uw waardevolle documenten en eigendommen

Waardevolle documenten en eigendommen zijn bijvoorbeeld uw verzekeringspolissen, garantiebewijzen, contracten, nummers van autosleutels, kentekens of fietsen. De informatie die u hierover heeft kunt u registreren in uw Mijn Personal Service omgeving. Hierin hebt u ook de mogelijkheid om uw belangrijke documenten in pdf-formaat te uploaden onder 'Documenten'. Dit biedt u een veilige en centrale locatie om uw documenten te bewaren en op elk gewenst moment online in te zien. Alleen u heeft toegang tot deze documenten.

### Service bij verlies of diefstal

Van Lanschot Kempen Personal Service helpt u bij verlies of diefstal van bankkaarten, sleutels en van voorwerpen waarop u de retourlabel hebt bevestigd. Hieronder leest u hoe dat werkt.

#### 3. Wat doet u bij verlies of diefstal van uw bankkaarten?

U belt de Alarmcentrale van VHD op telefoonnummer +31 (0)73 687 19 99. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar, 7 dagen per week bij verlies of diefstal van uw bankkaarten. U vertelt ons welke bankkaarten u wilt blokkeren. Deze blokkeren wij dan onmiddellijk namens u. Wilt u verloren of gestolen bankkaarten vervangen? Dan verzoeken wij de kaartuitgevers om dit onmiddellijk te regelen. Eventuele kosten hiervoor zijn voor u. Wij informeren u schriftelijk wat wij hebben geblokkeerd dan wel laten blokkeren.

#### 4. Wie draagt het risico bij verlies of diefstal van bankkaarten?

Is er sprake van misbruik met uw bankkaart nadat u ons hebt geïnformeerd? Dan is dat ons risico. Vindt misbruik plaats voordat u ons informeerde? Of hebt u ons niet goed geïnformeerd? Of bent u nalatig geweest? Dan is het risico voor uzelf. Het elektronisch tegoed op uw (bank)kaarten of die van uw gezinslid wordt niet vergoed.

#### 5. Wat kunt u doen als u in het buitenland bent en uw cash geld en/of Van Lanschot Kempen Wereldpas wordt gestolen?

In een dergelijk noodgeval kunt u aan de alarmcentrale, telefoon +31 (0)73 687 19 99, vragen om 'emergency cash'. U ontvangt maximaal een bedrag van € 2.500. Dit bedrag incasseren wij van uw BetaalRekening Particulier. Dit kan alleen als daar voldoende saldo op staat. Wij maken het geld dan over naar een bank bij u in de buurt. U kunt daar uw geld ophalen. Via de alarmcentrale krijgt u informatie over hoe u dat moet doen. Hiervoor moet u administratiekosten betalen. De hoogte van deze administratiekosten kunt u opvragen bij de alarmcentrale. Ook deze kosten zullen worden geïncasseerd van uw BetaalRekening Particulier.

#### 6. Sleutelretourservice

Verliest u uw sleutels met onze sleutelhanger? Dan kan de vinder uw sleutels in een brievenbus van een postdienst gooien. De postdienst bezorgt uw sleutels bij Van Lanschot Kempen Personal Service. Wij sturen dan uw sleutels terug. U ontvangt van ons één sleutelhanger. U kunt een extra sleutelhanger bestellen in uw Mijn Personal Service omgeving. Bij het plaatsen van een bestelling verleent u DBF een éénmalige incassomachtiging voor het totaalbedrag van de bestelling, inclusief administratie- en handelingskosten.

## 7. Retourservice met de retourlabel en retoursticker

De retourlabel of retoursticker met QR-code kan worden bevestigd op diverse objecten, zoals bagage, een laptop of een mobiele telefoon. In geval van verlies kan een eerlijke vinder het verloren voorwerp eenvoudig retourneren door middel van de QR-code. Het is mogelijk om deze retourlabels en retourstickers te bestellen in uw Mijn Personal Service omgeving. Bij het plaatsen van een bestelling verleent u DBF een éénmalige incassomachtiging voor het totaalbedrag van de bestelling, inclusief administratie- en handelingskosten. De vinder scant de unieke QR-code en verstrekt zijn contactgegevens. Wij stellen u op de hoogte zodra uw verloren voorwerp is gevonden.

## Herinneringsservice

### 8. Herinneringsservice identiteitsbewijzen

Registreert u identiteitsbewijzen bij Van Lanschot Kempen Personal Service? Dan herinneren wij u uiterlijk twee maanden voor de einddatum aan de vervaldatum van uw identiteitsbewijs. Zo kunt u tijdig een nieuw document aanvragen bij uw gemeente. Wij zijn niet aansprakelijk voor het te laat vernieuwen van uw documenten.

### Belangrijke contactgegevens

Alarmnummer VHD +31 (0)73 687 19 99

Postadres Van Lanschot Kempen Personal Service  
Postbus 5177  
2900 ED Capelle aan de IJssel

Helpdesk T (010) 264 60 70  
F (010) 264 60 61



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](https://vanlanschotkempenn.com/private-banking)