



Van Lanschot
SINDS 1737

Productkenmerken van Betalen voor Consumenten

U hebt een of meer betaalrekeningen bij Van Lanschot. 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.

1. 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 geld 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 Online Bankieren
7. Online betaalopdrachten via de Van Lanschot Betalen App
8. Telefonische en schriftelijke betaalopdrachten
9. Hoe levert u betaalopdrachten aan?
10. Aandachtspunten bij het aanleveren van de betaalopdrachten
11. Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener
12. iDEAL-betalingen
13. SEPA-incasso
14. Hoe kunt u een SEPA-incasso 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 periodelimiet 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?
-

Betaalrekening

1. Wat is een betaalrekening?

Een *betaalrekening* is een bankrekening waarop u geld kunt ontvangen. Met dat geld kunt u dan op verschillende manieren betalen. Bijvoorbeeld in een winkel met uw *betaalpas*. Of door geld over te maken naar een andere bankrekening. U leest hierover meer bij '9. Hoe levert u betaalopdrachten aan?'

Over alle *betalingen* (af- en bijschrijvingen) informeren wij u via Online Bankieren of de Van Lanschot Betalen App. Ontvangt u liever papieren rekeningafschriften? Dan kunt u dat met ons afspreken. Hiervoor betaalt u extra kosten.

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. 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 maandelijks, per kwartaal of jaarlijks een vast bedrag. Hiervoor verwijzen wij u naar de Tarieven betaaldiensten en -instrumenten Consumenten.

Overzicht betaalrekeningen en onderdelen

	Onderdelen	BetaalRekening Particulier			
		BetaalRekening Particulier***	Voorheen KroonRekening	Voorheen PrivéRekening	Voorheen Vreemde valutarekening
Online	Online Bankieren Van Lanschot Betalen App	✓ ✓	✓ ✓	✓ ✓	✓
Betaalpassen	Van Lanschot Wereldpas Extra Wereldpas Standaard periodelimiet Wereldpas	€ € € 2.500,-	✓ ✓ € 5.000,-	€ € € 2.500,-	
Creditcards	Van Lanschot Creditcard Gold Extra Van Lanschot Creditcard Gold Standaardlimiet per maand Van Lanschot Creditcard Gold American Express Classic Green Card American Express Gold Card American Express Platinum Card	€ € € 5.000,- € € € €	✓ ✓ € 5.000,- € € € €	€ € € 5.000,- € € € €	
Extra	Van Lanschot Personal Service*	€	✓	€	
Informatie	Rekeningafschriften in Online Bankieren Rekeningafschriften op papier	✓ €	✓ €	✓ €	✓ €
Rente	Debetrente als u geen limiet hebt afgesproken	14% **	14%	14% **	**
	Creditrente	0,0%	0,0%	0,0%	**
Kredietlimiet	Wilt u rood staan op uw rekening?	Neem contact op met Van Lanschot Client Services			

✓ Dit is een basisfaciliteit van de rekening.

€ U kunt dit onderdeel extra afnemen bij deze rekening.

* U leest hier meer over in bijlage 1 Extra services

** Renteconditie BetaalRekening Particulier in vreemde valuta, zie bijlage 2

*** Voor de BetaalRekening Particulier in vreemde valuta zijn niet alle onderdelen beschikbaar

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 uiterste verwerkingstijdstip? Dan schrijven wij het bedrag dezelfde dag bij op uw *betaalrekening*. Anders wordt het een *werkdag* later.

Uiterste tijdstip van verwerking

SEPA-betaalopdracht	00.00 uur
niet-SEPA-betaalopdracht	17.00 uur

Wanneer een opdracht is ontvangen voor het uiterste tijdstip dan is de boekingsdatum nog dezelfde dag.

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**
Betalopdrachten kunt u geven via Online Bankieren en de Van Lanschot Betalen 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 8) vindt u meer informatie over de *betaalpas*. Bij een creditcard kunt u kiezen uit de Van Lanschot Creditcard Gold van International Card Services BV en een van de cards van American Express. Hiervoor sluit u een overeenkomst met de betreffende partij. Meer informatie over deze kaarten vindt u op de websites www.icscards.nl en www.americanexpress.nl. *Betalpassen* en creditcards kunt u alleen aanvragen wanneer u een *betaalrekening* in euro hebt.

¹ Voor een overzicht met landen van de Europese Economische Ruimte verwijzen wij u naar www.vanlanschot.nl/betalen/landen.

Online, telefonisch en schriftelijk betaalopdrachten geven

6. Online betaalopdrachten via Online Bankieren

U kunt via 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 www.vanlanschot.nl/systeemvereisten vindt u een overzicht van de besturingssystemen en browserversies die wij ondersteunen. Voor het inloggen op onze beveiligde site en het goedkeuren van een *betaalopdracht* gebruikt u een digipas of Login App.

7. Online betaalopdrachten via de Van Lanschot Betalen App

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

8. Telefonische of schriftelijke betaalopdrachten

U kunt ook telefonisch of schriftelijk *betaalopdrachten* doorgeven.

- Voor een telefonische *betaalopdracht* belt u naar Van Lanschot 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 via SEPA-overschrijvingsformulieren. Op die formulieren staan uw naam en *IBAN*. Wij controleren bij deze *betaalopdrachten* altijd de handtekening. Het kan voorkomen dat wij een *betaalopdracht* extra bij u controleren. SEPA-overschrijvingsformulieren kunt u bestellen bij Van Lanschot Client Services. Gebruikt u een overschrijvingsformulier? Volgt u dan de invulinstructie bij deze formulieren.
- Een acceptgiro is een schriftelijke *betaalopdracht*. Deze ontvangt u van een bedrijf waaraan u betaalt. U kunt de acceptgiro invullen en naar ons opsturen, invoeren in de Van Lanschot Betalen App of het betalingskenmerk meegeven in een *betaalopdracht* in Online Bankieren.

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 valutadatum) als wij uw opdracht *** ontvangen vóór:
	Schriftelijk	Telefonisch *	Online Bankieren	Van Lanschot Betalen App	Unieke identifier **	Valuta bedrag	Valuta van de rekening	Land van begunstigde	
SEPA-betaalopdracht	✓	✓	✓ 12	✓ 2	IBAN	€	€	Binnen EER	15.25 uur
IBAN-Acceptgiro	✓	✓	✓ 12	✓ 2	IBAN	€	€	Nederland	15.25 uur
WorldTransfer 4		✓	✓ 2		3	Alle	Alle	Alle	16.45 uur
WorldTransfer 4			✓		3	Alle	Alle	Alle	16.45 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.
***	Tijdslijnen gelden niet voor SEPA-betaalopdrachten die binnen Van Lanschot blijven.
✓	Manier waarop u de betaalopdracht kunt geven
1 Periodiek	Betalopdracht die meer dan één keer uitgevoerd wordt
2 Geagendeerd	Betalopdracht met een uitvoeringsdatum in de toekomst. Uiterste aanlevertijden gelden niet voor betaalopdrachten met een datum in de toekomst
3 Unieke identifier	IBAN of rekeningnummer en BIC of gegevens bank begunstigde
4 WorldTransfer	<p>Wij adviseren u een SEPA-betaalopdracht op te geven wanneer u binnen de EER een bedrag in euro wilt overmaken. Kiest u er voor een WorldTransfer binnen de EER op te geven dan betalen de begunstigde en u ieder de kosten van hun eigen bank (SHA). Voor WorldTransfer naar een bank buiten de EER kunt u voor het verrekenen van de kosten kiezen uit de drie opties:</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>**** Een (buitenlandse) bank kan extra transactiekosten in rekening brengen bij de ontvanger van het geld. Deze kosten verschillen per bank.</p>

10. Aandachtspunten bij het aanleveren van de betaalopdrachten

- In Online Bankieren hebben wij transactielimieten voor *betaalrekeningen* ingesteld. Dit hebben wij gedaan om veiligheidsredenen. Deze transactielimieten kunt u zelf in Online Bankieren verlagen of verhogen binnen de betaalrekening in het onderdeel Instellingen, Limieten. Een transactielimiet verhoogt of verlaagt u voor een bepaalde periode met een maximum van één jaar. Nadat u een transactielimiet hebt aangepast, vraagt de verwerking enige doorlooptijd. Dit moet u voor iedere *betaalrekening* apart doen.
- Via Online Bankieren kunt u standaard alleen betalen naar rekeningen binnen Nederland. Wilt u (tijdelijk) naar andere landen betalen? Dan kunt u deze landen zelf in Online Bankieren, binnen de *betaalrekening* in het onderdeel Instellingen, Landen, toevoegen aan de lijst met toegestane landen. U kunt een land toevoegen voor een bepaalde periode, met een maximum van één jaar. Dit moet u voor iedere *betaalrekening* apart doen. Nadat u een land hebt toegevoegd, vraagt de verwerking enige doorlooptijd.
- In de Van Lanschot Betalen App is een (dag)limiet ingesteld. Dit is een maximale limiet voor alle *betaalopdrachten* die op een dag via deze app kunnen worden ingevoerd. U kunt deze limiet in de app aanpassen. De gewijzigde limiet is dan slechts 1 dag geldig.
- 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’.

11. Betalingen via een betaalinitiatiedienstverlener

Op een nog te bepalen moment is het 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. Over de exacte werkwijze informeren wij u later.

12. iDEAL-betalingen

Een iDEAL-*betaling* is een *betaling* in euro van bijvoorbeeld een aankoop, bestelling of reservering bij een webwinkel of andere organisaties. Met iDEAL kunt u maximaal € 20.000,00 per transactie betalen. In de webshop kiest u tijdens het bestellen voor methode iDEAL. U selecteert Van Lanschot als uw bank. In Van Lanschot iDEAL staat de *betaalopdracht* dan klaar met verdere instructies. Controleer of het bedrag juist is. Nadat u de *betaalopdracht* hebt afgerond, kunt u een bevestiging van de iDEAL-*betaling* via e-mail ontvangen. Daarvoor dient u uw e-mail adres in te vullen. De *betaling* kunt u vervolgens in Online Bankieren en de Van Lanschot Betalen App bekijken. U kunt iDEAL-*betalingen* niet intrekken.

13. SEPA-incasso betalingen

Met een SEPA-*incasso* geeft u een *betaalopdracht* met een machtiging aan een bedrijf (niet-consument) waaraan u betaalt. 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 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 (storneren) 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 Van Lanschot 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.

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 gehele 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 dagen na incassodatum. Nadat u in Online Bankieren klikt op de incasso-opdracht 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 Van Lanschot Client Services.

Toegang tot de rekening

15. Inzage in saldo en transacties door rekeninginformatiedienstverlener

Op een nog te bepalen moment kunt u een *rekeninginformatiedienstverlener* inzage geven in uw saldo en/of transacties van uw *betaalrekening*. Deze partij krijgt alleen toegang wanneer u hem daarvoor zelf expliciet toestemming geeft. Over de exacte werkwijze informeren wij u later.

Betaalpas

De *betaalpas* noemen wij de Van Lanschot Wereldpas. Deze *betaalpas* is strikt persoonlijk. Op de pas staan uw naam, IBAN, het pasnummer en de einddatum (valid thru).

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 Maestro-logo;
- betalen via betaalautomaten in Nederland;
- betalen in het buitenland bij betaalautomaten met het Maestro-logo;
- contactloos betalen.

Met uitzondering van contactloos betalen en Dip&Go- *betalingen* bij parkeerplaatsen en tolwegen 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 kleine bedragen ook afrekenen door middel van contactloos betalen. Dit doet u door de *betaalpas* tegen de betaalautomaat aan te houden. De *betaalpas* hoeft niet in de betaalautomaat te worden geplaatst. Dit kan bijvoorbeeld bij betaalautomaten in winkels.

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 betaalautomaat komt de tekst 'teruggave' of 'terugbetaling'. U volgt de aanwijzingen op het scherm.

Voor elke *betaalpas* geldt een periodelimiet. Dit is het limietbedrag dat u per periode kunt gebruiken met uw *betaalpas*. Deze staat standaard op één week. Voor de periodelimiet tellen wij alle bedragen van de betaalautomaat (inclusief contactloze betalingen) en geldautomaat bij elkaar op. De periodelimiet is niet hetzelfde als het saldo op uw *betaalrekening*. De actuele periodelimiet van uw *betaalpas* kunt u vinden in Online Bankieren. Kijk bij de betreffende *betaalrekening* bij het onderdeel Kaarten. Maakt u geen gebruik van Online Bankieren dan kunt u de periodelimiet opvragen bij Van Lanschot Client Services.

17. Welke betaal- en opnamemogelijkheden heeft uw betaalpas?

U kunt uw *betaalpas* niet onbeperkt gebruiken. Dit is afhankelijk van de bestedingsruimte op uw *betaalrekening*. Ook zit er een limiet aan het aantal *betaalopdrachten* dat u per dag kunt doen. In onderstaande tabel vindt u de betaal- en opnamemogelijkheden. In de tweede kolom staat het aantal *betaalopdrachten*, dat per dag mogelijk is. In de derde kolom staat de limiet.

Betaal- en opnamemogelijkheden betaalpas

	Maximaal aantal betaalopdrachten per dag	Limiet
Betaalautomaten		
Nederland	99	Uw periodelimiet
Buitenland	99	Periodelimiet met maximum van € 1.000,- per dag
Geldautomaten *		
Rabobank	99	Periodelimiet met maximum van € 5.000,- per dag
Buitenland	2	Periodelimiet met maximum van € 1.000,- per dag
Nederland gastgebruik	5	Periodelimiet met maximum van € 1.000,- per dag

* 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 € 25,- is de pincode niet nodig.
- De betaalautomaat vraagt om een pincode bij bedragen boven de € 25,-
- U kunt meerdere bedragen achter elkaar contactloos betalen. Hebt u 5 achtereenvolgende *betalingen* zonder pincode gedaan of komt het totaalbedrag boven de € 50,- dan wordt op de betaalautomaat om de pincode gevraagd.
- Na een *betaling* met de pincode kunt u weer contactloos betalen zonder pincode.

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

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

Wilt u de periode of uw periodelimiet voor geld- en betaalautomaten in Nederland aanpassen? Belt u dan met uw adviseur. De periodelimiet kan niet hoger zijn dan € 50.000.

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

Als u gebruikmaakt van Van Lanschot Personal Service, dan belt u nummer +31 20 651 59 05. 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.

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

Wij gebruiken de referentiewisselkoers van Maestro bij opname/betalen van vreemde valuta via geld- en betaalautomaten. In het overzicht Tarieven betaaldiensten- en instrumenten Consumenten vindt u de valutasoorten, 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 op onze website www.vanlanschot.nl/aanbod/betalen/tarieven. U kunt de kosten ook opvragen bij Van Lanschot 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 www.vanlanschot.nl/aanbod/betalen/tarieven. U kunt ook informatie opvragen bij Van Lanschot 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.

Bijlage 1. Extra services

Van Lanschot Personal Service

Van Lanschot Personal Service biedt u verschillende diensten. Wij bieden:

- een 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 bij verblijf in het buitenland;
- een sleutelretourservice en een bagageretourservice;
- een herinneringservice voor de einddatum van uw identiteitsbewijs.

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

Bijlage 2. BetaalRekening Particulier in een vreemde valuta

Debetrente zonder limiet*	Voor rekeningen met de volgende valuta: AUD, CAD, CHF, DKK, GBP, JPY, NOK, NZD, SEK, USD	
	1 maands Libor of 1 maands interbancaire rente	+ 6,00%
	Voor rekeningen met de volgende valuta: AED, ANG, CZK, HKD, HUF, ISK, PLN, SGD, THB, TRY, ZAR	
	1 maands Libor of 1 maands interbancaire rente	+ 15,00%
Creditrente		0,00%

* Het is niet mogelijk een limiet af te spreken.

Bijlage 3. Mogelijkheden van betaalopdrachten in één overzicht

	Online	Telefonisch	Schriftelijk
Soorten betaalopdrachten	SEPA-betaalopdracht IBAN-acceptgiro iDEAL-opdracht WorldTransfer	SEPA-betaalopdracht WorldTransfer	Betalopdracht via SEPA-overschrijvingsformulier Betalopdracht via IBAN-acceptgiro
Manier van aanleveren	De <i>betaalopdrachten</i> kunnen elke dag van de week worden opgegeven, via: - Online Bankieren en de Van Lanschot Betalen App - <i>Betalinitiatiedienstverlener</i> Uitvoering door de bank vindt plaats op de <i>werkdagen</i> zoals genoemd in artikel 7 van de Voorwaarden voor betalen	Telefonische overschrijvingen kunt u opgeven bij Van Lanschot Client Services.	U kunt de overschrijvingsformulieren en acceptgiro's sturen naar: Van Lanschot NV Postbus 120 3830 AC Leusden.
Manier van instemming	U stemt met de <i>betaalopdracht</i> in op het moment dat u in Online Bankieren, de Van Lanschot Betalen App of via de <i>betaalinitiatiedienstverlener</i> 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. Bij <i>betaalopdrachten</i> boven een bepaald bedrag doen wij bij u een extra telefonische controle. <i>Betalopdrachten</i> naar de Belastingdienst, een aantal verzekeringsmaatschappijen en uitvoeringsinstellingen controleren wij niet telefonisch. Een overzicht van deze instanties kunt u opvragen bij uw adviseur of bij Van Lanschot Client Services.
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 <i>betaalopdracht</i> per post ontvangen op het voorgeschreven adres.
Manier van intrekking	U kunt alleen geagendeerde en periodieke <i>betaalopdrachten</i> intrekken. Dit kunt u doen in Online Bankieren en de Van Lanschot Betalen App. U geeft voor deze <i>betaalopdracht</i> de elektronische handtekening. Op dat moment stemt u met de opdracht in. Geagendeerde en periodieke opdrachten waarvoor via een <i>betaalinitiatiedienstverlener</i> instemming is gegeven kunnen ook worden ingetrokken.	Een <i>betaalopdracht</i> die wij telefonisch bij u controleren, kunt u intrekken door de <i>betaalopdracht</i> mondeling tijdens de telefonische controle in te trekken.	Een <i>betaalopdracht</i> die wij eventueel telefonisch bij u controleren, kunt u intrekken door de <i>betaalopdracht</i> mondeling tijdens de telefonische controle in te trekken.
Blokkeren en andere meldingen van onveiligheid	Voor het blokkeren van uw toegangsmiddel tot Online Bankieren, bij verlies van uw smartphone of tablet en andere meldingen van onveiligheid van Online Bankieren of de Van Lanschot Betalen App kunt u terecht bij Van Lanschot Client Services.	Belt u met Van Lanschot Client Services.	Belt u met Van Lanschot Client Services.