

Algemene Voorwaarden Mijn VKB

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Uitleg gebruikte woorden

Hieronder leest u wat wij bedoelen met bepaalde woorden die in deze algemene voorwaarden worden gebruikt:

Account(gegevens)	: uw inlognaam en wachtwoord
Elektronische dienst	: Mijn VKB en eventuele andere door de VKB aangewezen elektronische diensten;
Overeenkomst	: iedere overeenkomst die tussen u en de VKB geldt;
U	: de persoon met wie de VKB één of meer overeenkomst(en) is aangegaan;
VKB / Wij	: de Volkskredietbank Noord-Oost Groningen.

Artikel 2 Wat te doen bij verlies, diefstal, vermoeden van fraude of andere incidenten

Heeft u uw wachtwoord niet meer? Bijvoorbeeld omdat deze is zoekgeraakt of gestolen? Of weet iemand anders uw wachtwoord of vermoedt u dat dit zo is? Of heeft iemand anders gegevens over uw toegang tot Mijn VKB? Of denkt u dat dat zo is? Dan staat hieronder wat u moet doen. Als u contact heeft opgenomen, kan de VKB u aanwijzingen geven over wat u moet doen.

Wat is er gebeurd?	Wat moet u doen?
<p>Uw inloggegevens zijn zoekgeraakt of gestolen. Iemand anders weet uw wachtwoord. Of u vermoedt dat iemand anders uw wachtwoord weet. Of iemand heeft inloggegevens of uw wachtwoord van u gekregen.</p>	<p>Wijzigen wachtwoord Mijn VKB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ga naar www.volkskredietbank.nl; • Log in op Mijn VKB, wijzig uw wachtwoord (niet opnieuw hetzelfde wachtwoord gebruiken). • Of klik op “Wachtwoord vergeten?”. U ontvangt per email een nieuw wachtwoord. Nadat u daarmee bent ingelogd, kunt u uw wachtwoord wijzigen. <p>Telefonisch</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem contact op met de VKB: (0596) 629 600.
<p>Bij het gebruik van Mijn VKB of een andere elektronische dienst ziet u vreemde dingen. Bijvoorbeeld andere schermen dan gebruikelijk. Of u ziet dat er transacties zonder uw instemming zijn geweest.</p>	<p>Telefonisch</p> <p>Neem zo spoedig mogelijk contact op met de VKB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (0596) 629 600 <p>Buiten telefonisch spreekuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stuur e-mail bericht naar: info@volkskredietbank.nl <p>Wijzigen wachtwoord Mijn VKB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ga naar www.volkskredietbank.nl; • Log in op Mijn VKB, wijzig uw wachtwoord (niet opnieuw hetzelfde wachtwoord gebruiken). • Of klik op “Wachtwoord vergeten?”. U ontvangt per email een nieuw wachtwoord. Nadat u daarmee bent ingelogd, kunt u uw wachtwoord wijzigen.
<p>Andere incidenten</p>	<p>Telefonisch</p> <p>Neem zo spoedig mogelijk contact op met de VKB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (0596) 629 600 <p>Buiten telefonisch spreekuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stuur e-mail bericht naar: info@volkskredietbank.nl

Artikel 3 Verwerking persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens. Het Privacy Statement beschrijft de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens. Het Privacy Statement is te raadplegen via onze website: www.volkskredietbank.nl.

Artikel 4 Tarievenoverzicht

Informatie over kosten en vergoedingen die wij u in rekening brengen, vindt u op het tarievenoverzicht. Het tarievenoverzicht maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Kijk voor het actuele tarievenoverzicht op onze website: www.volkskredietbank.nl. U kunt dit tarievenoverzicht ook kosteloos opvragen bij de VKB.

Artikel 5 Meedelen

1. Doet zich een incident voor met Mijn VKB? Dan moet u ons dat direct – als het kan telefonisch – laten weten. In artikel 2 staat met wie u contact op moet nemen en hoe u dat kunt doen. Als wij dat van u vragen, moet u het incident ook nog schriftelijk aan ons meedelen.
2. Als wij u iets willen meedelen of laten weten, kunnen wij dit ook alleen via een elektronische dienst doen. Bijvoorbeeld via Mijn VKB. Wij hoeven dit dan niet meer op een andere manier te doen.

Artikel 6 Veiligheid

Wat moet u doen?

1. Houd uw wachtwoord geheim;
2. Zorg dat uw inloggegevens nooit door een ander gebruikt worden;
3. Zorg voor goede beveiliging van de apparatuur (computer/tablet/telefoon) die u gebruikt voor Mijn VKB;
4. Controleer de informatie en alle mutaties;
5. Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Artikel 7 Niet toegestaan gebruik

U bent ervoor verantwoordelijk dat de elektronische dienst niet wordt gebruikt voor zaken die:

- a) in strijd zijn met de wet;
- b) inbreuk maken op rechten van iemand anders;
- c) om andere redenen onrechtmatig zijn;
- d) de VKB schade toebrengen of kunnen toebrengen.

Artikel 8 Aanwijzingen en voorschriften VKB opvolgen

1. Wij kunnen aanwijzingen en voorschriften geven over de elektronische dienst. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het gebruik van Mijn VKB, uw inloggegevens of over uw wachtwoord.
2. U moet deze aanwijzingen en voorschriften opvolgen. Aanwijzingen en voorschriften kunnen door de VKB worden gewijzigd.

Artikel 9 Beschikbaarheid elektronische diensten

1. Wij spannen ons in om Mijn VKB beschikbaar te laten zijn. Toch moet u er rekening mee houden dat elektronische diensten niet altijd beschikbaar zijn. Zo nodig moet u maatregelen nemen om de gevolgen daarvan te voorkomen of te beperken. Dat is bijvoorbeeld van belang als een betalings- of wijzigingsverzoek voor een bepaalde datum moet gebeuren. Als een elektronische dienst niet beschikbaar is, geldt artikel 23.
2. Wij hebben altijd het recht een elektronische dienst of delen daarvan buiten gebruik te stellen. Bijvoorbeeld voor onderhoud, bij fraude of een vermoeden van fraude. Maar bijvoorbeeld ook in het geval van een storing in de apparatuur, programmatuur of infrastructuur.

Artikel 10 Problemen toegang elektronische dienst en gebruik accountgegevens

1. Als u niet kunt inloggen op Mijn VKB, neem dan telefonisch of per e-mail contact op met de VKB.
2. Het kan voorkomen dat er een storing is in het systeem van de VKB. Om te bepalen of dat het geval is, kunnen wij een test uitvoeren. Als uit die test blijkt dat het probleem niet ligt aan een storing in het systeem van de VKB, dan zit het probleem mogelijk in uw account(gegevens). Om dat te kunnen testen, heeft de VKB het recht om uw accountgegevens en wachtwoord te gebruiken.
3. Wij zullen zeer zorgvuldig met dit recht omgaan. Wij maken alleen gebruik van dit recht voor zover dit nodig is om uw toegang tot Mijn VKB technisch weer mogelijk te maken. Wij zullen uw accountgegevens bijvoorbeeld niet gebruiken om mutaties in uw budgetbeheer rekening aan te brengen. Dit recht wordt alleen uitgevoerd door de applicatiebeheerder van de VKB. Bij afwezigheid van de applicatiebeheerder kan de VKB een andere functionaris van de VKB aanwijzen die tijdelijk dit recht mag uitvoeren.

Hoofdstuk 2 Elektronische diensten

Persoonsgegevens wijzigingen

Artikel 11 Zelf gegevens wijzigen

1. Bepaalde persoonsgegevens kunt u zelf wijzigen via Mijn VKB. Deze wijzigingen worden rechtstreeks verwerkt in het klantinformatiesysteem van de VKB.
2. Sommige wijzigingen worden eerst door ons gecontroleerd voordat ze worden verwerkt. Wij bepalen welke wijzigingen wel en niet door u doorgegeven kunnen worden en welke wijzigingen wij wel of niet controleren voordat ze worden verwerkt.
3. Het controleren van uw wijzigingen kost tijd. In artikel 21 staat hoeveel tijd.

Informatie

Artikel 12 Informatie

1. Wij geven u via een elektronische dienst informatie over de producten van de VKB waarvan u gebruik maakt, zoals:
 - het gebruik van een budgetbeheerrekening;
 - de status en het verloop van een schuldregelingstraject;
 - de status en het verloop van een krediet;
 - andere door ons te bepalen (bank)diensten.
2. Wij informeren u via een elektronische dienst over de bij- en afschrijvingen op de budgetbeheerrekening. U ontvangt deze informatie daarom niet meer op papier. Indien u op een bepaald moment toch (een deel van) deze informatie éénmalig op papier wilt ontvangen, kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen. Informatie over de hoogte van deze kosten vindt u op het tarievenoverzicht.

Artikel 13 Informatie zo spoedig mogelijk controleren

1. Informatie die wij u via een elektronische dienst ter beschikking stellen of toesturen, moet u zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. Bijvoorbeeld het overzicht van de bij- en afschrijvingen op Mijn VKB. U moet zo spoedig mogelijk, maar ten minste één keer per twee weken controleren of er via de elektronische diensten waarvan u gebruik kunt maken, informatie beschikbaar is. Of vaker als daar een aanleiding voor is of als wij dat met u hebben afgesproken. U moet deze elektronische informatie dan zo spoedig mogelijk controleren.
2. Is er iets niet juist in de informatie? Denkt u dat er informatie ontbreekt? Dan moet u ons dat meteen laten weten.
3. Heeft u niet binnen drie maanden gereageerd op de informatie die wij u hebben toegestuurd of ter beschikking hebben gesteld? Dan heeft u daarmee de informatie goedgekeurd. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij niet meer tot correctie hoeven over te gaan. Fouten mogen wij altijd herstellen.

Artikel 14 Informatie kan afwijken van realiteit

Informatie die u raadpleegt, kan afwijken van de realiteit. Dit is vaak maar voor een korte periode. Zo kan de saldo-informatie afwijken van wat er op dat moment echt op de budgetbeheerrekening staat. Dit komt doordat de informatie niet continu, maar op verschillende momenten per dag wordt verwerkt van en naar Mijn VKB. Ook kan het zijn dat een betalings-, wijzigings- en/of stopzettingsverzoek nog niet door de VKB is verwerkt. Deze informatie ziet u dan ook niet via Mijn VKB.

Artikel 15 Raadplegen en opslaan informatie via een elektronische dienst

1. Wij bepalen hoe lang informatie beschikbaar is via een elektronische dienst en of u deze kunt raadplegen via een elektronische dienst. Soms kunt u zelf informatie verwijderen in een elektronische dienst. Deze informatie kunt u dan niet meer raadplegen.
2. Als de elektronische dienst niet (meer) gebruikt kan of mag worden, betekent dit dat u ook geen toegang heeft tot de informatie die wij u via een elektronische dienst verstrekken of verstrekt hebben. Bijvoorbeeld informatie over de bij- en afschrijvingen op uw budgetbeheerrekening.
3. U moet zelf vooraf maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat u de informatie die u via een elektronische dienst van ons krijgt en direct of later nodig heeft, ook op een andere manier kunt raadplegen. Bijvoorbeeld door deze op te slaan op uw computer.

Wijzigings- en betalingsverzoeken bij budgetbeheer

Artikel 16 Algemeen

Van de mogelijkheden die worden genoemd in artikel 17 en 18 kunt u alleen gebruik maken als u dat met uw consulent van de VKB heeft afgesproken.

Artikel 17 Zelf budgetopdrachten wijzigen en stopzetten

1. U kunt zelf via Mijn VKB een wijzigingsverzoek voor een budgetopdracht geven. Bijvoorbeeld als u het bedrag van uw huur wilt laten aanpassen. Ook kunt u een verzoek indienen om een budgetopdracht te stoppen. Bijvoorbeeld als u een verzekering heeft beëindigd. Uw verzoeken worden eerst door ons gecontroleerd voordat ze worden verwerkt.
2. Bij de controle van wijzigings- en stopzettingverzoeken mogen we uitgaan van de door u aangeleverde informatie. Als deze informatie (achteraf) onjuist blijkt te zijn, dan zijn wij niet aansprakelijk voor schade die daardoor – direct of indirect – ontstaat.
3. Het verwerken van uw verzoeken kost tijd. In artikel 21 staat hoeveel tijd.

Artikel 18 Vrij opneembare reservering

1. U mag zelf beslissen wat u met het geld in deze reservering doet. Bedragen die u vanuit de vrij opneembare reservering opneemt, worden alleen overgemaakt naar uw eigen rekeningnummer. Dit is het rekeningnummer dat u als laatste aan ons heeft doorgegeven en waarop ook uw huishoudgeld wordt overgemaakt. Wij doen dit om uw schade te beperken wanneer iemand anders misbruik maakt van uw accountgegevens of van de elektronische dienst.
2. Als u een betaalopdracht geeft voor een bedrag in de vrij opneembare reservering, dan wordt dit bedrag automatisch uitbetaald. Deze betaalopdrachten worden niet door ons gecontroleerd. Als het bedrag van uw betaalopdracht hoger is dan het saldo van de vrij opneembare reservering, dan wordt uw betaalopdracht in zijn geheel niet uitgevoerd.
3. U kunt niet rechtstreeks (bijvoorbeeld via een bankpas) geld opnemen vanuit deze reservering. U kunt ook niet vanuit deze reservering geld overmaken naar een rekeningnummer van iemand anders. U moet het bedrag dan eerst overboeken naar uw eigen rekeningnummer.
4. Het verwerken van uw betalingsopdracht kost tijd. In artikel 21 staat hoeveel tijd.
5. Als u via Mijn VKB een betalingsopdracht geeft vanuit de vrij opneembare reservering, wordt dit in de omschrijving van de betaling aangegeven. Nadat wij uw opdracht hebben verwerkt, ziet u de afschrijving van het bedrag in uw mutaties op Mijn VKB. De bijschrijving op uw eigen rekening is afhankelijk van de verwerkingstijd van uw eigen bank. Daarop hebben wij geen invloed.

Artikel 19 Weigeren uitvoering betalings-, wijzigings- en stopzettingverzoeken

1. Wij hebben het recht een betalings-, wijzigings- en/of stopzettingverzoek niet uit te voeren als:
 - a) het verzoek volgens ons onjuist, onduidelijk of onvolledig is;
 - b) u de aanwijzingen, voorschriften of procedures niet heeft gevolgd;
 - c) er onvoldoende geld staat op uw budgetbeheerrekening of in de reservering;
 - d) daardoor andere volgens ons noodzakelijke betalingen niet uitgevoerd kunnen worden;
 - e) het verzoek gaat over een betaling voor de dienstverlening van de VKB, zoals voor (betaald) budgetbeheer, voor beschermingsbewind of de aflossing van een lening bij de VKB;
 - f) wettelijke regels ons verbieden uw verzoek uit te voeren, bijvoorbeeld bij beslag;
 - g) wij weten of vermoeden dat u niet heeft ingestemd met het verzoek;
 - h) wij weten of vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;
 - i) wij weten of vermoeden dat het verzoek of de transactie die daarvan het gevolg is, in strijd is met geldende regels of verplichtingen die voor ons gelden;
 - j) u de budgetbeheerrekening niet alleen mag gebruiken bijvoorbeeld omdat daarvoor toestemming nodig is van uw partner, een bewindvoerder of wettelijke vertegenwoordiger;
 - k) u uw verplichtingen tegenover ons niet nakomt;
 - l) wij hiervoor een andere volgens ons gegronde reden voor hebben.
2. Als wij een betalings-, wijzigings- en/of stopzettingverzoek niet uitvoeren laten wij u dat mondeling, schriftelijk of elektronisch weten. Wij vermelden daarbij de reden van het niet uitvoeren. Soms kunnen we besluiten om u de reden niet te vertellen om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen

Artikel 20 Betaling zonder instemming en niet of onjuist uitgevoerde betaalverzoeken

1. Ziet u dat een betaling heeft plaatsgevonden zonder uw instemming? Of vindt u dat uw betaalverzoek door ons niet of onjuist is uitgevoerd? Dan moet u dat meteen aan ons laten weten door contact met ons op te nemen. In artikel 2 van hoofdstuk 1 staat met wie u contact moet opnemen.
2. Heeft u dit tijdig en op de juiste manier aan ons laten weten? En zijn wij verantwoordelijk voor de betaling zonder instemming of het niet of onjuist uitvoeren van een betaalverzoek? Dan boeken wij het bedrag van de betaling terug op uw budgetbeheerrekening. Gaat het om een onjuiste uitvoering, dan kunnen wij er ook voor kiezen uw betaalverzoek alsnog correct uit te voeren. Verder geldt artikel 23.

Verwerkingstijd betalings-, wijzigings- of stopzettingsverzoeken

Artikel 21 Verwerkingstijd verzoeken

1. Als u een betalings-, wijzigings- of stopzettingsverzoek doet, kunnen wij eerst een controle doen voordat uw verzoek wordt verwerkt. Dit betekent dat uw verzoek pas enkele dagen later wordt uitgevoerd. Wij bepalen welke verzoeken wij wel of niet controleren voordat ze worden verwerkt.
2. Wij verwerken uw verzoeken binnen maximaal 5 werkdagen. Als wij uw verzoek goedkeuren, moet u ook rekening houden met een eventuele verwerkingstijd van uw eigen bank. Daarop hebben wij geen invloed.
3. Soms kunnen er (technische) problemen zijn bij uw eigen bank of bij de instantie die zorgt voor de technische verwerking van betalingsopdrachten. Deze problemen kunnen ervoor zorgen dat uw opgenomen bedrag later beschikbaar is dan verwacht. Wij zijn daarvoor niet aansprakelijk.

Overige bepalingen elektronische diensten

Artikel 22 Overlijden

1. Als u bent overleden, moet dit door uw nabestaanden meteen aan ons worden meegedeeld.
2. Zodra wij het bericht van overlijden hebben ontvangen, zullen wij de elektronische dienst per direct blokkeren.
3. Heeft u een partner met wie u samen een overeenkomst met de VKB bent aangegaan? Dan zullen wij de elektronische dienst niet blokkeren. Wel zullen wij dan het dossier en de producten en diensten die u van de VKB afneemt op naam van uw partner zetten. Dit neemt enige tijd in beslag. Uw partner kan na het overlijden nog 2 maanden lang via uw registratie inloggen op Mijn VKB.
4. Na deze periode heeft uw partner geen toegang meer tot de informatie die wij over de voorliggende periode via de elektronische dienst hebben verstrekt. Uw partner moet zelf maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de informatie over de voorliggende periode die uw partner direct of later nodig heeft, ook op een andere manier kan worden geraadpleegd. Bijvoorbeeld door deze op te slaan op zijn/haar computer. Verder geldt artikel 15.
5. Nadat het dossier is overgezet op de naam van uw partner, kan uw partner zich op eigen naam registreren. Na registratie heeft uw partner zelf toegang tot de elektronische dienst. Daarbij is de informatie die wij over de voorliggende periode via een elektronische dienst hebben verstrekt niet meer beschikbaar.

Artikel 23 Aansprakelijkheid en schade

1. Wij zijn alleen aansprakelijk als wij volgens de wet aansprakelijk zijn. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die - direct of indirect - ontstaat door storingen of fouten in:
 - infrastructuur (zoals bijvoorbeeld elektriciteitsvoorzieningen); of
 - (tele)communicatieverbindingen (zoals bijvoorbeeld verbindingen voor (mobiele) telefonie en voor (mobiel) internet); of
 - apparatuur, hulpmiddelen en/of programmatuur van de VKB of derden, tenzij sprake is van grove schuld of opzet van de VKB.
2. In artikel 20 staat wat er geldt bij een betaling zonder instemming, het niet of onjuist uitvoeren van een betalingsverzoek en bij misbruik.

Artikel 24 Beëindiging/blokkeren

1. Wij kunnen een elektronische dienst beëindigen en/of tijdelijk blokkeren indien:
 - a) uw schuldhelpverlening wordt beëindigd en/of u geen gebruik meer maakt van diensten van de VKB;
 - b) u belangrijke informatie niet verstrekt aan de VKB;
 - c) u geen medewerking verleent aan de VKB;
 - d) u op een andere manier uw verplichtingen aan de VKB niet nakomt.
2. Wij informeren u zo spoedig mogelijk en schriftelijk over een beëindiging of blokkering. Wij vermelden daarbij ook de reden van beëindiging of blokkering. Bij beëindiging geldt dan een opzegtermijn van één maand.
3. Bij blokkering en na beëindiging kunt u uw gegevens niet (meer) inzien en geen betalings-, wijzigings- en/of stopzettingsverzoek (meer) indienen. Verder geldt artikel 15.

4. Wij kunnen de elektronische dienst in sommige situaties per direct beëindigen/blokkeren. Wij informeren u hierover zo spoedig mogelijk maar er geldt dan geen opzegtermijn. Ook kunnen wij dan besluiten u de reden van deze beëindiging/blokkering niet te vertellen om fraude te voorkomen of de veiligheid of belangen van anderen te beschermen. Situaties waarin wij per direct kunnen beëindigen/blokkeren zijn:
 - a) u overlijdt;
 - b) u bent failliet verklaard;
 - c) de Wet schuldsanering natuurlijke personen is op u van toepassing;
 - d) u bent onder bewind gesteld;
 - e) u bent onder curatele gesteld;
 - f) wij vermoeden dat u misbruik maakt van de elektronische dienst;
 - g) wij vermoeden dat iemand anders misbruik maakt van de elektronische dienst.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die u leidt door beëindiging of blokkering van de elektronische dienst.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 25 Niet overdraagbaar

U kunt het gebruik van de elektronische dienst en uw rechten uit deze algemene voorwaarden niet aan een ander overdragen of verpanden.

Artikel 26 Wijziging voorwaarden en het tarievenoverzicht

1. Wij kunnen deze algemene voorwaarden en het tarievenoverzicht wijzigen. Minimaal twee maanden voordat de wijziging in gaat, informeren wij u daar over via een elektronische dienst of via onze website.
2. Als u het niet eens bent met een wijziging, heeft u het recht het gebruik van een elektronische dienst op te zeggen. Dit dient u ons schriftelijk te laten weten en dit kost u niets. Als u vóór de ingangsdatum van de wijziging niet reageert, heeft u de wijziging aanvaard.

Artikel 27 Overige bepalingen

1. Alle door ons bewaarde gegevens, bijvoorbeeld over het gebruik van een elektronische dienst of een wachtwoord, leveren tegenover u volledig bewijs op. Dat geldt ook voor gegevens van anderen die wij hebben ingeschakeld. U mag altijd tegenbewijs leveren.
2. Op de elektronische dienst is Nederlands recht van toepassing. Als u een conflict over de overeenkomst of deze algemene voorwaarden wilt voorleggen aan een rechter, dan moet dat een rechter in Groningen zijn.
3. Als u en wij iets anders willen afspreken dan wat er in deze algemene voorwaarden staat, dan kan dat alleen als wij die andere afspraken schriftelijk vastleggen.
4. Een rechter kan een onderdeel van deze algemene voorwaarden ongeldig (nietig of vernietigbaar) verklaren. In dat geval blijven de overige onderdelen van deze algemene voorwaarden wel geldig. Het ongeldige onderdeel wordt vervangen door een geldig onderdeel dat het meest lijkt op wat wij met het ongeldige onderdeel bedoelen.