

Dit zijn onze Voorwaarden Sparen

Mei 2026

Heb je vragen over deze voorwaarden?

Neem dan contact met ons op via triodos.nl/contact.

Inhoudsopgave

Je rekening	3
1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening?	3
2 Iemand anders toegang geven	3
3 Een ander bedrijf toegang geven	4
4 Je boekhoudpakket koppelen	4
5 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo	4
6 Rente over het saldo op je rekening	4
7 Communicatie	5
8 Gezamenlijke rekeningen	5
9 Opzeggen van je rekening	5
Sparen	7
10 Geld storten en opnemen	7
11 Rentebestemming en rente stopzetten	7
Veiligheidsregels	8
12 Veilig bankieren	8
13 Blokkeren van een rekening of inlogmiddel	8
14 Uniforme veiligheidsregels	8
De Triodos app en Internet Bankieren	10
15 Installeren van de Triodos app	10
16 Gebruik van de Identifier	10
17 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren	10
18 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren	11
19 Stoppen met gebruik van de Triodos app	11
20 Beëindigen van je toegang	11
21 Je internetverbinding, apparaten en software	12
22 Regels voor zakelijke klanten	12
23 Rechten op onze diensten	12
24 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren	12
25 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?	13
Regels voor als je situatie verandert	14
26 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp	14
27 Beslag	14
28 Rechtsopvolging	14
29 Overlijden	14
Overige regels	15
30 Werkdagen	15
31 Niet overdragen en niet verpanden	15
32 Als een afspraak ongeldig blijkt	15
33 Aanpassen van de voorwaarden	15
34 Beperking van onze aansprakelijkheid	15
35 Klachten en geschillen	16
36 Jouw gegevens	16

Je rekening

1 Welke voorwaarden gelden voor je rekening?

- 1.1 We hebben verschillende soorten spaarrekeningen. Voor elke spaarrekening is er een document dat Kenmerken heet. In dat document staat een lijst met voorwaarden voor die spaarrekening.
- 1.2 Je kunt de kenmerken en andere voorwaarden vinden op onze productpagina's op www.triodos.nl. Je krijgt ze per e-mail als je de rekening opent. Je kunt ons ook vragen om ze via e-mail of op papier te sturen.

2 Iemand anders toegang geven

- 2.1 Je kunt iemand toestemming geven om je rekening te gebruiken. Deze persoon mag dan bijvoorbeeld de dingen doen die in dit artikel bij 2.5 staan. Bij particuliere rekeningen noemen we deze persoon een 'gemachtigde' en bij zakelijke rekeningen een 'zakelijke gebruiker'.
- 2.2 Heb je een zakelijke rekening? Dan kun je iemand ook toestemming geven om gegevens van de organisatie of de rekening te veranderen. Deze persoon noemen we een 'rekeningbeheerder'. Een rekeningbeheerder kan de volgende dingen doen:
 - a) Gegevens van de rekeninghouder veranderen, zoals adres, telefoonnummer en mailadres.
 - b) Extra rekeningen openen en rekeningen sluiten.
 - c) Instellingen van de rekeningen veranderen, zoals uitgavenlimieten en tegenrekeningen.
 - d) Zakelijke gebruikers aan rekeningen toevoegen of verwijderen.
 - e) Bevoegdheden voor de zakelijke gebruikers instellen en veranderen.
 - f) Alle andere dingen die te maken hebben met de rekeningen en de diensten die erbij horen.
- 2.3 Zijn er meerdere rekeningbeheerders? Dan mag elke rekeningbeheerder zelfstandig de dingen doen die in dit artikel bij 2.2 staan. Tenzij je hebt gekozen dat ze deze dingen alleen samen mogen doen.
- 2.4 Zolang er een rekeningbeheerder is, kan alleen deze persoon de dingen doen die in dit artikel bij 2.2 staan. De rekeninghouder, dus de eigenaar van de rekening, moet voor bepaalde dingen of in bepaalde situaties wel zelf opdracht geven. We laten dat dan weten.
- 2.5 Een rekeningbeheerder kan ook zelfstandig alle dingen doen die een zakelijke gebruiker kan doen. Bijvoorbeeld:
 - a) Het invoeren en versturen van betalingen op alle rekeningen.
 - b) Het doen van aan- en verkoopopdrachten van een beleggersrekening.
 - c) Het bekijken van gegevens van een lening (zodra deze mogelijkheid beschikbaar is).
- 2.6 De rekeninghouder moet op tijd de keuze voor een rekeningbeheerder veranderen of intrekken als zij dat nodig vindt, bijvoorbeeld als er een nieuw bestuur is.
- 2.7 We mogen het e-mailadres en telefoonnummer van een rekeningbeheerder gebruiken voor alle berichten naar de rekeninghouder.
- 2.8 Heb je iemand toestemming gegeven om iets voor jou te doen? Dit heet een 'volmacht'. Deze volmacht eindigt in de volgende situaties:
 - a) Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
 - b) Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is ontbonden.
 - c) De persoon aan wie je de volmacht hebt gegeven komt onder curatele, gaat failliet, gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
 - d) Je trekt de volmacht in of de persoon aan wie je de volmacht hebt gegeven zegt de volmacht op.

3 Een ander bedrijf toegang geven

- 3.1 Je kunt een ander bedrijf toegang geven tot jouw rekening. Dit bedrijf moet hiervoor een vergunning hebben. Met jouw toestemming kan dit bedrijf dan bijvoorbeeld een overzicht maken van je rekeningen. Voorbeelden van zulke bedrijven zijn banken, bedrijven die betaaldiensten aanbieden en bedrijven die boekhoudpakketten aanbieden.
- 3.2 Een ander bedrijf krijgt alleen toegang tot je rekening als jij dat bedrijf duidelijk toestemming hebt gegeven. Je doet dat via de website van dat bedrijf. Je geeft de toestemming via de Triodos app of Internet Bankieren. Wil je niet meer dat dit bedrijf toegang heeft? Dan moet je zelf bij dat bedrijf je toestemming intrekken. Lukt dat niet? Dan kun je je toestemming ook intrekken via de Triodos app of Internet Bankieren.
- 3.3 Heb je toestemming gegeven om jouw rekeninginformatie op te vragen? Dan mag het bedrijf tot 180 dagen lang maximaal vier keer per dag jouw rekeninginformatie opvragen. Daarna moet je opnieuw toestemming geven aan het bedrijf.
- 3.4 Wij zijn niet verantwoordelijk voor:
- Wat het bedrijf doet.
 - De keuze die jij maakt voor het bedrijf.
 - Het contact tussen jou en het bedrijf.
- 3.5 Wij zijn geen onderdeel van de afspraken tussen jou en het andere bedrijf. Kies zo'n bedrijf daarom altijd zorgvuldig.

4 Je boekhoudpakket koppelen

- 4.1 Je kunt je rekening koppelen aan je boekhoudpakket. Er zijn boekhoudpakketten van verschillende aanbieders waar dit mee kan. Zo zie je automatisch je af- en bijschrijvingen en je saldo in je boekhoudpakket. Om deze koppeling te maken, geef je de aanbieder van je boekhoudpakket toestemming om je rekening te gebruiken. Meer informatie hierover vind je in artikel 3 ('Een ander bedrijf toegang geven') en op onze website.

5 Afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo

- 5.1 Je krijgt informatie over afschrijvingen, bijschrijvingen en je saldo via de Triodos app en/of Internet Bankieren. Daar kun je de informatie bekijken, opslaan en printen. Meer uitleg hierover vind je op onze website.
- 5.2 Ben je op 31 december klant bij ons? Dan krijg je van ons een financieel jaaroverzicht over dat jaar. Hierop staat het saldo van je rekeningen aan het begin en aan het einde van het jaar.
- 5.3 Krijg je papieren afschriften, maar is er te weinig geld op je rekening om de kosten te betalen? Dan mogen wij stoppen met het sturen van deze papieren afschriften.

6 Rente over het saldo op je rekening

- 6.1 Wij mogen de rente van spaarrekeningen met een variabele rente altijd veranderen. We hoeven dit niet van tevoren aan te kondigen. De rente van dit moment kun je vinden op www.triodos.nl/rente.

7 Communicatie

- 7.1 We kunnen op verschillende manieren met je communiceren: via brief, sms, e-mail, www.triodos.nl, Internet Bankieren, de Triodos app, telefonisch of via het scherm van een betaalautomaat of geldautomaat. We beslissen per situatie welke manier we gebruiken.
- 7.2 We gebruiken alleen Nederlands. Alle informatie en voorwaarden zijn in het Nederlands. We communiceren ook alleen met elkaar in het Nederlands.

8 Gezamenlijke rekeningen

- 8.1 Staat een rekening op meer dan één naam? Dan noemen we dat een 'en/of-rekening'. Er zijn dan twee rekeninghouders.
- 8.2 Elke rekeninghouder mag ons apart opdrachten geven. Wij hoeven niet te vragen of de andere rekeninghouder het ermee eens is. Daarom noemen we het een en/of-rekening. Bij een en/en-rekening moeten alle rekeninghouders wel samen een opdracht geven.
- 8.3 Soms moeten de rekeninghouders wel samen een opdracht geven. Dit bepalen wij. Bijvoorbeeld:
- a) Als een rekeninghouder wil dat de rekening alleen op naam van die rekeninghouder komt te staan.
 - b) Als een rekeninghouder iemand anders toestemming wil geven om de rekening te gebruiken. In artikel 2 ('Iemand anders toegang geven') lees je daar meer over.
 - c) Als we denken dat de rekeninghouders het niet eens zijn over het gebruik van de rekening.
- 8.4 De regels in dit artikel in 8.2 en 8.3 blijven ook gelden als de rekeninghouders bijvoorbeeld gaan scheiden of als een rekeninghouder overlijdt. In artikel 29 ('Overlijden') lees je meer over de regels bij overlijden.
- 8.5 Elke rekeninghouder is apart verantwoordelijk dat alle afspraken met ons volledig worden nagekomen. Dit heet 'hoofdelijk aansprakelijk'. Bijvoorbeeld: moeten jullie ons geld betalen en vragen wij jou om dat te doen? Dan moet je het hele bedrag betalen en niet alleen jouw deel.
- 8.6 Rekeninghouders mogen ons vragen om één van hen te verwijderen als rekeninghouder. We doen dit alleen als er geen tekort op de rekening is.
- 8.7 We mogen over de rekening communiceren met één van de rekeninghouders. Wij kiezen met wie we communiceren. We hoeven niet te onderzoeken of de rekeninghouders elkaar op de hoogte houden.
- 8.8 Rekeninghouders mogen ieder apart met ons communiceren. We mogen ervan uitgaan dat een opdracht of bericht van één van de rekeninghouders namens alle rekeninghouders is.
- 8.9 We mogen een tegoed op de rekening verrekenen met een schuld van een rekeninghouder aan ons. Met 'verrekenen' bedoelen we dat we het tegoed en de schuld allebei met hetzelfde bedrag verlagen. We strepen dus het tegoed en de schuld tegen elkaar weg.

9 Opzeggen van je rekening

- 9.1 De rekening heeft geen minimale of vaste looptijd. Dit betekent dat de rekening blijft bestaan totdat jij of wij de rekening beëindigen.
- 9.2 Particuliere klanten hebben een wettelijk herroepingsrecht. Dat betekent dat je de rekening binnen 14 dagen na opening zonder kosten mag annuleren. Je doet dit via de Triodos app of Internet Bankieren.

- 9.3 Je mag de rekening ook daarna altijd zonder kosten opzeggen. Zodra we je opzegging hebben ontvangen, sluiten we je rekening. Er is geen opzegtermijn. Heb je een zakelijke rekening met meer rekeninghouders? Dan kunnen de rekeninghouders alleen samen opzeggen.
- 9.4 Artikel 9.1 en 9.4 gelden niet voor spaardeposito's. Een spaardeposito heeft wel een vaste looptijd. Je mag een spaardeposito niet beëindigen voor het einde van de looptijd. Dat mag alleen als het in de Kenmerken staat, bijvoorbeeld in bepaalde situaties. Je moet dan laten zien dat die situatie voor jou geldt. Je mag een spaardeposito ook beëindigen als we de voorwaarden wijzigen die voor jouw spaardeposito gelden. Je leest hier meer over in artikel 33 ('Aanpassing van de voorwaarden').
- 9.5 Ook wij mogen de rekening altijd opzeggen. We hebben een opzegtermijn van twee maanden. Dit betekent dat we de rekening na deze termijn zullen sluiten. We mogen de rekening direct sluiten als de wet dat van ons vraagt of als blijkt dat je de wet overtreedt. Ook als de rekening misbruikt wordt of gebruikt voor iets anders dan waarvoor die bedoeld is, mogen we de rekening meteen sluiten.
- 9.6 We storten het spaargeld en de rente die je nog krijgt op je tegenrekening. Moet je ons nog kosten betalen? Dan halen we die kosten eerst van dat bedrag af.

Sparen

10 Geld storten en opnemen

- 10.1 In de Kenmerken van je spaarrekening lees je hoe je geld op je spaarrekening kunt storten en hoe je geld van je spaarrekening kunt opnemen.
- 10.2 Je mag je spaarrekening niet gebruiken als betaalrekening.
- 10.3 Je moet minimaal één tegenrekening opgeven. Dit is de rekening waar je geld naartoe kunt overboeken vanaf je spaarrekening. Deze rekening moet:
- a) op jouw naam staan;
 - b) een betaalrekening of spaarrekening zijn; en
 - c) bij ons of bij een andere Nederlandse bank zijn.
- 10.4 Bij sommige spaarrekeningen kun je ook geld overboeken naar andere rekeningen. Dit lees je in de Kenmerken van de spaarrekening.
- 10.5 We voeren je opdrachten uit als je deze geeft volgens onze regels. Geef je de opdracht niet op de juiste manier, dan mogen we de opdracht weigeren.
- 10.6 In bijzondere situaties, bijvoorbeeld als we denken dat er misbruik is, mogen we een opdracht weigeren. We mogen dan ook je spaarrekening blokkeren. Als we je spaarrekening blokkeren, kun je daar geen geld van opnemen. Soms kun je er ook geen geld op storten.

11 Rentebestemming en rente stopzetten

- 11.1 Je kunt ervoor kiezen om de rente op je spaarrekening aan een goed doel te geven ('rentebestemming'). Je kunt er ook voor kiezen om geen rente te krijgen ('rente stopzetten'). Neem hiervoor contact met ons op. We leggen je keuze vast en sturen je een e-mail als bevestiging. Deze keuzes zijn niet mogelijk als je een spaardeposito hebt.
- 11.2 Als je kiest voor rentebestemming, geef je ons de opdracht om de rente, of een deel daarvan, over te maken naar een goed doel dat je uit onze lijst kiest. Als je kiest voor rente stopzetten, geef je aan dat je geen recht op rente wilt. Je krijgt dan dus geen rente.
- 11.3 Je kunt je keuze altijd veranderen. Wil je dat je keuze geldt voor de rente van dit jaar? Neem dan uiterlijk drie weken voor 1 januari van het nieuwe jaar contact met ons op. Na die datum kun je je keuze voor dit jaar niet meer veranderen.
- 11.4 Je keuze geldt voor elke spaarrekening apart. Je keuze geldt bijvoorbeeld niet automatisch voor een nieuwe spaarrekening.

Veiligheidsregels

12 Veilig bankieren

- 12.1 Je moet de Triodos app, Internet Bankieren, de Identifier en beveiligingscodes gebruiken volgens de regels in de voorwaarden. De belangrijkste regels daarvoor staan hieronder in artikel 14 ('Uniforme veiligheidsregels').
- 12.2 Je moet ook aanwijzingen en instructies over de veiligheid van inlogmiddelen opvolgen. Deze aanwijzingen en instructies kunnen van ons komen, van de gezamenlijke banken of van toezichthouders. Je krijgt deze aanwijzingen en instructies persoonlijk, via de website of via de landelijke media. Je moet er in ieder geval voor zorgen dat inlogmiddelen niet door anderen gebruikt kunnen worden.

13 Blokkeren van een rekening of inlogmiddel

- 13.1 Merk je dat een inlogmiddel kwijt is, is gestolen of dat er zonder jouw toestemming gebruik wordt gemaakt van een inlogmiddel of van je rekening? Meld dit dan meteen.
- 13.2 We blokkeren het inlogmiddel of de rekening meteen. Vraag je hier binnen 18 maanden na je melding om? Dan geven we je een bewijs dat je zo'n melding hebt gedaan. Als we daarom vragen, moet je aangifte doen bij de politie en ons een kopie van het proces-verbaal sturen. Wil je het inlogmiddel of de rekening weer gebruiken? Bel ons dan. Meer informatie vind je op onze website.
- 13.3 Ook wij mogen besluiten je rekening of inlogmiddel te blokkeren. Dit doen we bijvoorbeeld als een inlogmiddel niet meer veilig is, bij niet-toegestaan gebruik, of bij fraude. Dit geldt ook als we een van deze dingen vermoeden. Daarnaast kunnen we blokkeren als het risico een stuk groter is geworden dat je een lening bij ons niet op tijd kunt terugbetalen. We zullen hier zorgvuldig mee omgaan. Als we blokkeren dan zullen we je daarover informeren.
- 13.4 We heffen de blokkering op of vervangen het geblokkeerde inlogmiddel door een nieuw inlogmiddel. Dit gebeurt zodra de redenen voor de blokkering niet meer gelden. We kunnen kosten rekenen voor het vervangen van het inlogmiddel.

14 Uniforme veiligheidsregels

Houd je beveiligingscodes geheim.

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden. Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die je in combinatie met de betaalpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Internet Bankieren en de Triodos app. Dat kunnen bijvoorbeeld de codes zijn die een door de bank verstrekte Identifier aangeeft.
- Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Je moet dat doen op de manier die de bank aangeeft.
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door jou is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij je betaalpas of bij apparatuur waarmee je jouw bankzaken regelt.
- Als je zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je jouw beveiligingscodes intikt. Het gaat hier niet alleen om je pincode, maar ook om alle andere codes die je moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van Internet Bankieren en de Triodos app.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere wijze dan de bank je heeft voorgeschreven. Dat geldt ook als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank te zijn. De bank zal je op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.

Zorg ervoor dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt.

Denk hierbij aan het volgende:

- Laat je niet afleiden als je de betaalpas gebruikt en controleer of je jouw eigen betaalpas daarna terugkrijgt.
- Berg de betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je de betaalpas nog in je bezit hebt.

Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die je gebruikt voor je bankzaken.

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur, zoals computer, tablet en/of smartphone, die je voor het regelen van je bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings-)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de toegang tot de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van je bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat door de bank verstrekte toepassingen op de apparatuur die je gebruikt voor het regelen van je zaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- Log altijd uit als je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

Controleer je rekening.

Controleer altijd zo spoedig mogelijk je elektronische of papieren rekeninginformatie of je transacties ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de bank voor je elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als je alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de bank ontstaat doordat het voor je enige tijd onmogelijk is geweest je rekeninginformatie te controleren, dan kan de bank je vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met de bank contact op:
 - Je hebt je betaalpas niet meer in je bezit of weet niet waar deze is.
 - Je weet of vermoedt dat iemand anders je beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
 - Je ziet dat er transacties op je rekening hebben plaatsgevonden, waarvoor je geen toestemming hebt gegeven.
 - Je hebt je mobiele apparaat met betaaltoepassing van de bank niet meer, tenzij je dit apparaat aan een ander hebt overgedragen en eerst de betaaltoepassing hebt verwijderd.
- Neem ook direct contact op met de bank bij iets dat je als vreemd of ongebruikelijk ervaart, zoals een andere manier van inloggen. De bank kan zorgen voor een blokkade om (verdere) schade te voorkomen. Als de bank je aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet je deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij zal de bank je nooit om beveiligingscodes vragen.

De Triodos app en Internet Bankieren

15 Installeren van de Triodos app

- 15.1 Voordat je de Triodos app kunt gebruiken, moet je de app downloaden uit de officiële app store van je apparaat. Daarna volg je het activeringsproces zoals de app dat aangeeft.
- 15.2 Wil je de Triodos app op meerdere apparaten gebruiken? Dan moet je voor elk apparaat apart het activeringsproces doorlopen.
- 15.3 Tijdens het activeren maak je een eigen, unieke inlogcode aan. Deze code moet moeilijk te raden zijn voor anderen. Gebruik dus bijvoorbeeld niet de cijfers van je verjaardag of je huisnummer. Soms kun je ook een vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken om in te loggen. Dit hangt af van je apparaat. Let op: als er meerdere vingerafdrukken of gezichten op jouw apparaat zijn opgeslagen, kunnen al deze personen de Triodos app gebruiken.
- 15.4 Je kunt de Triodos app alleen gebruiken op een apparaat waarop de Triodos app beschikbaar is in de officiële app store van dat apparaat. Op www.triodos.nl kun je zien voor welke besturingssystemen de app beschikbaar is. Je apparaat moet verbonden zijn met internet om de Triodos app te gebruiken.
- 15.5 We stellen eisen aan het besturingssysteem van je apparaat. Je vindt deze eisen op www.triodos.nl. Als je apparaat niet aan deze eisen voldoet, kan het gebeuren dat de app niet werkt, of niet goed werkt.
- 15.6 Er komen regelmatig nieuwe versies van de app uit. Als er een nieuwe versie is, laten we dat weten op www.triodos.nl en in de app store van je apparaat. Je moet altijd de nieuwste versie van de app downloaden en gebruiken.

16 Gebruik van de Identifier

- 16.1 Als je de Identifier voor het eerst gebruikt, moet je eerst de pincode invullen die je van ons hebt gekregen. Daarna kies je zelf een nieuwe pincode van 4 cijfers. Kies een code die anderen niet makkelijk kunnen raden.
- 16.2 Als wij zeggen dat je jouw Identifier niet meer mag gebruiken, moet je daarmee stoppen. Je gebruikt dan de nieuwe Identifier die je van ons krijgt. Of je gebruikt voortaan de Triodos app ('Mobiel Bevestigen') om Internet Bankieren te gebruiken.
- 16.3 We kunnen kosten berekenen voor een nieuwe Identifier. Ook als je Identifier gestolen, kwijt of kapot is, of niet meer werkt, kunnen we je laten betalen voor reparatie of vervanging.

17 Gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren

- 17.1 Als je Internet Bankieren wilt gebruiken, moet je eerst inloggen. Dit kan met de Triodos app ('Mobiel Bevestigen') of met een Identifier. Wij bepalen op welke manier je kunt inloggen.
- 17.2 Je kunt de Triodos app en Internet Bankieren gebruiken om online zaken met ons te regelen. Bijvoorbeeld om een opdracht te geven of om een overeenkomst met ons sluiten. Als je dit doet, ben je hieraan gebonden.
- 17.3 We mogen regels geven en beperkingen stellen voor het gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren. Bijvoorbeeld:
- We kunnen limieten stellen, zoals een minimum- en maximumbedrag, of hoe vaak je iets per keer of in een bepaalde periode mag doen.
 - We kunnen eisen stellen aan de apparaten, software en internetverbinding die je gebruikt.
- 17.4 Sluit of wijzig je een overeenkomst met ons via de Triodos app of Internet Bankieren? Open je bijvoorbeeld een rekening? Dan is de overeenkomst of wijziging pas geldig als wij dit aan je hebben bevestigd.

- 17.5 We mogen de Triodos app en Internet Bankieren altijd helemaal of gedeeltelijk tijdelijk stopzetten. We laten je dit weten, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

18 Opdrachten via de Triodos app of Internet Bankieren

- 18.1 Je bent zelf verantwoordelijk dat de opdrachten die je aan ons geeft, kloppen. We hoeven de gegevens in de opdracht niet te controleren.
- 18.2 Een opdracht kan niet worden gestopt of teruggedraaid.
- 18.3 Als je een opdracht geeft, moet je deze eerst goedkeuren. Pas daarna voeren wij de opdracht uit.
- 18.4 Als de Triodos app of Internet Bankieren niet goed werkt, betekent dat niet dat je opdracht niet is uitgevoerd. Vraag bij ons na of de opdracht is verwerkt.
- 18.5 We mogen besluiten een opdracht die je via de Triodos app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit te voeren. Dit kan als er belangrijke redenen zijn of overmacht het uitvoeren onmogelijk maken. Overmacht betekent dat iets gebeurt dat we niet konden voorkomen, ook al hebben we ons best gedaan en maatregelen genomen.

19 Stoppen met gebruik van de Triodos app

- 19.1 Je kunt zelf stoppen met de Triodos app op één van deze manieren:
- Verwijder de app van je apparaat of apparaten.
 - Schakel mobiel bankieren op andere apparaten uit via de app.
 - Schakel mobiel bankieren uit via Internet Bankieren.
 - Bel ons tijdens kantooruren en vraag ons om mobiel bankieren uit te schakelen.
- 19.2 Als je later weer de Triodos app wilt gebruiken, moet je opnieuw het activeringsproces doorlopen zoals beschreven in artikel 15 ('Installeren van de Triodos app').

20 Beëindigen van je toegang

- 20.1 Zijn al je rekeningen gesloten, om welke reden dan ook? Dan kun je automatisch niet meer gebruik maken van de Triodos app en Internet Bankieren, behalve als we duidelijk aangeven dat dit wel kan.
- 20.2 We kunnen je toegang tot de Triodos app of Internet Bankieren meteen beëindigen, zonder waarschuwing of extra stappen, in onder andere deze situaties:
- Je komt onder bewind of curatele, gaat failliet, hebt uitstel van betaling gekregen (surseance), gaat in de wettelijke schuldsanering (wsnp) of overlijdt.
 - Voor zakelijke klanten: de onderneming of rechtspersoon is gestopt, ontbonden, overgedragen, gefuseerd of gesplitst.
 - Je komt je afspraken met ons niet na.
- 20.3 In bijzondere gevallen kunnen wij de Triodos app, Internet Bankieren en/of het gebruik van een beveiligingscode of Identifier beëindigen of tijdelijk stopzetten als wij dat nodig vinden. Dit doen we bijvoorbeeld voor jouw veiligheid, als we vermoeden dat er misbruik is, of om zakelijke redenen.
- 20.4 Eindigt je toegang tot de Triodos app of Internet Bankieren? Dan kunnen we besluiten om opdrachten die je via deze dienst hebt gegeven en die nog niet klaar zijn, niet meer uit te voeren.

21 Je internetverbinding, apparaten en software

- 21.1 Je bent er zelf verantwoordelijk voor dat je internet hebt en de juiste apparaten en software om de Triodos app en Internet Bankieren te gebruiken. De kosten hiervoor betaal je zelf. Je moet ervoor zorgen dat jouw apparaten en software geen schade veroorzaken aan ons of aan anderen.
- 21.2 Je moet deze internetverbinding, apparaten en software gebruiken volgens onze regels en aanwijzingen, als je deze gebruikt voor digitaal bankieren.
- 21.3 Download de Triodos app alleen uit de officiële app store van je apparaat. Zorg ervoor dat je het besturingssysteem en andere software op je apparaat op een legale manier hebt gekregen. Je mag de beveiliging van je apparaat niet omzeilen, bijvoorbeeld door te 'jailbreaken' of 'rooten'.
- 21.4 We adviseren je om de Triodos app niet te gebruiken via een open wifinetwerk. Een open wifinetwerk is niet altijd goed beveiligd.
- 21.5 We zijn geen partij bij bestaande of toekomstige afspraken tussen jou en de aanbieders van deze internetverbinding, apparaten en software.

22 Regels voor zakelijke klanten

Heb je een zakelijke rekening? Dan gelden de regels in dit artikel voor jou.

- 22.1 We kunnen met je afspreken wat je met de Identifier en/of de beveiligingscode mag doen. Dit geldt ook voor acties die anderen namens jou met hun Identifier doen. Hebben we hierover geen afspraken gemaakt? Dan gaan we ervan uit dat iedereen die een Identifier en/of de beveiligingscode gebruikt, alles mag doen wat mogelijk is met de Triodos app en/of Internet Bankieren.
- 22.2 Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Identifier en/of de beveiligingscode. Je bent gebonden aan alles wat met de Identifier en/of de beveiligingscode is gedaan.
- 22.3 Wil je dat iemand jouw rekening niet meer kan gebruiken? Trek dan je toestemming in via Internet Bankieren of het papieren formulier. De beëindiging gaat pas in nadat wij dit aan jou hebben bevestigd. Wil je dat de gebruiker meteen geen toegang meer heeft? Bel ons dan.

23 Rechten op onze diensten

- 23.1 De rechten op de Triodos app, Internet Bankieren en Identifier blijven van ons of van bedrijven waarmee we samenwerken. Intellectuele eigendomsrechten zijn bijvoorbeeld rechten op de techniek en de ideeën. Je krijgt van ons alleen toestemming om deze te gebruiken om online te kunnen bankieren.
- 23.2 Je mag de software niet veranderen, uit elkaar te halen, namaken, onderzoeken of de programmacode vertalen of aanpassen, bijvoorbeeld met 'reverse engineering'.

24 Aanpassen van de Triodos app en Internet Bankieren

- 24.1 We mogen de Triodos app en Internet Bankieren altijd aanpassen. We mogen deze diensten ook vervangen of stoppen. Ook mogen we de regels, aanwijzingen en beperkingen hiervoor aanpassen. We laten het je weten als er iets verandert, of we zorgen ervoor dat je deze melding kunt bekijken.

25 Wanneer zijn we niet aansprakelijk?

- 25.1 We zijn niet verantwoordelijk voor schade in de volgende situaties, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van ons:
- a) De Triodos app of Internet Bankieren zijn niet beschikbaar, werken niet goed of je gebruikt deze verkeerd.
 - b) Wij voeren een opdracht die je via de Triodos app of Internet Bankieren hebt gegeven niet uit of we doen dit te laat. Dit geldt niet als de wet zegt dat dit toch onze verantwoordelijkheid is en we daar geen andere afspraken over mogen maken.
 - c) Een opdracht komt niet goed, te laat of niet bij ons aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de opdracht.
 - d) Informatie of berekeningen zijn niet actueel, niet juist of niet volledig.
 - e) Een verklaring komt niet goed, te laat of niet aan, of iemand zonder toestemming ziet of verandert de verklaring.
 - f) De Identifier werkt niet of niet goed.
 - g) De internetverbinding, apparaten en/of software van jou, ons of anderen werken niet of niet goed.
 - h) Een beveiligingscode of Identifier wordt zonder toestemming gebruikt, misbruikt of verkeerd gebruikt. Dit geldt tot het moment dat we van jou een melding hebben gekregen zoals uitgelegd in artikel 13 ('Blokkeren van een rekening of inlogmiddel').
 - i) Je houdt je niet aan de voorwaarden, regels en aanwijzingen voor het gebruik van de Triodos app en Internet Bankieren.
- 25.2 Zijn wij aansprakelijk? Dan geldt dat alleen voor kosten en rente die jij ons onterecht hebt betaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade.

Regels voor als je situatie verandert

26 Bewind, curatele, faillissement, surseance en Wsnp

- 26.1 Sta je onder bewind of curatele, ben je failliet, heb je uitstel van betaling gekregen (surseance) of zit je in de wettelijke schuldsanering (Wsnp)? Dan mag je je rekening niet zelf gebruiken. Je mag de rekening alleen gebruiken als de curator of bewindvoerder ons hiervoor schriftelijke toestemming geeft.
- 26.2 Ben je failliet, heb je uitstel van betaling gekregen (surseance) of zit je in de wettelijke schuldsanering (Wsnp)? En heb je samen met iemand anders een rekening? Dan mag die rekeninghouder de rekening ook niet gebruiken. Ook dan mag het alleen als de curator of bewindvoerder ons hiervoor toestemming geeft.

27 Beslag

- 27.1 Heeft iemand beslag laten leggen op je rekening? Dan mag je het deel van het geld waar beslag op ligt niet gebruiken.

28 Rechtsopvolging

- 28.1 Een rechtsopvolger is iemand die jouw rechten en plichten overneemt, zoals je erfgenamen als je overlijdt. Heb je rechtsopvolgers? Dan is iedereen apart verantwoordelijk dat alle afspraken met ons volledig worden nagekomen. Dit heet 'hoofdelijk aansprakelijk'. Bijvoorbeeld: moeten de erfgenamen ons geld betalen en vragen wij één erfgenaam om dat te doen? Dan moet die erfgenaam het hele bedrag betalen en niet alleen het eigen deel.

29 Overlijden

- 29.1 Meldt iemand zich bij ons als erfgenaam? Dan mogen we vragen om een gewaarmerkt afschrift van een verklaring van erfrecht of executele naar ons op te sturen. Dit is een kopie van de verklaring met een stempel of handtekening van de notaris, zodat we weten dat het een echte kopie is. In de verklaring van erfrecht staat wie de erfenis mag regelen. We hoeven pas opdrachten uit te voeren als we deze verklaring hebben ontvangen en gecontroleerd. Tot die tijd zijn we bijvoorbeeld niet verplicht om informatie te geven over het saldo of over af- en bijschrijvingen op de rekening.
- 29.2 De persoon of personen die de erfenis mogen afhandelen, hebben samen dezelfde rechten als jij had. Niet alles hoeft precies hetzelfde te zijn. Zo kunnen zij bijvoorbeeld niet samen betalen via online bankieren.

Overige regels

30 Werkdagen

- 30.1 Soms gebruiken we het woord 'werkdagen'. Werkdagen zijn alle dagen waarop we open zijn. We zijn gesloten op zaterdag en zondag. We zijn ook gesloten op 1 januari, Tweede Paasdag, Koningsdag, 1 mei, 5 mei, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag.

31 Niet overdragen en niet verpanden

- 31.1 Het geld op je rekening geeft je het recht om dat geld van ons te krijgen. Je kunt dit recht niet aan iemand anders geven (overdragen). Je kunt dit recht ook niet als onderpand aan iemand anders geven, zodat die persoon zeker weet dat jij je lening of andere schuld terugbetaalt (verpanden). Je kunt dit recht wel overdragen of verpanden aan ons.

32 Als een afspraak ongeldig blijkt

- 32.1 De voorwaarden voor de rekening staan in verschillende documenten. Deze voorwaarden bestaan uit meerdere afspraken. Als één of meer afspraken niet geldig blijken te zijn, blijven de andere afspraken gewoon gelden.

33 Aanpassen van de voorwaarden

- 33.1 We mogen de voorwaarden voor je rekening aanpassen. We doen dat alleen als we daarvoor een goede reden hebben. In dat geval mogen we je rekening ook omzetten naar een andere, vergelijkbare rekening.
- 33.2 Goede redenen zijn bijvoorbeeld:
- a) We passen onze diensten aan of bieden nieuwe diensten aan door nieuwe ideeën of ontwikkelingen.
 - b) We moeten voldoen aan regels die voor ons gelden.
 - c) We willen de kans op misbruik van onze producten kleiner maken.
 - d) We willen de tekst van onze voorwaarden makkelijker of duidelijker maken.
- 33.3 We laten je minstens twee maanden van tevoren weten als we iets veranderen. Dit geldt niet als de verandering voor jou gunstiger is. Een verandering kan ook een aanvulling of vervanging zijn.
- 33.4 Ben je het niet eens met een verandering? Dan mag je de rekening altijd meteen en zonder kosten beëindigen. Voor deze opzegging geldt artikel 9 ('Opzeggen van je rekening'). Is de rekening nog niet beëindigd als de verandering ingaat? Dan gelden de nieuwe voorwaarden voor jou.

34 Beperking van onze aansprakelijkheid

- 34.1 We zijn niet aansprakelijk bij overmacht. Overmacht betekent dat iets gebeurt dat we niet konden voorkomen, ook al hebben we ons best gedaan en maatregelen genomen. Voorbeelden van overmacht zijn:
- Oorlog of andere soort internationale conflicten
 - Geweld, terrorisme of gewapende acties
 - Maatregelen van de Nederlandse overheid, of van een buitenlandse of internationale overheid
 - Maatregelen van een toezichthouder
 - Boycotacties
 - Stakingen of andere problemen met personeel, bij ons of bij anderen
 - Storingen in elektriciteit, communicatie, apparatuur of software, bij ons of bij anderen
 - Natuurrampen
 - Brand
 - Wateroverlast

- Overvallen
- Kernrampen

34.2 Zijn wij aansprakelijk? Dan geldt dat alleen voor kosten en rente die jij ons onterecht hebt betaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade.

35 Klachten en geschillen

35.1 Is er een afspraak die in de praktijk nadelig is voor jou? Dan mogen we deze afspraak veranderen als dat beter voor jou is.

35.2 Ben je niet tevreden over onze service? Dan kan je een klacht bij ons melden. Stuur een e-mail naar kwakeitszorg@triodos.nl en beschrijf in je e-mail wat jouw klacht is. Ga naar www.triodos.nl/klacht voor onze regels over klachten.

35.3 Heb je een particuliere rekening en vind je dat we je klacht niet goed hebben opgelost? Dan kun je je klacht meestal melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ga naar www.kifid.nl/klacht-indienen voor meer informatie.

35.4 Kom je er met ons niet uit? Je mag altijd naar de Nederlandse rechter gaan. Soms zegt de wet dat een rechter in het buitenland naar het geschil moet kijken.

35.5 Tussen ons geldt alleen het Nederlandse recht. Is er een probleem of is iets niet duidelijk? Dan kijken we naar de Nederlandse wetten en regels om te bepalen wat er moet gebeuren.

36 Jouw gegevens

36.1 In onze privacyverklaring lees je hoe we jouw persoonsgegevens verzamelen, gebruiken en beschermen. Je vindt de privacyverklaring op www.triodos.nl/privacy.

36.2 Je moet het meteen aan ons doorgeven als je adres verandert.

36.3 Als we om informatie vragen, moet je ons altijd juiste en volledige informatie geven. We mogen ervan uitgaan dat deze informatie klopt en hoeven dit niet extra te controleren.

Triodos Bank NV
Hoofdstraat 10
Driebergen-Rijsenburg
Postbus 55
3700 AB Zeist
Nederland

KvK 30062415
www.triodos.nl