



# Informatieblad Moneyou Go

Mei 2018.

## Algemeen

### Moneyou B.V.

- heet in deze voorwaarden ook Moneyou en wij;
- is een 100%-dochter van ABN AMRO Bank N.V.;
- biedt via haar website aan:
  - eigen producten (waarvan Moneyou zelf aanbieder is);
  - producten van andere aanbieders (waarbij Moneyou optreedt als tussenpersoon\*); en
  - vermeldt per product wie aanbieder is en welke rol zij zelf heeft.  
\*tussenpersoon kan zijn: bemiddelaar of verbonden agent
- ABN AMRO Bank N.V. is aanbieder van dit product.

### Gegevens Moneyou B.V.

- gevestigd te Amsterdam;
- inschrijfnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 32084697;
- registratienummer bij de Autoriteit Financiële Markten: 12020215.

### Gegevens ABN AMRO Bank N.V.

- gevestigd te Amsterdam;
- inschrijfnummer Handelsregister Kamer van Koophandel: 34334259;
- ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12020215.

# Inhoud

## Algemeen

### 1. Veiligheid

- 1.1 Veiligheidsregels
  - 1.1.1 Waarom veiligheidsregels?
  - 1.1.2 Waarom dien je je te houden aan deze veiligheidsregels?
- 1.2 Onze veiligheidsregels
- 1.3 Toelichting veiligheidsregels
- 1.4 Controleer je betaalpas
- 1.5 Beveilig je smartphone
- 1.6 Controleer je rekening
- 1.7 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op
- 1.7 Toegestaan gebruik van beveiligingscodes
  - 1.7.1 Beveiligingscodes
  - 1.7.2 Toegestaan gebruik beveiligingscodes

### 2. Incasso's

### 3. Werkdagen

### 4. Limieten

### 5. Tarieven

### 6. Wisselkoersen

### 7. Rente op je rekening

### 8. Rentedatum

# 1. Veiligheid

Naast de veiligheidsvoorschriften die staan beschreven in de Voorwaarden Moneyou Go dien je je te houden aan verschillende veiligheidsregels. In dit informatieblad lichten we deze veiligheidsregels toe.

## 1.1 Veiligheidsregels

### 1.1.1 Waarom veiligheidsregels?

Bij Moneyou (hierna: wij) vindt het belangrijk dat bankieren veilig is. Denk aan betalen via de Moneyou Go app (hierna: app), met iDEAL bij internetaankopen, bij betaalautomaten in winkels en het opnemen van geld bij geldautomaten. Je hebt hierin zelf een belangrijke rol, daarom is het belangrijk dat je de veiligheidsregels naleeft.

### 1.1.2 Waarom dien je je te houden aan de veiligheidsregels?

Door je aan de veiligheidsregels te houden, verminder je de kans om slachtoffer te worden van fraudeurs. Een bedrag dat zonder je toestemming van je Moneyou Go rekening (hierna: rekening) is afgeschreven, wordt vaak door ons vergoed. Wij zijn echter niet in alle gevallen verplicht het bedrag te vergoeden. Meer informatie hierover vind je in de Voorwaarden Moneyou Go.

## 1.2 Onze veiligheidsregels

Houd je aan onze 5 veiligheidsregels zodat je niet het risico loopt dat de gehele schade voor je eigen rekening komt.

1. Houd je beveiligingscodes geheim;
2. Zorg dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt kan worden;
3. Zorg voor een goede beveiliging van je smartphone die je gebruikt voor je bankzaken;
4. Controleer je bankrekening regelmatig;
5. Meld incidenten direct aan ons door contact op te nemen met onze klantenservice en volg de aanwijzingen die je van ons krijgt op.

### 1.3 Toelichting veiligheidsregels

Zorg dat je beveiligingscodes geheim zijn en nooit bij een ander bekend kunnen worden. Dit geldt niet alleen voor de pincode van je betaalpas. Houd ook je andere codes geheim die je gebruikt om in te loggen in je app of om betalingen te doen. Dit geldt ook voor het gebruik van biometrische gegevens zoals je vingerafdruk of Face ID (d.m.v. gezichtsherkenning). Je mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. Voor het gebruik van biometrische gegevens is het van belang dat op de smartphone waarop je de app gebruikt, enkel je eigen gegevens zijn geregistreerd. Schrijf of sla je beveiligingscodes niet op. Bewaar versleutelde informatie niet bij je betaalpas of op je smartphone. Wanneer je zelf een beveiligingscode kiest, zorg dan dat deze niet gemakkelijk te achterhalen is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar of postcode.

Zorg dat niemand kan meekijken wanneer je je beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om de pincode van je betaalpas maar ook om andere codes die je gebruikt om betalingen te doen en gebruik te maken van je app. Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail of op een andere manier dan door ons is voorgeschreven. Dat geldt ook als je telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van Moneyou te zijn. Wij vragen nooit om je beveiligingscodes.

### 1.4 Controleer je betaalpas

Zorg dat je betaalpas nooit door een ander gebruikt kan worden. Laat je niet afleiden wanneer je je

betalpas gebruikt en controleer of je je eigen betaalpas terugkrijgt na de betaling. Berg je betaalpas altijd op een veilige plaats op en zorg dat je je pas niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je betaalpas nog in je bezit hebt.

### **1.5 Beveilig je smartphone**

Zorg dat de geïnstalleerde software op je smartphone die je gebruikt voor het regelen van je bankzaken, is voorzien van actuele (beveiligings-)updates. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals een virusscanner en firewall. Installeer geen illegale software. Als er illegale software op je smartphone staat, kun je de app niet gebruiken.

Beveilig de toegang tot je smartphone met een code. Zorg dat de door ons verstrekte toepassingen op je smartphone niet door anderen kunnen worden gebruikt. Log de app altijd uit wanneer je klaar bent met het regelen van je bankzaken.

### **1.6 Controleer je rekening**

Controleer regelmatig je rekening en let op of je transacties ziet waarvoor je geen toestemming hebt gegeven. Doe dit minstens elke twee weken. Als wij schade lijden doordat je enige tijd niet je rekeninginformatie hebt gecontroleerd, kunnen we je vragen aan te tonen of je dit in alle redelijkheid niet hebt kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waar wij worden aangesproken om schade te vergoeden van jou of een ander.

### **1.7 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op**

Onderneem in de volgende gevallen (incidenten) actie via je app of neem contact op met onze klantenservice:

- Je bent je betaalpas kwijt: in de instellingen van je app kun je je pas tijdelijk blokkeren. Zo voorkom je misbruik. Vind je de pas weer terug? Dan kun je ook via de app je pas weer deblokkeren. Indien je de pas echt kwijt bent dan kun je je pas definitief blokkeren in je app.
- Je weet of vermoedt dat iemand anders je identificatiecode van je app kent of heeft gebruikt: in de instellingen van je app kun je deze code wijzigen om misbruik te voorkomen.
- Je ziet dat er transacties op je bankrekening hebben plaatsgevonden waarvoor je geen toestemming hebt gegeven: neem hiervoor altijd contact op met onze klantenservice. De contactgegevens vind je hieronder en op de contactpagina op onze website.
- Je hebt je smartphone met je app niet meer: neem contact op met onze klantenservice als je je smartphone bent kwijtgeraakt. We kunnen je app voor je blokkeren. Heb je een nieuwe smartphone? Dan kun je de app opnieuw installeren.
- Je vindt iets vreemd of ongebruikelijk in je app (bijvoorbeeld een andere manier van inloggen of toegang tot je app): neem contact op met onze klantenservice om dit te verifiëren.

Onze klantenservice is 24/7 bereikbaar om je betaalpas of app te blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. In de instellingen van je app kun je ook zelf je pas (tijdelijk) blokkeren. Indien je de betaalpas in de app zelf niet kunt blokkeren omdat je je smartphone kwijt bent geraakt waar de app op is geïnstalleerd, kun je contact opnemen met onze klantenservice. We zijn altijd bereikbaar om je app en/of betaalpas te blokkeren. Bel de klantenservice op telefoonnummer 0800-666 3993 (vanuit Nederland) of via +31 20 889 2002 (vanuit het buitenland). Je moet aanwijzingen die wij geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, opvolgen. Hierbij vragen wij je nooit om je identificatiecode.

### **1.7 Toegestaan gebruik van beveiligingscodes**

### 1.7.1 Beveiligingscodes

Beveiligingscodes zijn alle persoonlijke codes die je gebruikt als onderdeel van het klantherkenningsmiddel. Een beschrijving hiervan vind je in de Voorwaarden Moneyou Go.

### 1.7.2 Toegestaan gebruik beveiligingscodes

Je mag je beveiligingscodes alleen gebruiken waar dat door ons is toegestaan. De pincode van je betaalpas mag je alleen intoetsen in:

- Geldautomaten;
- Betaalautomaten; of als dat in je app gevraagd wordt, bijvoorbeeld bij het wijzigen van je pincode.

Andere beveiligingscodes, zoals de identificatiecode, het gebruik van je vingerafdruk of Face ID (d.m.v. gezichtsherkenning) al dan niet in combinatie met het overboeken van € 0,01 via iDEAL, mag je alleen gebruiken bij het betalen via de app als daar om gevraagd wordt. Dit kan onderdeel zijn van het afronden van een actie of betaling.

Je mag beveiligingscodes nooit op een andere wijze gebruiken dan hierboven is aangegeven.

Op websites of in mobiele apps van andere aanbieders dan Moneyou mag je deze codes nooit gebruiken. Je mag deze codes nergens vermelden en aan niemand geven.

## 2. Incasso's

De voorwaarden die gelden op het moment dat incasso's worden aangeboden, staan beschreven in de Voorwaarden Moneyou Go.

## 3. Werkdagen

In de Voorwaarden Moneyou Go wordt over werkdagen gesproken. Hieronder lees je welke dagen als werkdagen gelden. We kunnen ook op andere dagen dan werkdagen bepaalde werkzaamheden doen. Als werkdagen gelden echter alleen de dagen waarop we alle werkzaamheden uitvoeren voor betalingen. Uiteraard moet ook rekening gehouden worden met de werkdagen van de bank van de begunstigde.

Betaalopdrachten en overige opdrachten worden verschillend verwerkt:

- Een betaalopdracht naar een Moneyou Go rekening of een Moneyou Spaarrekening (betalingen naar ABN AMRO of ABN AMRO Mees Pierson rekeningen vallen hier niet onder) worden op alle dagen (maandag t/m zondag) verwerkt.
- Overige opdrachten (dus ook opdrachten naar een ABN AMRO of ABN AMRO Mees Pierson rekening) worden op alle werkdagen (maandag t/m vrijdag) verwerkt behalve Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Tweede Paasdag, Dag van de Arbeid, Eerste Kerstdag en Tweede Kerstdag.

Betalingen die voor 13.00 uur worden verstuurd, worden nog dezelfde werkdag verwerkt. Betalingen na 13.00 uur worden de eerstvolgende werkdag verwerkt.

## 4. Limieten

De limieten die hieronder zijn vermeld, zijn standaard en gelden alleen als je geen andere limieten met ons hebt afgesproken.

Daglimiet voor overboekingen via je app met gebruik van je identificatiecode, vingerafdruk of Face ID: overboekingen naar Moneyou- of andere rekeningen kennen een limiet van € 10.000,- per dag.

Daglimiet voor betalen met je betaalpas: betaling via betaalautomaat (binnen- en buitenland) maximaal € 2.500,- per dag. Opname bij geldautomaat (binnen- en buitenland) maximaal € 500,- per dag.

Voor betalingen via betaalautomaten en geldopnames in het buitenland kunnen lagere limieten gelden. Hier kunnen wij niet aan veranderen. Per transactie kan, afhankelijk van het bedrag, om een extra goedkeuringshandeling gevraagd worden. Dit is voor je eigen veiligheid.

Je kunt zelf in je app zien in welke landen je betaalpas gebruikt kan worden.

## 5. Tarieven

Afhankelijk van de door jou gekozen Moneyou producten brengen wij een bepaald tarief in rekening. Deze tarieven kunnen variëren van een vast tarief per maand tot een tarief per type betaling of eenmalige actie. Het overzicht van de actuele tarieven kun je vinden op onze website.

## 6. Wisselkoersen

Betaal je of neem je geld op in een andere valuta dan de euro via betaal- of geldautomaten in het buitenland? Dan wisselen we tegen de basiswisselkoers voor betaalpastransacties met een marge als percentage van de transactie. De marge is tot 1 januari 2019 niet van toepassing en wij melden het als dit wijzigt. Tevens kan er een vast tarief per transactie in een andere valuta berekend worden. Ook dit geldt nu niet en indien dit wijzigt wordt dit aan je gemeld. De basiswisselkoersen voor betaalpastransacties kun je vinden op <https://-mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>.

## 7. Rente op je rekening

Naast betalen, kun je ook sparen met je Moneyou Go rekening. De actuele rentepercentages vind je in je app en op onze website.

## 8. Rentedatum

De rentedatum is de dag waarop een bijgeschreven of afgeschreven bedrag meetelt voor de renteberekening over het saldo van je rekening. Voor betalingen die staan in de Voorwaarden Moneyou Go geldt het volgende: als deze betalingen plaatsvinden in euro's of een andere valuta van een EER-land (EER-landen zijn de lidstaten van de Europese Unie en de landen IJsland, Noorwegen en Liechtenstein) is de rentedatum gelijk aan de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft of afschrijft van je rekening.

Alleen bij inkomende betalingen vanuit het buitenland kan het zo zijn dat het bedrag eerder wordt bijgeschreven dan de rentedatum. De rentedatum is dan gelijk aan de datum waarop de bank van de begunstigde het bedrag ontvangt. Ook dit geldt alleen voor betalingen in euro's of een andere valuta van een EER-land.



 **moneyou**