



## Voorwaarden Mijn BLG

**Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 19 juli 2020.**

Dit zijn de voorwaarden voor Mijn BLG, uw persoonlijke online bankomgeving. In dit document krijgt u informatie over Mijn BLG en ziet u welke afspraken gelden als u online uw geldzaken regelt. Bijvoorbeeld dat u zelf altijd goed moet controleren welke gegevens u invoert. Verder leest u wat u moet doen om veilig online te bankieren. Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave.

U kunt gebruik maken van Mijn BLG door in te loggen via blgwonen.nl. Of op een telefoon of tablet met de BLG Wonen App. De informatie in deze voorwaarden geldt zowel voor het gebruik van Mijn BLG via blgwonen.nl als via de app. Als er een verschil is tussen de app en het gebruik van Mijn BLG via blgwonen.nl, dan geven we dat in deze voorwaarden aan.

### Andere belangrijke documenten

Bij Mijn BLG horen nog andere documenten. Het is belangrijk dat u al deze documenten goed leest. Alleen dan weet u welke afspraken er gelden voor Mijn BLG. Wat in die documenten staat, leest u hieronder.

#### ● De overeenkomst Mijn BLG

Dit is het contract dat we met u hebben afgesloten voor het gebruik van Mijn BLG. Hierin staan de afspraken die we met elkaar maken en uw contractgegevens.

#### ● De Algemene Bankvoorwaarden

Alle banken in Nederland hebben samen afspraken en regels opgesteld voor alle algemene bankzaken. Die staan in de Algemene Bankvoorwaarden. Omdat dit voorwaarden van alle banken samen zijn, zijn ze anders geschreven dan onze andere voorwaarden.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Wat is Mijn BLG?</b>	<b>3</b>
1.1	De overeenkomst Mijn BLG	3
<b>2</b>	<b>Wie kunnen Mijn BLG gebruiken?</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Inlogmiddelen</b>	<b>3</b>
3.1	Zo kunt u veilig inloggen in Mijn BLG	3
3.2	Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn BLG	4
3.3	Inlogmiddel afmelden	4
3.4	Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt	4
3.5	Gegevens en bewijs	4
<b>4</b>	<b>Wat regelt u in Mijn BLG?</b>	<b>4</b>
4.1	Verschillen tussen Mijn BLG en de BLG Wonen App	4
4.2	Uw saldo en gegevens bekijken	4
<b>5</b>	<b>Veilig bankieren</b>	<b>5</b>
5.1	Waarover gaan de veiligheidsregels?	5
5.2	Waarom is het belangrijk dat u de veiligheidsregels volgt?	5
5.3	Wat moet u doen?	5
5.4	Extra veiligheidsregels	6
<b>6</b>	<b>Problemen met Mijn BLG</b>	<b>6</b>
6.1	Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn BLG niet veilig werkt?	6
6.2	Wat doen we met uw melding?	6
6.3	Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft	6
6.4	Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel	6
<b>7</b>	<b>Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?</b>	<b>6</b>
7.1	Aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt	6
7.2	Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld heeft	6
7.3	Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn	6
7.4	Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?	7
<b>8</b>	<b>Opzeggen of beëindigen van Mijn BLG</b>	<b>7</b>
8.1	Opzeggen als u Mijn BLG nodig heeft bij uw rekening	7
8.2	Opzeggen als u Mijn BLG niet nodig heeft bij uw rekening	7
8.3	Beëindigen door ons	7
8.4	Gevolgen van beëindigen	7
<b>9</b>	<b>Een verandering in Mijn BLG of de BLG Wonen app</b>	<b>7</b>
9.1	Wat kunnen we veranderen?	7
9.2	Als we iets veranderen	8
<b>10</b>	<b>Informatie van BLG Wonen</b>	<b>8</b>
10.1	Hoe krijgt u informatie van ons?	8
10.2	Welke informatie krijgt u van ons?	8
10.3	Als u informatie van ons krijgt	8
<b>11</b>	<b>Uw persoonlijke gegevens</b>	<b>8</b>
<b>12</b>	<b>Klachten</b>	<b>8</b>
<b>13</b>	<b>Nederlands recht en Nederlandse taal</b>	<b>8</b>
<b>14</b>	<b>Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden</b>	<b>8</b>
<b>15</b>	<b>Rechten en plichten uit de overeenkomst</b>	<b>8</b>
<b>16</b>	<b>Voorwaarden van en informatie over Mijn BLG</b>	<b>9</b>
16.1	Voorwaarden en volgorde	9
16.2	Als u Mijn BLG in combinatie met een product afsluit	9
16.3	Geldigheid afspraken	9
16.4	Als u andere informatie leest over Mijn BLG	9

## 1 Wat is Mijn BLG?

Mijn BLG is uw eigen omgeving waarmee u bij ons online uw bankzaken kunt regelen. Dat noemen we internetbankieren. U kunt Mijn BLG gebruiken voor onze producten die geschikt zijn voor internetbankieren. U kunt ze bekijken en beheren. Verder kunt u in Mijn BLG algemene bankgegevens regelen. Zo kunt u uw gegevens aanpassen, bijvoorbeeld uw e-mailadres wijzigen.

### 1.1 De overeenkomst Mijn BLG

Om Mijn BLG te kunnen gebruiken, moet u met ons de Overeenkomst Mijn BLG afsluiten. Hierin staan uw contractgegevens en de afspraken die u met ons maakt. Deze overeenkomst kan ook onderdeel zijn van een andere overeenkomst die u met ons afsluit.

Heeft u de Overeenkomst Mijn BLG afgesloten? En had u daarvoor al een product bij ons waarvoor u geen Mijn BLG nodig had? Dan voegen we dat product aan uw Mijn BLG toe. Dat product valt dan ook onder de Overeenkomst Mijn BLG en de voorwaarden die daarbij horen. Met dat product kunt u dan ook gebruik maken van Mijn BLG.

### Geen papieren afschriften

U krijgt voor alle producten die u in Mijn BLG ziet geen papieren rekeningafschriften en jaaroverzichten meer. Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

#### We/Ons

BLG Wonen. Dit is een handelsnaam van de Volksbank N.V.

## 2 Wie kunnen Mijn BLG gebruiken?

U kunt Mijn BLG gebruiken als u:

- rekeninghouder of mederekeninghouder bent van een product bij BLG Wonen;
- door de rekeninghouder bent aangewezen als gevolmachtigde;
- door de rechter bent aangewezen om als bewindvoerder of curator de rekening van iemand anders te beheren;

## 3 Inlogmiddelen

Bij Mijn BLG horen inlogmiddelen die we u ter beschikking stellen. Die gebruikt u om in te loggen op Mijn BLG, maar ook om opdrachten aan ons te ondertekenen. Uw beveiligde inlogmiddel is persoonlijk en dus echt alleen voor u bedoeld. Hiermee mag u alleen inloggen op uw Mijn BLG.

Gaat u een van de inlogmiddelen hieronder gebruiken? Dan krijgt u van ons duidelijke instructies.

#### Inloggen op Mijn BLG

Hoe weet u of u echt inlogt op Mijn BLG? Dat ziet u aan het volgende:

- Er staat een slotje in de browser
- Het gebruikte certificaat is verleend aan BLG Wonen (de Volksbank N.V.).

### 3.1 Zo kunt u veilig inloggen in Mijn BLG

U kunt op verschillende manieren inloggen op Mijn BLG. Hieronder leest u welke mogelijkheden u heeft. En waar u per inlogmiddel rekening mee moet houden.

#### 3.1.1 Met de BLG Wonen App

De BLG Wonen App kunt u gebruiken op uw mobiele telefoon of tablet. Maar de app kunt u ook gebruiken om via blgwonen.nl in te loggen op Mijn BLG. Hoe u dat doet, leggen we tijdens het inloggen uit in de schermen die u ziet.

De BLG Wonen App kunt u alleen gebruiken op een telefoon of tablet met de besturingssystemen IOS en Android. U kunt de app op meer apparaten installeren. U moet ieder apparaat wel apart aanmelden als inlogmiddel en een eigen 5-cijferige pincode geven. Daarnaast kunt u ook vingerafdruk of gezichtsherkenning gebruiken. Als uw telefoon of tablet daarvoor geschikt is. U leest er hieronder meer over.

#### Downloaden en pincode

Download de app op uw mobiele telefoon of tablet en meld deze aan voor Mijn BLG. Bij het aanmelden maakt u een 5-cijferige mobiele pincode aan. Die code heeft u nodig om de app te kunnen gebruiken.

#### Inloggen met gezichtsherkenning of vingerafdruk

Wilt u inloggen of opdrachten geven met uw vingerafdruk of gezichtsherkenning? Dan moet u deze eerst registreren op uw mobiele telefoon of tablet. Daarna kunt u deze functionaliteit activeren in de BLG Wonen App. U kunt ook met vingerafdruk of met gezichtsherkenning inloggen. Deze functionaliteit activeert u in de BLG Wonen App. Daarin registreert u ook uw vingerafdruk of maakt u een gezichtsscan.

Heeft u uw vingerafdruk of gezichtsscan geactiveerd? Dan kunt u hiermee hetzelfde doen in de BLG Wonen App als met de pincode. Daarom bedoelen we met 'mobiele pincode' zowel uw 5-cijferige pincode als uw vingerafdruk of gezichtsscan. Bedoelen we alleen de pincode of alleen uw vingerafdruk of scan? Dan geven we dat duidelijk aan.

#### Let op met vingerafdruk of gezichtsherkenning

Deelt u uw telefoon of tablet met anderen? Gebruik dan geen vingerafdruk of gezichtsscan. Want op een telefoon of tablet kunt u meestal meer vingerafdrukken en scans registreren. Iedereen met een geregistreerde vingerafdruk op de gedeelde telefoon of tablet kan dan inloggen in uw Mijn BLG.

**Maximaal 10 apps** U kunt maximaal 10 apps tegelijk als inlogmiddel gebruiken.

#### Alleen op uw eigen apparaten

Gebruik de app bij voorkeur alleen op apparaten die uw eigendom zijn (of verwijder de registratie van het apparaat direct daarna).

### 3.1.2 Met een digicode

De digicode bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord, die wij u toesturen. Met de digicode kunt u inloggen in uw eigen Mijn BLG.

### 3.2 Inlogmiddelen en Overeenkomst Mijn BLG

Alle inlogmiddelen die u voor Mijn BLG gaat gebruiken zijn onderdeel van uw Overeenkomst Mijn BLG. Nieuwe of vervangende inlogmiddelen vallen automatisch onder de overeenkomst. Gebruikt u de app op meerdere apparaten? Dan vallen die allemaal onder uw Overeenkomst Mijn BLG.

Welke inlogmiddelen u heeft, ziet u in Mijn BLG. Daar kunt u deze middelen ook beheren. Bijvoorbeeld de telefoon verwijderen die u niet meer gebruikt.

### 3.3 Inlogmiddel afmelden

U kunt zelf uw app als inlogmiddel afmelden in Mijn BLG. Doe dit altijd als u het middel niet meer gebruikt. Bijvoorbeeld als het apparaat dat aan uw inlogmiddel is gekoppeld niet meer van u is.

Heeft u de app op het aangemelde apparaat al 12 maanden achter elkaar niet gebruikt om in te loggen? Dan verwijderen we deze als inlogmiddel. De inlogmiddelen die u wel heeft gebruikt, verwijderen we natuurlijk niet.

Gebruikt u de digicode? Dan kunt u die niet zelf afmelden. Die verwijderen we alleen als u ons dat vraagt.

### 3.4 Als u een apparaat kwijt bent of als het niet goed werkt

Bent u uw telefoon of tablet waar uw inlogmiddel op staat kwijt? Of werkt het niet goed? Bel dan onze Klantenservice zodat we veiligheidsmaatregelen kunnen nemen. In hoofdstuk 5 leest u hier meer over.

### 3.5 Gegevens en bewijs

Het inlogmiddel dat u gebruikt voor Mijn BLG is strikt persoonlijk. Wanneer u met uw inlogmiddel in Mijn BLG een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Behalve als u aan ons heeft doorgegeven dat u uw inlogmiddel kwijt bent of uw inlogmiddel is misbruikt. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 5 en 6.

We bewaren de gegevens die horen bij de opdracht die u via Mijn BLG geeft. Bijvoorbeeld het moment waarop u inlogt in Mijn BLG en uw inlogmiddel gebruikt om de opdracht te ondertekenen. Deze gegevens gebruiken we als bewijs. Bijvoorbeeld als we het een keer niet eens zijn wie een opdracht heeft gegeven. Als we andere bedrijven inschakelen om diensten voor ons uit te voeren, gebruiken we de gegevens van die bedrijven ook als bewijs. Vindt u dat onze gegevens niet kloppen? Dan moet u dat bewijzen.

## 4 Wat regelt u in Mijn BLG?

Met Mijn BLG kunt u de producten die u bij ons heeft online bekijken en beheren.

Wat u precies kunt doen in Mijn BLG hangt af van:

- het product dat u bij ons heeft,
- wat voor soort opdracht u ons via Mijn BLG geeft.

Hoe Mijn BLG werkt en wat u er precies mee kunt doen, vindt u in Mijn BLG. Of kijk op [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl). Daar staat een handig overzicht van alle dingen die u in Mijn BLG kunt regelen. Als u juist iets niet kunt regelen in Mijn BLG, ziet u dat daar ook.

Goed om te weten: door een verzoek of formulier met uw inlogmiddel te bevestigen of ondertekenen, geeft u ons opdracht om iets voor u uit te voeren. U kunt deze opdracht niet meer intrekken. Behalve als er in Mijn BLG of in de voorwaarden iets anders staat.

Geef u ons een andere opdracht via Mijn BLG, bijvoorbeeld een verhuizing? Dan doen we ons best uw opdracht binnen 5 werkdagen uit te voeren. Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Bij sommige opdrachten kunt u zelf een datum kiezen. Dan doen we ons best uw opdracht op die datum uit te voeren. Als die datum geen werkdag is, kan het zijn dat we uw opdracht de eerstvolgende werkdag uitvoeren. Heeft u ons gevraagd om uw opdracht op een bepaalde datum uit te voeren? En wilt u iets veranderen of uw opdracht intrekken? Neem dan voor die datum contact op met onze klantenservice. Het nummer vindt u op [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl)

Goed om te weten: u moet er zelf goed op letten dat u in de opdracht de juiste gegevens geeft. U bent daar namelijk zelf verantwoordelijk voor. Wij hoeven die gegevens niet te controleren.

### 4.1 Verschillen tussen Mijn BLG en de BLG Wonen App

U kunt op 2 manieren in Mijn BLG: via [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl) of met de BLG Wonen App. Maar wat u kunt regelen via de app of via [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl) verschilt. Bekijk het overzicht op [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl) om te zien wat de verschillen zijn.

### 4.2 Uw saldo en gegevens bekijken

In Mijn BLG u ziet u de gegevens van uw hypotheek. Heeft u een bankspaar- of beleggingsrekening bij ons? Dan ziet u onder andere hoeveel geld er op de rekening staat. En u ziet de bij- en afschrijvingen van de laatste 24 maanden. Ook uw persoonlijke gegevens en jaaroverzichten staan in Mijn BLG. **Bij- en afschrijvingen bekijken**

Goed om te weten: na 24 maanden kunt u die bij- en afschrijvingen niet meer zien in Mijn BLG. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten regelmatig print of opslaat.

## Hoe actueel zijn uw gegevens in Mijn BLG?

We kunnen u niet altijd meteen de meest actuele status van uw overzichten laten zien in Mijn BLG. Dat komt omdat we dan uw opdracht nog niet hebben verwerkt in het overzicht.

## 5 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Betaalvereniging Nederland (BVN) heeft samen met de Nederlandse banken regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels vindt u op veiligbankieren.nl. We hebben van deze uniforme veiligheidsregels onze eigen versie voor Mijn BLG gemaakt. Inhoudelijk zijn de regels hetzelfde, behalve dat veiligheidsregel 2 uit de veiligheidsregels van de NVB niet van toepassing is. Deze regel gaat over gebruik van bankpassen.

BLG Wonen maakt geen gebruik van bankpassen, ook niet om in te loggen op Mijn BLG.

### 5.1 Waarover gaan de veiligheidsregels?

Online zaken regelen in Mijn BLG moet veilig zijn. We doen ons best om dit zo veilig mogelijk te maken. U heeft daar ook een belangrijke rol in. Wat u moet doen om Mijn BLG veilig te gebruiken, leest u in deze veiligheidsregels.

### 5.2 Waarom is het belangrijk dat u de veiligheidsregels volgt?

U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraudeurs sterk als u de regels opvolgt. BLG Wonen is niet altijd verplicht schade aan u te vergoeden. Volg daarom de onderstaande veiligheidsregels. Zodat u geen risico loopt dat de schade voor uw rekening komt.

### 5.3 Wat moet u doen?

- 1 Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2 Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4 Controleer uw betaalrekening.
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

#### 5.3.1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij een ander bekend worden.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 3.
- Schrijf of sla de codes niet op. Kunt u ze echt niet onthouden? Dan mag u ze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die versleutelde informatie niet bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.

- Kunt u zelf een beveiligingscode kiezen? Zorg er dan voor dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intikt. Daarbij gaat het niet alleen om uw pincode. Het geldt ook voor alle andere codes die u gebruikt om gebruik te maken van Mijn BLG en de BLG Wonen app
- Geef nooit een beveiligingscodes door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit een beveiligingscode door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker van BLG Wonen is of van een andere dienstverlener, zoals een computerbeveiligingsbedrijf. Wij of andere dienstverleners vragen u nooit op die manier om uw beveiligingscodes.

#### 5.3.2 Zorg ervoor dat uw betaalpas nooit door een ander gebruikt wordt

Deze veiligheidsregel is niet van toepassing voor het gebruik van Mijn BLG, aangezien BLG Wonen geen betaalpassen heeft.

#### 5.3.3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg dat de geïnstalleerde software op de apparatuur die u voor uw bankzaken gebruikt, is voorzien van actuele (beveiligings)updates. Bijvoorbeeld op een computer, tablet of smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's zoals virusscanners en firewalls.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen op de apparatuur voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw digipas, uw eigen BLG Wonen app of de browserregistratie op uw computer.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

#### 5.3.4 Controleer uw rekening

Controleer altijd zo snel mogelijk uw elektronische of papieren rekening- of productinformatie of u aanpassingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken als u elektronische rekening- of productinformatie krijgt. Als u alleen papieren rekening- of productinformatie krijgt, controleer deze dan in ieder geval binnen 2 weken na ontvangst. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekening- of productinformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### 5.3.5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Neem in de volgende gevallen in elk geval meteen contact met ons op:

- U heeft uw inlogmiddel niet meer of weet niet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of weet waar deze is.
- U weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt.
- U ziet dat er bedragen zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- U heeft uw apparaat met uw inlogmiddel niet meer.
- Als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld een andere manier van inloggen.
- Heeft u eerst uw app of inlogmiddel verwijderd voordat u uw apparaat aan iemand heeft gegeven? Dan hoeft u niet te melden dat u uw apparaat niet meer heeft.
- We kunnen uw beveiligingscodes blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om beveiligingscodes.

### 5.4 Extra veiligheidsregels

Als het nodig is, kunnen we extra veiligheidsmaatregelen invoeren. Bijvoorbeeld in geval van fraude. Het is belangrijk dat u zich aan die extra regels houdt.

## 6 Problemen met Mijn BLG

### 6.1 Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn BLG niet veilig werkt?

Denkt u of ziet u dat uw Mijn BLG niet meer veilig werkt? Dan moet u dat direct aan onze Klantenservice. U moet ons in ieder geval direct bellen in de gevallen die u ziet bij veiligheidsregel 5.

### 6.2 Wat doen we met uw melding?

Na uw melding kunnen we uw inlogmiddel voor Mijn BLG blokkeren om (verdere) schade te voorkomen. Als we dat nodig vinden, kunnen we ook andere veiligheidsmaatregelen nemen. We kunnen dan bijvoorbeeld uw rekeningen blokkeren in Mijn BLG. Geven we u aanwijzingen, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen? Dan moet u die aanwijzingen opvolgen. Ook dan vragen we u nooit om uw beveiligingscodes. We vertellen u welke stappen we gaan nemen zodat u Mijn BLG weer kunt gebruiken.

### 6.3 Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

Ook zonder dat u iets gemeld heeft, kunnen we veiligheidsmaatregelen nemen. Dat doen we als:

- we vermoeden dat er sprake is van fraude of misbruik;
- we vermoeden dat u niet heeft ingestemd met de opdracht die via uw Mijn BLG is gegeven.

- de opdracht niet voldoet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.

We kunnen uw beveiligingsmiddel (tijdelijk) blokkeren. Ook kunnen we uw product (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

### 6.4 Automatisch blokkeren van uw inlogmiddel

In een aantal gevallen blokkeert uw inlogmiddel automatisch. Dat gebeurt als u een aantal keer de verkeerde beveiligingscodes heeft gebruikt. Soms is het een tijdelijke blokkade, maar soms moet u zelf iets doen om uw inlogmiddel weer te kunnen gebruiken. Blokkeert uw inlogmiddel? Dan krijgt u een melding in het inlogscherf van Mijn BLG. U leest dan meteen wat u moet doen om uw Mijn BLG weer te kunnen gebruiken. Meer informatie vindt u ook op [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl).

## 7 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

Zijn er opdrachten of wijzigingen doorgevoerd waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Heeft iemand uw Mijn BLG misbruikt of denkt u dat? In hoofdstuk 5 hebben we verteld dat u dat meteen aan ons moet melden. Dat is belangrijk omdat we eventuele schade dan zoveel mogelijk kunnen beperken. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u hieronder.

### 7.1 Aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt

Houdt u zich bij het gebruik van Mijn BLG niet aan de afspraken en veiligheidsmaatregelen uit deze voorwaarden? Dan loopt u het risico dat u volledig aansprakelijk bent voor de schade, die daardoor ontstaat.

### 7.2 Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik gemeld heeft

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we meteen maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw inlogmiddel. Worden er dan toch nog via Mijn BLG opdrachten of wijzigingen in uw product doorgevoerd? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding meteen doet nadat u weet of kon weten dat er misbruik is geweest via uw Mijn BLG. Controleer daarom altijd zo snel mogelijk uw rekening- of productinformatie of u wijzigingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke 2 weken. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekening- of productinformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

### 7.3 Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn

Directe schade die u lijdt. Dat is schade door:

- eventuele kosten die we u voor een wijziging of transactie hebben berekend;
- rente die u niet heeft gekregen
- bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven;
- opzet of grove schuld van ons.



#### 7.4 Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?

Voor dit soort schade zijn we niet aansprakelijk:

- Schade door misbruik die is ontstaan door fraude, opzet of grove nalatigheid van u. Of door fraude, opzet of grove nalatigheid van uw gevolmachtigde.
- Schade door een storing van Mijn BLG of omdat we uit veiligheid uw inlogmiddel moesten blokkeren. Of omdat we uw opdracht via Mijn BLG hebben geweigerd.
- Schade die door ongewone omstandigheden die we niet konden voorzien of beïnvloeden. En die we ondanks onze voorzorgsmaatregelen niet konden voorkomen. We spannen ons in om onze diensten, apparatuur, software, infrastructuur, netwerken en overige systemen zo goed mogelijk en zonder storingen te laten werken. Helaas kunnen we niet garanderen dat deze altijd goed werken. Zo kunnen we bijvoorbeeld niet garanderen dat u uw Mijn BLG altijd kunt gebruiken. We zijn dan niet aansprakelijk voor de gevolgen. Behalve als de schade komt door onze opzet of grove schuld.
- Schade die ontstaat omdat we door nationale of Europese wetgeving andere wettelijke verplichtingen hebben.
- Indirecte of gevolgschade.

### 8 Opzeggen of beëindigen van Mijn BLG

Mijn BLG loopt voor onbepaalde tijd. Wilt u geen Mijn BLG meer gebruiken? Dan hangt het van uw product af wat u moet doen als u wilt stoppen met Mijn BLG.

#### 8.1 Opzeggen als u Mijn BLG nodig heeft bij uw rekening

Sommige rekeningen bij ons kunt u alleen gebruiken als u Mijn BLG heeft. Zo lang u die rekening kunt gebruiken, kunt u Mijn BLG niet stoppen. Wil t u dat toch? Dan moet u het volgende doen:

- Is het uw eigen rekening? Dan moet u eerst die rekening opzeggen.
- Bent u gevolmachtigde op de rekening? Dan moet u eerst de volmacht beëindigen.

Heeft u geen producten meer, dan beëindigen we uw Mijn BLG niet meteen. U heeft dan nog 16 maanden de tijd om rekeningafschriften en jaaroverzichten in te zien en te downloaden. Na die 16 maanden beëindigen we Mijn BLG automatisch.

#### 8.2 Opzeggen als u Mijn BLG niet nodig heeft bij uw rekening

Is Mijn BLG niet verplicht als u uw product gebruikt? Dan kunt u Mijn BLG opzeggen. Meer informatie hierover vindt u op [blgwonen.nl](http://blgwonen.nl).

#### 8.3 Beëindigen door ons

##### 8.3.1 Beëindigen met opzegtermijn

Ook wij kunnen uw Mijn BLG beëindigen. Onze opzegtermijn is 2 maanden. Ziet u producten in Mijn BLG die u alleen via Mijn BLG kunt gebruiken? Dan beëindigen we uw Mijn BLG niet. Dat doen we alleen als we tegelijk ook de overeenkomsten van die producten opzeggen.

##### 8.3.2 Beëindigen zonder opzegtermijn

We kunnen uw Mijn BLG beëindigen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Mijn BLG meteen. Dit kunnen we bijvoorbeeld doen als:

- u failliet bent;
- u surseance van betaling heeft aangevraagd bij de rechter;
- u in de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen zit (WSNP);
- u onder curatele bent gesteld of uw vermogen onder bewind is gesteld (u kunt dan niet meer over uw eigen geld beslissen);
- u in het buitenland gaat wonen;
- u bewust onjuiste informatie aan ons heeft gegeven of informatie heeft achtergehouden.
- het gaat om niet toegestaan gebruik van Mijn BLG of de inlogmiddelen;
- de relatie tussen u en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

##### 8.3.3 Tijdelijk stopzetten (opschorten)

Na opzegging van uw Mijn BLG mogen we uw gebruik daarvan ook tijdelijk stopzetten. Dat noemen we opschorten. We doen dat alleen als we dat nodig vinden. Ook tijdens de looptijd van u overeenkomst mogen we het gebruik van uw Mijn BLG opschorten. Bijvoorbeeld als u een verplichting aan ons niet nakomt.

#### 8.4 Gevolgen van beëindigen

Is uw Mijn BLG beëindigd? Dan moet u rekening houden met het volgende:

- U kunt de producten waar u toegang toe had niet meer bekijken via Mijn BLG. Zorg er dus voor dat u al uw rekeningoverzichten opslaat of print voordat Mijn BLG eindigt.
- U kunt geen opdrachten meer doorgeven via Mijn BLG.

### 9 Een verandering in Mijn BLG of de BLG Wonen app

We kunnen altijd iets veranderen aan Mijn BLG. Dat doen we natuurlijk niet zomaar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

#### 9.1 Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de Overeenkomst Mijn BLG, deze Voorwaarden Mijn BLG en alle voorwaarden die erbij horen veranderen. Ook Mijn BLG zelf kunnen we veranderen. Bijvoorbeeld

nieuwe mogelijkheden toevoegen of oude mogelijkheden verwijderen. Ook kunnen we u een ander soort inlogmiddel geven.

## 9.2 Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit 2 maanden van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn BLG of de BLG Wonen App, per brief of via e-mail. Als er een wettelijke of dringende reden is, kunnen wijzigingen ook eerder ingaan. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u uw Mijn BLG opzeggen. Dat kost niets. U moet opzeggen voor de datum waarop een wijziging ingaat. Hoe u dat doet, leest u in hoofdstuk 10. Hebben we uw opzegging niet voor de ingangsdatum gekregen? Dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

Goed om te weten: is het verplicht om Mijn BLG te hebben omdat het hoort bij het product dat u bij ons heeft? Dan moet u ook dat product opzeggen.

## 10 Informatie van BLG Wonen

U krijgt regelmatig informatie van ons. Wat u van ons kunt verwachten en wat we van u verwachten, leest u hierna.

### 10.1 Hoe krijgt u informatie van ons?

Wij kiezen de manier waarop we u informeren. Dat kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld:

- digitaal: Mijn BLG, e-mail, blgwonen.nl
- per post: brief of papieren rekeningafschrift
- via de telefoon

U kunt zelf bepalen welke informatie u wel en niet wilt ontvangen. Dit geeft u aan onder Toestemmingen BLG Wonen in Mijn BLG. Belangrijke serviceberichten ontvangt u altijd. Daar kunt u zich niet voor afmelden.

We kunnen u verplichten een e-mailadres en (mobiel) telefoonnummer door te geven. Dat e-mailadres kunnen we dan gebruiken om contact met u te hebben.

### 10.2 Welke informatie krijgt u van ons?

Naast uw rekeninggegevens ziet u in Mijn BLG ook berichten van ons. Verder gebruiken we Mijn BLG om u te informeren. Bijvoorbeeld als de voorwaarden van uw rekening wijzigen. Lees daarom altijd uw berichten als u inlogt in Mijn BLG. Er kan belangrijke informatie instaan. U vindt ze bij 'Berichten'.

### 10.3 Als u informatie van ons krijgt

Heeft u informatie van ons gekregen? Dan moet u die zo snel mogelijk na ontvangst lezen en controleren of alles klopt. Vragen we u in die informatie om iets te doen? Bijvoorbeeld aangeven dat u een bericht van ons in Mijn BLG heeft gelezen? Dan moet u dat ook doen. Gaat het om rekeninginformatie? Kijk dan in hoofdstuk 5. (veiligheidsregel 4) Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet gekregen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op.

## 11 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen we om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons Privacyreglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op blgwonen.nl voor ons Privacyreglement.

## 12 Klachten

Als u niet tevreden bent over ons, horen we dat graag van u.

Hoe handelt u bij klachten over diensten of producten van BLG Wonen?

- Meld uw ontevredenheid bij uw financieel adviseur of bij de Klantenservice van BLG Wonen.
- Bent u niet tevreden met het antwoord van uw financieel adviseur of de Klantenservice? Dien dan uw klacht in bij BLG Wonen. Kijk voor meer informatie over het indienen van een klacht in onze Dienstenwijzer BLG Wonen en op blgwonen.nl.
- Bent u ontevreden over de manier waarop BLG Wonen met uw klacht is omgegaan? Neem dan binnen drie maanden na dagtekening van het antwoord van de klacht, contact op met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op kifid.nl. U kunt de klacht ook voorleggen aan de rechter. Dat kan alleen bij een Nederlandse rechter.

## 13 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de Overeenkomst Mijn BLG en deze voorwaarden geldt het Nederlands recht.

U kunt alleen een overeenkomst met ons sluiten in het Nederlands. Ook is al onze communicatie in het Nederlands. Bijvoorbeeld onze brieven of de teksten op blgwonen.nl.

## 14 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van Overeenkomst Mijn BLG kunt u ons altijd vragen om een gratis kopie van uw overeenkomst en de voorwaarden die daarbij horen. De meest recente versie van alle voorwaarden vindt u ook op blgwonen.nl.

## 15 Rechten en plichten uit de overeenkomst

U kunt uw rechten en plichten uit deze overeenkomst niet aan iemand anders overdragen. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden).

Voor het uitvoeren van deze overeenkomst kunnen we anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan andere overdragen. Dit kunnen we doen voor de hele overeenkomst of voor een deel ervan. Door de Overeenkomst Mijn BLG af te sluiten, geeft u ons hier nu al toestemming voor.



## 16 Voorwaarden van en informatie over Mijn BLG

In dit hoofdstuk leestu welke voorwaarden gelden voor Mijn BLG.

### 16.1 Voorwaarden en volgorde

Voor Mijn BLG gelden de volgende voorwaarden in deze volgorde:

1. de Overeenkomst Mijn BLG
2. de Voorwaarden Mijn BLG
3. de Algemene Bankvoorwaarden

Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan je moet uitgaan? Ga dan uit van de inhoud van het document dat als eerste genoemd wordt. Bijvoorbeeld: de inhoud van de Overeenkomst Mijn BLG (1) gaat altijd voor de inhoud van Voorwaarden Mijn BLG (2). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor Mijn BLG gelden, vindt u ook op blgwonen.nl.

### 16.2 Als u Mijn BLG in combinatie met een product afsluit

Mijn BLG kan ook een onderdeel zijn van een product dat u bij ons afsluit. Dan sluit u een gecombineerde overeenkomst af voor dat product en Mijn BLG. Naast de Voorwaarden Mijn BLG gelden dan ook de voorwaarden die bij dat product horen. Leest u in deze documenten iets over een bepaald onderwerp, maar zegt het ene document iets anders dan het andere? En weet u niet waarvan je moet uitgaan. Dan moet u uitgaan van deze volgorde:

1. de gecombineerde overeenkomst van uw product en Mijn BLG
2. de Voorwaarden Mijn BLG
3. de Voorwaarden van het product
4. de Algemene Bankvoorwaarden

### 16.3 Geldigheid afspraken

Staat in deze documenten per ongeluk een afspraak die volgens de wet niet geldig is? Of beroept u zich er bij ons in een procedure terecht op dat de afspraak niet geldig is? Dan blijft de rest van de afspraken in deze documenten wel gewoon gelden. De afspraak die niet geldig is, vervangen we dan door een geldige afspraak.

### 16.4 Als u andere informatie leest over Mijn BLG

Over Mijn BLG vindt u ook informatie op blgwonen.nl. Leest u daar iets over een bepaald onderwerp dat anders is dan wat u leest in de Overeenkomst Mijn BLG of in de voorwaarden die daarbij horen? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

#### Overeenkomst Mijn BLG

Het contract dat we met u sluiten voor het gebruik van Mijn BLG.

#### Voorwaarden Mijn BLG

De afspraken die speciaal voor uw Mijn BLG gelden.

#### Algemene bankvoorwaarden

De algemene afspraken en regels die gelden tussen banken en klanten. Alle banken in Nederland gebruiken dezelfde Algemene Bankvoorwaarden.