



Voorwaarden Mijn BLG

Geldig vanaf 1 januari 2016

Let op: vanaf 19 juli gelden nieuwe voorwaarden voor Mijn BLG. [Klik hier](#) voor meer informatie.

Dit zijn de Voorwaarden Mijn BLG. In dit document krijgt u informatie over Mijn BLG en ziet u welke afspraken er gelden als u online met Mijn BLG uw bankzaken regelt. Bijvoorbeeld dat u zelf altijd goed moet controleren welke gegevens u invoert. Ook leest u hoe u Mijn BLG moet gebruiken. Bijvoorbeeld hoe u geld overmaakt naar een andere rekening en hoe lang dat duurt. Verder leest u wat u moet doen om Mijn BLG veilig te gebruiken.

U/uw

De rekeninghouder, mederekeninghouder of de gevolmachtigde.

Aan het begin van deze voorwaarden vindt u de inhoudsopgave. Daarin vindt u alle onderwerpen terug.

Bij Mijn BLG horen ook nog andere documenten. Het is belangrijk dat u al deze documenten goed leest. Alleen dan weet u namelijk precies welke afspraken er gelden voor Mijn BLG. Wat er 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 wij met u maken. Ook staat hierin dat u een gebruikersnaam en wachtwoord krijgt.

De Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen

In de Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen vindt u alle tarieven voor onze spaarrekeningen.

De Algemene Bankvoorwaarden

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

Meer informatie

Heeft u vragen over de voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw financieel adviseur of bemiddelaar. Heeft u geen adviseur? Zoek dan eenvoudig een adviseur bij u in de buurt via onze Adviseurzoeker op blgwonen.nl. Ook kunt u contact opnemen met onze Klantenservice. De contactgegevens van de Klantenservice vindt u op blgwonen.nl. We helpen u graag verder.

Inhoudsopgave

1 Wat is Mijn BLG?	4
Rekeningoverzichten	
De Overeenkomst Mijn BLG	
2 Wie kan Mijn BLG gebruiken?	4
Bij welke BLG Wonen rekeningen kunt u Mijn BLG gebruiken?	
Wanneer kunt u Mijn BLG gebruiken?	
Alleen voor particulieren	
3 Wat heeft u nodig voor Mijn BLG?	5
Een computer met internetverbinding	
De Handleiding Mijn BLG	
Uw gebruikersnaam en wachtwoord	
Inloggen en wijzigingen ondertekenen Mijn BLG	
4 Wat kunt u met Mijn BLG en uw gebruikersnaam en wachtwoord?	5
Wat kunt u in Mijn BLG?	
Veilig omgaan met uw gebruikersnaam en wachtwoord	
5 Wat kunt u nog meer met Mijn BLG?	6
Algemene bankzaken regelen	
Overzichten bekijken	
Hypotheek bekijken	
Beleggen	
6 Verwerken van overboekingsopdrachten en Mijn BLG	7
Hoe lang duurt het voordat we uw betaalopdracht uitvoeren?	
Overboekingen naar uw tegenrekening	
Wanneer duurt een betaling langer?	
Intrekken of wijzigen van een overboekingsopdracht	
Wanneer voeren we een overboekingsopdracht niet uit?	
7 Uw opdrachten en gegevens in Mijn BLG	8
Hoe actueel zijn uw gegevens in Mijn BLG?	
Gegevens en bewijs	
8 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)	8
Waarover gaan de veiligheidsregels?	
Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?	
Wat moet u doen?	
Toelichting veiligheidsregels	
Extra veiligheidsmaatregelen	
9 Problemen met Mijn BLG	10
Wat moet u doen als u denkt of ziet dat uw Mijn BLG niet veilig werkt?	
Wat doen we met uw melding?	
Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft	
Automatisch blokkeren van uw gebruikersnaam en wachtwoord	

10 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?	11
Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt	
Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik heeft gemeld	
Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn	
Voor welke schade zijn we niet aansprakelijk?	
11 Kosten	12
12 Opzeggen of beëindigen van Mijn BLG	12
Opzeggen als u Mijn BLG nodig heeft bij uw rekening	
Opzeggen als u Mijn BLG niet nodig heeft bij uw rekening	
Beëindigen door ons	
Tijdelijk stopzetten (opschorten)	
Gevolgen van beëindigen	
13 Een verandering in Mijn BLG	13
Wat kunnen we veranderen?	
Als we iets veranderen	
14 Informatie van BLG Wonen	14
Hoe krijgt u informatie van ons?	
Welke informatie krijgt u van ons?	
Als u informatie van ons krijgt	
15 Uw persoonlijke gegevens	14
16 Klachten	14
17 Nederlands recht en Nederlandse taal	14
18 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden	15
19 Rechten en plichten uit de overeenkomst	15
20 Voorwaarden van en informatie over Mijn BLG	15
Voorwaarden en volgorde	
Als u Mijn BLG in combinatie met een product afsluit	
Geldigheid afspraken	
Als u andere informatie leest over Mijn BLG	

1 Wat is Mijn BLG?

Mijn BLG is uw persoonlijke omgeving waarmee u online uw bankzaken van BLG Wonen kunt regelen. U kunt Mijn BLG gebruiken voor alle spaar- en/of beleggingsrekeningen en/of de hypotheek die u bij ons heeft.

We/Ons

BLG Wonen is een handelsnaam van de Volksbank N.V., gevestigd in Utrecht.

Rekeningoverzichten

U vindt uw rekeningoverzichten in Mijn BLG. Dat geldt ook voor bijvoorbeeld het financieel jaaroverzicht van uw spaarrekening. U krijgt alleen papieren rekeningafschriften als u dat apart met ons afspreekt. We kunnen hiervoor kosten rekenen. Meer informatie hierover vindt u in de Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen op blgwonen.nl.

De Overeenkomst Mijn BLG

Om Mijn BLG te kunnen gebruiken, moet u met ons de Overeenkomst Mijn BLG afsluiten. Deze overeenkomst kan ook onderdeel zijn van een andere overeenkomst die u met ons afsluit. Bijvoorbeeld als u een spaarrekening opent.

Heeft u de Overeenkomst Mijn BLG afgesloten? En heeft u een rekening bij ons waarvoor u geen Mijn BLG heeft? Dan wordt die rekening ook aan uw Mijn BLG toegevoegd. Die rekening valt dan ook onder de Overeenkomst Mijn BLG en de voorwaarden die daarbij horen. U krijgt voor die rekening geen papieren rekeningafschriften meer, behalve als we dat apart met u afspreken.

2 Wie kan Mijn BLG gebruiken?

In dit hoofdstuk leest u wie Mijn BLG kan gebruiken.

Bij welke rekeningen van BLG Wonen kunt u Mijn BLG gebruiken?

Mijn BLG kunt u gebruiken bij onze spaar- en beleggingsrekeningen. Ook kunt u uw hypotheek inzien. Bij sommige rekeningen is het gebruik van Mijn BLG verplicht. Of Mijn BLG verplicht is, leest u in de overeenkomst en in de voorwaarden van die rekening.

Wanneer kunt u Mijn BLG gebruiken?

U kunt Mijn BLG gebruiken als u

- De rekeninghouder of mederekeninghouder bent van een spaar- of beleggingsrekening.
- Door de rekeninghouder bent aangewezen als gevolmachtigde.
- Wettelijk vertegenwoordiger bent van iemand met een spaar- of beleggingsrekening.
- Ouder bent dan 18 jaar.
- Door de rechter bent aangewezen om als bewindvoerder of curator de rekening bij BLG Wonen van iemand anders te beheren.
- Een hypotheek van BLG Wonen heeft.

Alleen voor particulieren

Mijn BLG is alleen voor particulier gebruik. U mag Mijn BLG dus niet zakelijk gebruiken tenzij dit apart met u is afgesproken. Gebruikt u Mijn BLG toch zakelijk terwijl dit niet is afgesproken? Dan kunt u geen aanspraak maken op de bescherming van deze of andere voorwaarden die bij Mijn BLG horen. Ook kunnen we dan het gebruik van Mijn BLG beperken of beëindigen.

3 Wat heeft u nodig voor Mijn BLG?

Een computer met internetverbinding

U heeft voor Mijn BLG een **computer** en een internetverbinding nodig. Zorg voor een goede beveiliging hiervan. Meer hierover leest u in hoofdstuk 8.

De Handleiding Mijn BLG

In de Handleiding Mijn BLG leest u wat u allemaal met Mijn BLG kunt doen. Zo leggen we bijvoorbeeld uit hoe u een overboeking doet en hoe u uw instellingen aanpast. De Handleiding Mijn BLG vindt u op blgwonen.nl.

Gebruikersnaam en wachtwoord

Bij Mijn BLG krijgt u een gebruikersnaam en wachtwoord. Dit beveiligingsmiddel is strikt persoonlijk en dus echt alleen voor u bedoeld. Hiermee mag alleen u **inloggen** op uw Mijn BLG. Als u bent ingelogd met uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft u toegang tot uw rekeningen van BLG Wonen. Denkt u dat er misbruik van uw gebruikersnaam en wachtwoord gemaakt is? Of dat er misbruik van uw gebruikersnaam en wachtwoord kan worden gemaakt? Of u bent de gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten? Neem dan direct telefonisch contact op met onze Klantenservice. U vindt de contactgegevens van de Klantenservice op blgwonen.nl. We kunnen dan uw gebruikersnaam en wachtwoord blokkeren. U krijgt dan een nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord.

Inloggen en wijzigingen ondertekenen Mijn BLG

U kunt inloggen op Mijn BLG met uw gebruikersnaam en wachtwoord, maar het is ook mogelijk om in te loggen via de BLG Wonen app. Hiervoor gebruikt u de QR-code scanner in onze app. Scan de QR-code op de inlogpagina van Mijn BLG, voordat u inlogt op de app. U bevestigt het inloggen in app. Hierna kunt u gebruik maken van Mijn BLG op uw computer. In Mijn BLG kunt u zaken als extra aflossen, bouwdepotdeclaratie indienen en het wijzigen van uw woningwaarde zelf regelen, en ondertekenen met de BLG Wonen App.

4 Wat kunt u met Mijn BLG en uw gebruikersnaam en wachtwoord?

Uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn persoonlijk. Deze heeft u nodig om in te loggen op uw eigen Mijn BLG. Daarna kunt u Mijn BLG gebruiken. Meer informatie hierover leest u in de Handleiding Mijn BLG. Deze handleiding vindt u op blgwonen.nl.

Wat kunt u in Mijn BLG?

Als u bent ingelogd met uw gebruikersnaam en wachtwoord, kunt u in Mijn BLG het volgende doen:

Uw saldo en gegevens bekijken

In Mijn BLG kunt u het saldo bekijken van al uw rekeningen van BLG Wonen. Bent u gevolmachtigd voor de rekening van BLG Wonen van iemand anders? Of bent u wettelijk vertegenwoordiger van die persoon? Dan kunt u het saldo van die rekening ook bekijken. Ook kunt u in Mijn BLG uw eigen gegevens bekijken. Heeft u een hypotheek van BLG Wonen, dan ziet u hiervan ook de gegevens.

Bij- en afschrijvingen bekijken

U kunt van uw rekeningen de bij- en afschrijvingen van de laatste **24 maanden** bekijken.

Computer

Behalve een computer kunt u ook een ander apparaat gebruiken waarmee u internet op kunt. Bijvoorbeeld een smartphone of tablet.

Inloggen op Mijn BLG

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

- Het internetadres begint met `https://` en bevat dus een S.
- Er staat een slotje in de browser en/of de adresbalk kleurt groen.

Het gebruikte certificaat is echt.

Meer informatie over het veilig gebruiken van Mijn BLG vindt u op blgwonen.nl.

Tip

Na 24 maanden kunt u uw bij- en afschrijvingen niet meer zien in Mijn BLG. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten regelmatig print of opslaat.

Geld overboeken

U kunt via Mijn BLG geld **overboeken**. In de productvoorwaarden leest u naar welke rekening u mag overboeken. Bijvoorbeeld van uw BLG Basis Spaarrekening naar uw BLG Groeirente Spaarrekening. Ook kunt u geld overboeken naar de vaste **tegenrekening** bij een andere bank. U kunt geen geld overboeken naar de rekening van iemand anders.

Om geld over te boeken logt u eerst in op uw Mijn BLG. Daarna vult u het bedrag in dat u wilt overboeken. Het **rekeningnummer** van uw vaste tegenrekening is al ingevuld. Controleert u voor u uw opdracht verstuurt altijd goed of de opdracht klopt. U bent hier zelf verantwoordelijk voor. Heeft u uw opdracht bevestigd met uw gebruikersnaam en wachtwoord of via de BLG app? Dan geeft u ons opdracht het geld over te boeken. In de Handleiding Mijn BLG leest u meer over het overboeken van geld.

Voor het overboeken van geld met uw gebruikersnaam en wachtwoord gelden limieten. Wij kunnen deze limieten aanpassen, bijvoorbeeld als veiligheidsmaatregel. We laten u dat natuurlijk weten. U kunt deze limieten zelf niet verhogen of verlagen. Wilt u een keer een grotere overboeking doen? Dan regelt u dat via uw financieel adviseur of u belt met onze Klantenservice. In de Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen op blgwonen.nl vindt u de limieten die voor uw gebruikersnaam en wachtwoord gelden.

Heeft u geld overgeboekt? En wilt u weten hoe lang het duurt voordat uw opdracht is verwerkt? Kijk dan in hoofdstuk 6.

Veilig omgaan met uw gebruikersnaam en wachtwoord

Het is belangrijk dat u veilig omgaat met uw inloggegevens. Zo moet u uw gebruikersnaam en uw wachtwoord nooit aan iemand geven. Wat u nog meer moet doen om veilig gebruik te maken van Mijn BLG met uw gebruikersnaam en wachtwoord, leest u in hoofdstuk 8 en 9.

5 Wat kunt u nog meer met Mijn BLG?

Met Mijn BLG kunt u ook

- Algemene bankzaken regelen
- Overzichten bekijken
- Hypotheken bekijken
- Beleggen

Algemene bankzaken regelen

Met Mijn BLG kunt u een aantal algemene bankzaken regelen. Zo kunt u bijvoorbeeld een andere naam aan uw rekening geven. In de toekomst wordt dit mogelijk uitgebreid. Welke algemene bankzaken u precies met Mijn BLG kunt doen, vindt u in Mijn BLG zelf. Het geven van een algemene opdracht via Mijn BLG betekent dat u ons opdracht geeft om dit voor u uit te voeren. Bent u niet zelf de rekeninghouder? Dan verklaart u dat u volmacht hebt om dit namens de rekeninghouder te kunnen doen.

Overzichten bekijken

In Mijn BLG kunt u uw overzichten bekijken. Bijvoorbeeld uw jaaropgave en rekeningoverzichten.

Hypotheken bekijken

Heeft u een hypotheek bij BLG Wonen? Dan ziet u in Mijn BLG een overzicht van de hypotheken die u bij ons heeft, bijvoorbeeld het rentepercentage en het hypotheekbedrag.

Let op

U kunt niet naar iedere spaarrekening geld overboeken. Bijvoorbeeld niet naar een rekening waarop het geld voor een bepaalde periode vast staat. Of een spaarrekening hiervoor geschikt is, leest u in de productvoorwaarden van die spaarrekening.

Tegenrekening

De tegenrekening is een betaalrekening die aan de spaarrekening gekoppeld is. Deze betaalrekening kan van elke bank zijn, zolang deze in een SEPA-land is gevestigd. Op blgwonen.nl vind u de lijst met SEPA-landen. SEPA is de afkorting voor Single European Payment Area. Dit zijn de landen die de Euro als betaalmiddel hebben ingevoerd.

Rekeningnummer

Hiermee bedoelen we IBAN (International Bank Account Number).

Beleggen

Heeft u een beleggingsrekening bij BLG Wonen? Dan kunt u via Mijn BLG uw rekening beheren, uw saldo en beleggingen bekijken, geld overboeken naar de tegenrekening en beleggingen aankopen of verkopen. Meer informatie over beleggen via Mijn BLG leest u in de Handleiding Mijn BLG en in de reglementen en de voorwaarden die horen bij uw beleggingsrekening.

6 Verwerken van overboekingsopdrachten en Mijn BLG

In dit hoofdstuk vindt u meer informatie over het verwerken van uw overboekingsopdrachten via Mijn BLG.

Hoe lang duurt het voordat we uw overboekingsopdracht uitvoeren?

Heeft u een overboekingsopdracht gegeven? En wilt u weten hoe snel uw opdracht wordt verwerkt? Hieronder leggen we dit verder uit.

Overboekingen naar uw tegenrekening

Maakt u een bedrag over naar uw tegenrekening bij een andere bank? Nadat we uw opdracht hebben ontvangen, zorgen we ervoor dat het geld uiterlijk de volgende werkdag bij uw bank is.

Wanneer duurt een betaling langer?

In de volgende gevallen duurt het langer voordat een bedrag bij uw bank is:

- Geeft u op een werkdag uw overboekingsopdracht na 15.30 uur? Of geeft u uw overboekingsopdracht in het weekend of op een feestdag? Dan voeren we uw opdracht op de eerstvolgende werkdag uit.
- Geeft u een overboekingsopdracht voor een vaste datum? Dan voeren we de overboekingsopdracht op die vaste datum uit. Als dat geen werkdag is, dan voeren we uw opdracht op de eerstvolgende werkdag uit.

Intrekken of wijzigen van een overboekingsopdracht

U kunt in Mijn BLG overboekingsopdrachten intrekken of wijzigen. Heeft u geen specifieke datum ingevoerd bij uw opdracht? Dan kunt u deze niet meer wijzigen of intrekken. Heeft u wel een datum opgegeven? Dan heeft u nog gelegenheid uw overboeking te wijzigen of in te trekken. Dit kan tot 15.30 uur van de laatste **werkdag** voor de datum die u heeft opgegeven.

Wanneer voeren we een overboekingsopdracht niet uit?

Geeft u een overboekingsopdracht via Mijn BLG? Dan voeren we die uit en schrijven we het bedrag van uw rekening af. Soms hoeven wij uw overboekingsopdracht niet uit te voeren. Bijvoorbeeld in de volgende situaties:

- U heeft onvoldoende **saldo** op uw rekening.
 - We vermoeden fraude of misbruik. Of we vermoeden dat u niet heeft ingestemd heeft met de overboekingsopdracht.
 - De overboeking is in strijd met wet- en regelgeving. Of we vermoeden dat dat zo is.
 - De overboeking voldoet niet aan andere voorwaarden of voorschriften van ons.
- Als we uw opdracht niet uitvoeren, laten we u dit weten via Mijn BLG. Dat doen we binnen de termijn waarop we uw overboekingsopdracht hadden moeten uitvoeren. Behalve als dat niet mag volgens de wet.

Werkdagen

Onze werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van (inter)nationale feestdagen. Op blgwonen.nl leest u precies wanneer we open zijn voor het verwerken van uw opdracht. Ook staat daar welke dagen (inter)nationale feestdagen zijn.

Saldo

Hiermee bedoelen we het bedrag dat u op uw rekening bij BLG Wonen heeft staan.

7 Uw opdrachten en gegevens in Mijn BLG

Hoe actueel zijn uw gegevens in Mijn BLG?

We kunnen u niet altijd direct de meest actuele status van uw overzichten laten zien in Mijn BLG. Bijvoorbeeld wanneer wij nog bezig zijn uw opdracht(en) te verwerken.

Gegevens en bewijs

De gebruikersnaam en wachtwoord die u gebruikt voor Mijn BLG is strikt persoonlijk. Wanneer u met uw gebruikersnaam en wachtwoord in Mijn BLG een opdracht geeft, gaan we er dus vanuit dat u die opdracht heeft gegeven. Behalve als u ons gemeld heeft dat u denkt dat er misbruik van uw gebruikersnaam en wachtwoord gemaakt is of kan worden. Meer hierover vindt u in hoofdstuk 9.

De gegevens die horen bij de opdracht die u via Mijn BLG geeft, bewaren we. Bijvoorbeeld het moment waarop u inlogt op Mijn BLG en uw gebruikersnaam en wachtwoord 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.

8 Veilig bankieren (Uniforme veiligheidsregels particulieren)

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft samen met de Consumentenbond regels opgesteld voor veilig elektronisch bankieren. Deze veiligheidsregels gelden voor particuliere klanten van alle Nederlandse banken. De veiligheidsregels die de NVB samen met de Consumentenbond heeft gemaakt, vindt u op nvb.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 maakt geen gebruik van bankpassen, ook niet om in te loggen op internet bankieren.

Waarover gaan de veiligheidsregels?

Online bankzaken 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.

Waarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de veiligheidsregels?

Als u zich houdt aan de veiligheidsregels loopt u minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Bent u toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van uw spaarrekening afgeschreven zonder uw toestemming? Bij betaalrekeningen is het wettelijk geregeld dat een bank het afgeschreven bedrag vergoedt. In bepaalde gevallen mag de bank volgens de wet wel een eigen risico van maximaal € 150 in rekening brengen. Voor onze spaarrekeningen hanteren wij dezelfde regeling.

We zijn niet altijd verplicht het afgeschreven bedrag aan u te vergoeden. Houdt u zich niet aan de veiligheidsregels? Dan loopt u het risico dat u de hele schade zelf moet betalen.

Wat moet u doen?

- 1 Houd uw [beveiligingscode](#) geheim.
- 2 Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.
- 3 Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4 Controleer uw bankrekening.
- 5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Beveiligingscodes

Bij BLG Wonen zijn dit de gebruikersnaam en wachtwoord.

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd uw beveiligingscodes geheim.

Denk hierbij aan het volgende

- Zorg ervoor dat **iemand anders** uw gebruikersnaam en wachtwoord nooit te weten kan komen.
- U mag uw gebruikersnaam en wachtwoord alleen zelf gebruiken en op de manier die wij aangeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 4.
- Schrijf of sla uw gebruikersnaam en wachtwoord niet op. Kunt u deze echt niet onthouden? Dan mag u deze alleen bewaren in een vorm die alleen door u is te ontcijferen. Bewaar in dit geval die informatie niet bij de 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 geboortejahr, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw gebruikersnaam en wachtwoord intikt.
- Geef nooit uw gebruikersnaam en wachtwoord door per telefoon, via e-mail of op een andere manier dan we met u hebben afgesproken. Geef dus ook nooit uw gebruikersnaam en wachtwoord door als u telefonisch, via e-mail of persoonlijk wordt benaderd door iemand die zegt dat hij medewerker of financieel adviseur van BLG Wonen is. We vragen u nooit op die manier om uw inloggegevens.

2 Zorg er voor dat uw bankpas nooit door iemand anders gebruikt wordt

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

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 en smartphone. Geïnstalleerde software is bijvoorbeeld het besturingssysteem en beveiligingsprogramma's, zoals virusscanner en firewall.
- Installeer geen illegale software.
- Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg ervoor dat onze toepassingen voor uw bankzaken niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden. Met toepassingen bedoelen we bijvoorbeeld uw gebruikersnaam en wachtwoord of uw eigen Mijn BLG.
- Log altijd uit als u klaar bent met het regelen van uw bankzaken.

4 Controleer uw bankrekening.

Denk hierbij aan het volgende:

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

Let op.

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die u vertrouwt zoals uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers. Ook medewerkers van BLG Wonen vragen nooit naar uw gebruikersnaam en wachtwoord.

5 Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Denk hierbij aan het volgende

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct contact met onze Klantenservice op.
 - U heeft uw gebruikersnaam en wachtwoord niet meer.
 - U weet of vermoedt dat iemand anders uw gebruikersnaam en wachtwoord kent of heeft gebruikt.
 - U ziet dat er bedragen van uw bankrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld als het inlogscherm er anders uitziet dan normaal.

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 uw gebruikersnaam en wachtwoord.

Extra veiligheidsmaatregelen

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.

9 Problemen met Mijn BLG

Als u ziet of wij zien dat Mijn BLG niet meer veilig werkt, kunnen we het volgende doen.

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

Denkt of ziet u dat uw Mijn BLG niet meer veilig werkt? Dan moet u direct contact opnemen met de Klantenservice van BLG Wonen. Op blgwonen.nl vindt u de contactgegevens van onze Klantenservice. U moet ons in ieder geval direct bellen als u:

- Uw gebruikersnaam en wachtwoord heeft opgeschreven en deze heeft verloren of niet meer weet waar deze is.
- Weet of vermoedt dat iemand anders uw gebruikersnaam en wachtwoord kent of heeft gebruikt.
- Ziet dat er bedragen van uw bankrekening zijn afgeschreven waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- Ziet dat de vaste tegenrekening van uw bankrekening is gewijzigd waarvoor u geen toestemming heeft gegeven.
- Iets vreemds of ongebruikelijks ziet. Bijvoorbeeld: u moet opeens op een andere manier inloggen terwijl u hierover van ons geen bericht heeft gekregen.

Wat doen we met uw melding?

Na uw melding kunnen we uw gebruikersnaam en wachtwoord 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 gebruikersnaam en wachtwoord. We vertellen u welke stappen we gaan nemen zodat u Mijn BLG weer kunt gebruiken.

Veiligheidsmaatregelen zonder dat u iets gemeld heeft

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

- 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 uwgebruikersnaam en wachtwoord (tijdelijk) blokkeren of de limiet aanpassen. Ook kunnen we uw rekening (tijdelijk) blokkeren. We laten u dit natuurlijk altijd weten.

Automatisch blokkeren van uw gebruikersnaam en wachtwoord

In een aantal gevallen blokkeert uw gebruikersnaam en wachtwoord automatisch. Dat gebeurt als u een aantal keer de verkeerde codes heeft gebruikt. Dan krijgt u een melding in het inlogscherf van Mijn BLG. U leest dan direct wat u moet doen om uw Mijn BLG weer te kunnen gebruiken. Meer informatie vindt u ook op blgwonen.nl.

10 Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

Zijn er bedragen van uw rekening afgeschreven waarvoor u zelf geen opdracht heeft gegeven? Heeft iemand uw Mijn BLG misbruikt of denkt u dat? In hoofdstuk 8 en 9 hebben we verteld dat u dat direct aan ons moet melden. Dat is belangrijk omdat we de schade dan zoveel mogelijk kunnen beperken. Wie er wanneer aansprakelijk is voor de schade leest u hieronder.

Onze en uw aansprakelijkheid voordat u het misbruik meldt

Zijn er zonder uw toestemming bedragen van uw spaarrekening afgeschreven en heeft u zich aan de veiligheidsregels uit hoofdstuk 8 gehouden? Dan vergoeden we de bedragen die onterecht zijn afgeschreven tot het moment dat u het meldt. In bepaalde gevallen kunnen we wel een eigen risico van maximaal € 150 in rekening brengen. 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.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van de rekening die u in Mijn BLG ziet? Dan geldt wat u hierboven leest over aansprakelijkheid niet voor u persoonlijk, maar voor de rekeninghouder.

Onze aansprakelijkheid nadat u het misbruik heeft gemeld

Zodra u het misbruik bij ons heeft gemeld, nemen we direct maatregelen. We blokkeren dan bijvoorbeeld uw gebruikersnaam en wachtwoord. Worden er dan toch nog bedragen van uw rekening afgeschreven? Dan zijn wij daarvoor aansprakelijk. Voorwaarde is wel dat u de melding direct doet nadat u weet of kon weten dat er door misbruik bedragen via uw Mijn BLG zijn afgeschreven. Controleer daarom altijd zo snel mogelijk in Mijn BLG of u afschrijvingen ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken. Ontstaat er schade voor ons omdat het voor u enige tijd echt niet mogelijk was uw rekeninginformatie te controleren? Dan kunnen we u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid echt niet kon.

Welke schade vergoeden we als wij aansprakelijk zijn ?

Directe schade die u lijdt. Dat is schade door:

- Eventuele kosten die we u voor een betaling hebben berekend.
- Rente die u bij ons niet heeft gekregen.
- Bedragen die onterecht van uw rekening zijn afgeschreven.
- Schade die is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ons.

Bent u niet zelf de rekeninghouder? Bijvoorbeeld omdat u gevolmachtigde bent van een spaarrekening die u in Mijn BLG ziet? Dan vergoeden we deze schade aan de rekeninghouder.

Voor welke 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 als gevolg van een storing van Mijn BLG of omdat wij uit veiligheid Mijn BLG moesten blokkeren. Of omdat wij uw overboekingsopdracht via Mijn BLG hebben geweigerd. Meer informatie over het weigeren van overboekingsopdrachten leest u in hoofdstuk 6.
- Schade die het gevolg is van 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.

11 Kosten

Voor het gebruik van Mijn BLG betaalt u geen extra kosten.

12 Opzeggen of beëindigen van Mijn BLG

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

Opzeggen als u Mijn BLG nodig heeft bij uw rekening

Sommige rekeningen kunt u alleen gebruiken als u Mijn BLG heeft. Zolang u die rekening gebruikt, kunt u Mijn BLG niet stoppen.

- Is het uw eigen rekening? Dan moet u eerst die rekening opzeggen.
- Bent u gevolmachtigde op die rekening? Dan moet eerst de volmacht eindigen.
- Bent u wettelijk vertegenwoordiger? Dan moet u eerst geen wettelijk vertegenwoordiger meer zijn en zelf geen rekeningen meer in Mijn BLG hebben.

Heeft u gedaan wat in bovenstaande punten staat? En had u alleen een rekening waarvoor Mijn BLG verplicht is? Dan eindigen we Mijn BLG als we uw rekening hebben beëindigd. Ziet u naast die rekening ook nog andere producten in Mijn BLG? Bijvoorbeeld een hypotheek? Dan beëindigen wij uw Mijn BLG niet.

Opzeggen als u Mijn BLG niet nodig heeft bij uw rekening

Heeft u Mijn BLG niet meer nodig? Dan kunt u Mijn BLG opzeggen per brief of langs gaan bij uw financieel adviseur. Zodra wij uw verzoek hebben ontvangen en verwerkt, beëindigen wij uw Mijn BLG.

Beëindigen door ons

Beëindigen met opzegtermijn

Ook wij kunnen uw Mijn BLG beëindigen. Onze opzegtermijn is één maand. Heeft u producten in Mijn BLG die u alleen met Mijn BLG kunt gebruiken? Dan beëindigen wij uw Mijn BLG niet. Dat doen we alleen als we tegelijkertijd ook de overeenkomsten van die producten opzeggen.

Let op!

Zodra we uw rekening hebben beëindigd, kunt u geen rekeningoverzichten meer zien in Mijn BLG. Ook niet als u nog wel Mijn BLG heeft. Het is dus belangrijk dat u uw rekeningoverzichten opslaat of print voordat u uw rekening opzegt.

Beëindigen zonder opzegtermijn

We kunnen beëindigen zonder opzegtermijn als we vinden dat daar een goede reden voor is. Dan stopt uw Mijn BLG direct. 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 uw gebruikersnaam en wachtwoord.
- De rekeninghouder de volmacht waarmee u over de rekening mag beschikken, beëindigt. Dit doen we alleen als u geen andere rekeningen in Mijn BLG ziet.
- De relatie tussen u en ons eindigt of wij de relatie willen beëindigen.

Tijdelijk stopzetten (opschorten)

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

Gevolgen van beëindigen

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

- U kunt de rekeningen 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.
- Overboekingsopdrachten die gepland stonden voor een datum na het eindigen van uw Mijn BLG worden niet meer uitgevoerd.

13 Een verandering in Mijn BLG

Tijdens de looptijd kunnen we iets veranderen aan Mijn BLG. Dat doen we natuurlijk niet zo maar. In dit hoofdstuk leest u wat we kunnen veranderen en wat u dan kunt doen.

Wat kunnen we veranderen?

We kunnen de Overeenkomst Mijn BLG, deze Voorwaarden Mijn BLG en alle voorwaarden die daarbij horen veranderen. Ook Mijn BLG zelf kunnen we veranderen. Bijvoorbeeld nieuwe mogelijkheden toevoegen of oude mogelijkheden verwijderen. Ook kunnen we u een ander soort beveiligingsmiddel dan uw gebruikersnaam en wachtwoord geven.

Als we iets veranderen

Als we iets veranderen, laten we u dit één maand van tevoren weten. Dat doen we bijvoorbeeld via Mijn BLG, 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. U moet opzeggen vóór de datum waarop een wijziging ingaat. Hoe u dat doet, leest u in Hoofdstuk 12. Hebben wij uw opzegging niet vóór de ingangsdatum ontvangen, dan betekent dit dat u de wijziging accepteert.

14 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.

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 rekeningafschrift.
- Telefonisch.

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

Welke informatie krijgt u van ons?

Naast uw rekeninggegevens ziet u in Mijn BLG ook berichten van ons. Bijvoorbeeld om u te informeren als de voorwaarden van uw rekening wijzigen.

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 8 (veiligheidsregel 4) en hoofdstuk 9. Weet u dat u een bericht moet krijgen? En heeft u dat niet ontvangen? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Bent u niet zelf de rekeninghouder? Dan moet u de rekeninghouder direct over de inhoud van het bericht informeren, bijvoorbeeld als wij een opdracht niet hebben kunnen uitvoeren.

15 Uw persoonlijke gegevens

Als u klant bij ons wordt, vragen wij u om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken voor de doelen zoals beschreven in ons Privacy- en Cookie Reglement. Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op blgwonen.nl voor ons Privacy- en Cookie Reglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op nvb.nl.

16 Klachten

Als u niet tevreden over ons bent, dan 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.

17 Nederlands recht en Nederlandse taal

Voor de Overeenkomst Mijn BLG en deze Voorwaarden Mijn BLG 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.

18 Exemplaar van de overeenkomst en de voorwaarden

Tijdens de looptijd van uw 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.

19 Rechten en plichten uit de overeenkomst

U kunt uw rechten en plichten uit de Overeenkomst Mijn BLG niet aan iemand anders overdragen. Ook kunt u die rechten en plichten niet aan iemand als zekerheid geven (verpanden). Voor het uitvoeren van de Overeenkomst Mijn BLG kunnen wij anderen inschakelen. Ook kunnen we de rechten en plichten uit de overeenkomst aan anderen 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.

20 Voorwaarden van en informatie over Mijn BLG

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden gelden voor Mijn BLG.

Voorwaarden en volgorde

Voor Mijn BLG gelden de volgorde voorwaarden in deze volgorde:

- 1 De [Overeenkomst Mijn BLG](#).
- 2 De [Voorwaarden Mijn BLG](#), inclusief [Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen](#).
- 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 u 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 de Voorwaarden Mijn BLG (2). De meest recente versie van alle voorwaarden die voor Mijn BLG gelden, vindt u ook op blgwonen.nl.

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. Bijvoorbeeld een spaar- of beleggingsrekening. 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 u moet uitgaan? Dan moet u uitgaan van deze volgorde:

- 1 De gecombineerde overeenkomst van uw product en Mijn BLG.
- 2 De Voorwaarden Mijn BLG, inclusief Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen.
- 3 De voorwaarden van het product.
- 4 De Algemene Bankvoorwaarden.

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.

Als u andere informatie leest over Mijn BLG

Over Mijn BLG vindt u ook informatie op blgwonen.nl en bij uw financieel adviseur. 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 bij Mijn BLG horen? Dan moet u uitgaan van de overeenkomst en die voorwaarden.

Overeenkomst Mijn BLG

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

Voorwaarden Mijn BLG

De afspraken die gelden voor uw Mijn BLG.

Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen

In de Tarievenwijzer Sparen BLG Wonen vindt u alle tarieven voor onze spaarrekeningen.

Algemene Bankvoorwaarden

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