



## **ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DEN EASY BANKING APP-DIENST**

*Auch wie ihre Handelsbezeichnungen App Hello Bank ! und Hello Wallie genannt* (Gültig ab 18/09/2018)

### **I. ALLGEMEINES**

Der Easy Banking App-Dienst unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BNP Paribas Fortis mit Gesellschaftssitz in 1000 Brüssel, Montagne du Parc/Warandeberg 3, RJP Brüssel, MwSt. BE 0403.199.702, FSMA-Nr. 25879A. In Übereinstimmung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BNP Paribas Fortis werden die spezifischen Modalitäten der Easy Banking App in diesen Allgemeinen Bedingungen dargelegt, wie auch in dem vom Inhaber unterzeichneten Vertrag bzw. Antrag, den Nutzungsbedingungen der Applikation Easy Banking App bzw. der App Hello bank! /Hello Wallie, die direkt in der App einzusehen sind (sowie auf den nachfolgend genannten Websites), den technischen Informationen auf den Websites ([www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be)) und den Änderungsmitteilungen, die dem Inhaber laut den Bestimmungen von Artikel XII mitgeteilt werden können.

Die Bank behält sich das Recht vor, für die Ausführung des genannten Dienstes Subunternehmer in Anspruch zu nehmen.

### **II. BEGRIFFSBESTIMMUNG**

In diesen Allgemeinen Bedingungen werden folgende Begriffe verwendet:

- Bank: BNP Paribas Fortis SA/NV, nachfolgend „die Bank“ oder „BNP Paribas Fortis“ genannt, die sowohl in ihrem Namen als auch gegebenenfalls für andere Einheiten handelt, die Teil der BNP Paribas-Gruppe sind oder nicht, für die sie als Vermittler, Subunternehmer oder Partner auftritt;
- Bankkarte: von BNP Paribas Fortis SA/NV unter der Marke BNP Paribas Fortis oder Hello bank! ausgegebene Bankkarte, die den Allgemeinen Bedingungen für Karten und die Services Easy Banking Phone und Easy Banking Web unterliegt;
- CARD STOP: von der Bank benannte Stelle, die bei Verlust und Diebstahl sowie bei Gefahr des Kartenmissbrauchs unterrichtet werden muss;
- Bei der Bank geführte Konten : jedes Konto, das bei der Bank geführt wird und im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes zugänglich ist
- Aggregierte Konten und aggregierte Informationen : bestimmte bestehende Konten, die der Inhaber bei einem anderen Finanzinstitut unterhält, sowie die Informationen betreffend ihre Nutzung. Nur die Konten und

Informationen, die der Inhaber im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes hinzufügt, werden als aggregierte Konten und aggregierte Informationen angesehen. Die Liste der Konten und Informationen sowie der Finanzinstitute, für die der Zugang zu Konten durch die Bank möglich ist, kann auf unseren Websites ([www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) auf der Seite Easy Banking App, und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be)) und in unseren mobilen Anwendungen eingesehen werden.

- Inhaber: natürliche Person, die den Easy Banking App-Dienst nutzt;
- Kontoinhaber: natürliche oder juristische Person, die Inhaber des Kontos, Sichtkontos oder Sparkontos ist, auf das sich die im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes getätigten Transaktionen beziehen;
- Verfügbares Kontoguthaben: Summe aus dem Habensaldo des bei der Bank geführten Kontos und der hierfür von der Bank eventuell eingeräumten (Dispositions-)Kredite;
- Mobile Anwendungen: IT-Anwendungen, die von der Bank unter der Marke BNP Paribas Fortis oder Hello bank! im Rahmen des Zugangs und der Nutzung des Easy Banking App-Dienstes bereitgestellt werden;
- Gerät: jedes Gerät für den Internetzugang, insbesondere: Smartphone und Tablet;
- Identifikationsverfahren und/oder Zeichnungsverfahren: Methoden zur elektronischen Identifikation und/oder Zeichnung, denen die in Artikel 22.2 der Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte vorgesehene Beweiskraft zugemessen wird, genauer:
  - Zugangs- und Bankkartennummer,
  - Erkennung des registrierten Geräts und des Passworts,
  - Kartenleser mittels Nutzung der Karte und des daran gekoppelten PIN-Codes,
  - Erkennung des digitalen Fingerabdrucks und/oder der Gesichtsmerkmale durch das kompatible Gerät des Inhabers auf den Plattformen iOS und Android (Funktion wird vom Hersteller des mobilen Geräts bzw. vom Herausgeber der Betriebssoftware zur Verfügung gestellt)
  - Nutzung der itsme-App und des itsme-Codedie von der Bank zur Verfügung gestellt oder von dieser akzeptiert werden und mithilfe derer sich der Inhaber zwecks Zugang und Nutzung des Easy Banking App-Dienstes identifizieren und bestimmte

im Rahmen dieses Dienstes übermittelten Aufträge und/oder Anfragen genehmigen kann;

- Zugangsnummer (oder Kundennummer): vom Inhaber bei der Identifikation verwendete einmalige Kundennummer;
- PIN-Code: an die Bankkarte gebundener persönlicher und vertraulicher Identifikator, den der Inhaber bei der Identifikation verwendet;
- Passwort: persönlicher und vertraulicher Identifikator, den der Inhaber bei der Identifikation verwendet;
- Registrierung des Geräts: von der Bank verwahrte einmalige gesicherte Kennung des Geräts, womit das Gerät bei der Nutzung von Easy Banking App identifiziert werden kann;
- Digitaler Fingerabdruck/oder der Gesichtsmarkmal: biometrisches Merkmal des Inhabers, das er zur Identifizierung auf seinem kompatiblen Gerät speichert und als Identifikationsverfahren in der mobilen Anwendung aktivieren kann;
- itsme-Dienste
  - itsme-App: mobile App, die von der Belgian Mobile ID SA angeboten wird (Unternehmenssitz Place Sainte Gudule 5, 1000 Brüssel, BCE-Nr. 0541.659.084). Je nach den von der Bank angebotenen Möglichkeiten können die Funktionen der itsme-App im Rahmen des Zugangsverfahrens zur Nutzung der digitalen Kanäle der Bank sowie zur Genehmigung bestimmter Aufträge und Transaktionen in diesen Kanälen als Identifikationsverfahren genutzt werden;
  - itsme-Konto: persönliches Konto, das vorab bei der Belgian Mobile ID SA erstellt werden muss, um die itsme-App nutzen zu können;
  - itsme-Code: persönlicher, vertraulicher Identifikationscode, der vom Nutzer direkt in der itsme-App erstellt wird, um auf sein itsme-Konto zuzugreifen und dieses nutzen zu können.

### III. MODALITÄTEN FÜR DEN ZUGANG ZUM EASY BANKING APP-DIENST - AUSHÄNDIGUNG DER ZUGANGSMEDIEN

#### III.1. Bedingungen für den Zugang zu Easy Banking App

Der Zugang zur Easy Banking App und ihre Nutzung sind folgenden Personengruppen vorbehalten:

- volljährige Inhaber des Easy-Banking-Web-Dienstes.  
Die Anmeldung zur Easy Banking App erfolgt über die mobile Anwendung unmittelbar nach ihrem Download.
- Minderjährige ab einem Alter von 15 Jahren, Inhaber des Easy-Banking-Web-Dienstes, die sich

im Rahmen des Welcome Packs für diese Dienste angemeldet haben.

Die Anmeldung bei den Diensten der Easy Banking App für minderjährige Inhaber erfolgt zunächst über die zu diesem Zweck von der Bank bereitgestellten Kanäle durch ihre(n) gesetzlichen Vertreter.

Der Zugang zu den Diensten der Easy Banking App und ihre Nutzung unterliegen der Einhaltung von Artikel VI.6 der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen (Sicherheitsmaßnahmen und erforderliche Mindestanforderungen an die Gerätekonfiguration) und erfolgt einzig über mobile Anwendungen, die von der Bank zur Verfügung gestellt werden, d. h.:

- die Easy Banking App unter der Marke BNP Paribas Fortis;
- die Hello bank! App unter der Marke Hello bank!
- Hello Wallie unter der Marke Hello bank!

Die Bedingungen und Modalitäten zum Herstellen der Verbindungen sind auf unseren Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) auf der Seite Easy Banking App und auf [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) dokumentiert.

Diese Art der Verbindung ist evolutiv.

#### III.1.1 Identifikationsmodalitäten des Easy Banking App-Dienstes

Um sich bei den mobilen Anwendungen Easy Banking App, Hello bank! App oder Hello Wallie zu identifizieren, nutzt der Inhaber die ihm von der Bank bereitgestellten oder von dieser akzeptierten unten beschriebenen Identifikationsverfahren und befolgt die Anweisungen auf dem Bildschirm.

Bei der ersten Anmeldung identifiziert sich der Inhaber mit dem Kartenleser unter Einsatz der Karte und des PIN-Codes.

Der Inhaber muss seine Zugangsnummer und seine Bankkartennummer eingeben. Der Inhaber wählt einen Profilnamen, um diese Daten für die weitere Nutzung der Easy-Banking-App-Dienste zu speichern.

Danach erstellt er eine elektronische Unterschrift, indem er die Taste M1 auf dem Kartenleser drückt und die Anweisungen auf dem Bildschirm befolgt.

Nach dieser ersten Identifikation:

- Es werden bestimmte Merkmale des Geräts registriert, auf dem die Anwendung genutzt wird.
- Der Inhaber kann in seinem Profil die Funktion der digitalen Fingerabdruckererkennung und/oder Gesichtserkennung seines kompatiblen Geräts aktivieren. Über diese Funktion hat er einzig und allein die Kontrolle, indem er nur seine eigenen biometrisches Merkmal speichert.

Bei einer späteren Anmeldung zu Easy Banking App hat der Inhaber die Wahl zwischen:

- Identifikation mit dem Easy Banking App-Passwort: Nach der Registrierung der Merkmale seines Geräts muss der Inhaber bei der nächsten Anmeldung lediglich sein Passwort eingeben, das er bei der Anmeldung zum Easy Banking App-Dienst gewählt hat. Die mobile Anwendung erkennt nämlich das Gerät.
- Identifikation mit einem digitalen Fingerabdruck/Gesichtserkennung: Je nach den von der Bank gebotenen Möglichkeiten, abhängig von der verwendeten mobilen Anwendung, nach der Aktivierung der Funktion der digitalen Fingerabdruck/Gesichtserkennung kann sich der Inhaber über seinen (einen seiner) biometrisches Merkmal anmelden, den (die) er auf seinem kompatiblen Gerät gespeichert hat.
- Identifikation per Kartenleser, wobei die Karte und der PIN-Code genutzt werden.
- Identifikation mithilfe der itsme-App und des itsme-Codes

Je nach den von der Bank angebotenen Möglichkeiten muss der Inhaber, der mindestens 18 Jahre alt sein muss und die itsme-App nutzen möchte, um im Rahmen des Zugangsverfahrens für die Dienste der Easy Banking App und des Easy Banking Web (für Letzteres gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen in Bezug auf Bankkarten und die Dienste Easy Banking Phone und Easy Banking Web) seine Identität nachzuweisen und/oder bestimmte im Rahmen der Nutzung dieser Dienste initiierte Aufträge und Transaktionen zu genehmigen, folgende Schritte durchführen:

- Sich zuerst bei der itsme-App registrieren, indem er bei der Belgian Mobile ID SA ein itsme-Konto erstellt, an den der von ihm gewählte itsme-Code gebunden ist. Dieser Vorgang erfolgt gemäß den Modalitäten und Bestimmungen der zwischen dem Inhaber und Belgian Mobile ID abgeschlossenen Vereinbarung.
- Anschließend sein itsme-Konto im Rahmen des Dienstes Easy Banking Web oder der Easy Banking App gemäß den zum jeweiligen Dienst bereitgestellten Anweisungen und Informationen aktivieren.

Der Inhaber – einschließlich des rechtlichen Vertreters des minderjährigen Inhabers – kann die Registrierung des mobilen Geräts jederzeit über den Helpdesk von Easy Banking im Rahmen der mobilen Easy Banking App (+ 32 2 433 41 90) oder über das Hello-Team (+ 32 2 433 41 42) im Rahmen der Hello-bankl-Anwendungen und Hello Wallie deaktivieren lassen.

Der Inhaber kann zu jedem Zeitpunkt die Erkennung über den digitalen Fingerabdruck oder Gesichtserkennung in seiner mobilen Anwendung deaktivieren, ohne dabei die weiteren Identifikationsverfahren zu beeinträchtigen.

Die Bank behält sich das Recht vor, die Registrierung des Geräts bei technischen Problemen, im Falle eines vermuteten falschen Gebrauchs oder Missbrauchs, der Nichtverwendung des Geräts für mehr als 90 Tage oder aus sonstigen objektiven Sicherheitserwägungen jederzeit zu deaktivieren und diese Identifikationsverfahren mit Passwort und digitalem Fingerabdruck/Gesichtserkennung somit unbrauchbar zu machen. In allen Fällen, in denen die Registrierung des Geräts auf Veranlassung der Bank oder des Inhabers deaktiviert wird, kann er Easy Banking App weiter nutzen, indem er sich mit dem Kartenleser identifiziert, wobei er die Karte und den PIN-Code nutzt.

Der Inhaber kann sein itsme-Konto jederzeit über die itsme-Website [www.itsme.be](http://www.itsme.be) sperren lassen. In diesem Fall kann er mithilfe anderer von der Bank zur Verfügung gestellten Identifikations- und Zeichnungsverfahren auf den Dienst Easy Banking App zugreifen und diesen nutzen.

### III.1.2 Eingabe falscher Passwörter, PIN-Codes und itsme-Codes

Werden hintereinander drei falsche Passwörter eingegeben, kann Easy Banking App nicht mehr genutzt werden.

In diesem Fall oder wenn der Inhaber sein Passwort vergessen hat, kann er es über die mobile Anwendung ändern, zu der er Zugang hat mit dem Kartenleser, wobei er die Karte und den PIN-Code nutzt.

Werden beim Identifikations- oder Zeichnungsverfahren mit dem Kartenleser hintereinander drei falsche PIN-Codes eingegeben, wird die Karte unbrauchbar. Hat der Inhaber seinen PIN-Code vergessen, muss er bei der Bank einen neuen beantragen.

Das itsme-Konto wird bei dreimaliger Eingabe eines falschen itsme-Codes in Folge gesperrt. Um sein itsme-Konto zu entsperren und einen neuen itsme-Code zu erhalten, muss sich der Inhaber mithilfe der entsprechenden Funktion in den Kanälen der Bank oder über die itsme-Kanäle gemäß den entsprechenden Anweisungen erneut bei der itsme-App anmelden.

### III.1.3 Sicherheit von Passwort, PIN-Code und itsme-Code

Das vom Kunden gewählte Passwort, der PIN-Code sowie der itsme-Code sind strikt persönlich und vertraulich.

Die Bank trifft die geeigneten Maßnahmen, um die Geheimhaltung des im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes genutzten Passworts, des PIN-Codes und des itsme-Codes zu gewährleisten.

### III.1.4 Fehlerhafte digitale Fingerabdrücke /Gesichtserkennung

Bei mehrfachen fehlerhaften Identifikationsversuchen per digitalem Fingerabdruck/Gesichtserkennung ist der Inhaber an die Modalitäten und Anweisungen der iOS- oder Android-Plattform gebunden.

## III.2. Modalitäten für den Zugang zu den Diensten

Der Easy Banking App-Dienst wird bei seiner ersten Nutzung aktiviert.

Nachdem sich der Inhaber gemäß Artikel III.1.1 angemeldet hat, hat er Zugang zu den in Punkt IV beschriebenen Diensten.

### III.3. Modalitäten für den Zugang zu den Konten

Für die mit der Karte im Rahmen der Easy Banking App getätigten Finanzgeschäfte hat der volljährige Nutzer des Dienstes je nach verwendeter mobiler Anwendung im Sinne des vorstehenden Artikels III.1 Zugang zu folgenden Konten, die bei der Bank geführt werden:

- alle Konten, deren (Mit-)Inhaber er ist;
- alle Konten, deren Nießbraucher er ist. In diesem Fall darf der Inhaber nur Folgendes tun: Abrufen der Kontostände und der entsprechenden Kontobewegungen;
- alle Konten, für die er eine Vollmacht hat;
- alle Konten auf den Namen einer Person, deren gesetzlicher Vertreter er ist.

Der minderjährige Nutzer der Dienste hat Zugang zu den Sicht- und Sparkonten, die bei der Bank geführt werden, deren Inhaber, Mitinhaber, Bevollmächtigter oder Nießbraucher er ist.

Der Inhaber hat auch Zugang zu den Konten und Informationen, die gemäß den in Artikel IV.2. der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen beschriebenen Modalitäten aggregiert wurden.

Wenn der Inhaber eine Transaktion über den Easy Banking App-Dienst ausführt, kann er auf dem Display des Geräts die Liste der ihm zugänglichen Konten abrufen. Die Liste wird unter Berücksichtigung von Ereignissen, die den Kontostand oder das Verhältnis des Inhabers zu diesen Konten ändern, laufend aktualisiert.

Der Inhaber darf auf einem Konto nur solche Transaktionen ausführen, die im Rahmen seiner Handlungsvollmacht für dieses Konto liegen.

## IV. BESCHREIBUNG UND NUTZUNG DES DIENSTES

### IV.1 An Easy Banking App gekoppelte Dienste für die Konten und Dienste der Bank

Die Easy Banking App bietet dem Inhaber die Möglichkeit:

- über ein Online-Gerät mit dem Rechner der Bank in Verbindung zu treten, um im Rahmen der in den allgemeinen Bedingungen genannten Verfügungsgrenzen Kontostände und den Stand von Bank- und Versicherungsprodukten abzurufen, Überweisungen zu tätigen, bestimmte von der Bank vertriebene Finanzdienstleistungen und andere Dienstleistungen zu erwerben und zu verwalten; eine Übersicht der über den Bildschirm des Geräts verfügbaren Funktionen und Transaktionen kann im Menü der entsprechenden mobilen Anwendung abgerufen werden.

- mit einem Berater der Bank in Verbindung zu treten, um im Rahmen der in diesen allgemeinen Bedingungen festgelegten Verfügungsgrenzen die genannten Dienste zu nutzen sowie um Anlagegeschäfte durchführen zu können, Übermittlung von Ordnern und Anfragen, Zugang zu allgemeinen Finanzinformationen sowie individuellen Beratungen; eine Übersicht der über den Bankberater verfügbaren Funktionen und Transaktionen ist bei dem Berater der Bank direkt erhältlich.

Die Bank kann dieser Liste bestimmte Dienste hinzufügen und andere ändern oder löschen.

Für bestimmte Dienste können besondere Bedingungen gelten. Die Zeichnung dieser Dienste setzt die Annahme und die Anwendung ihrer besonderen Bedingungen voraus.

Für die über den Bildschirm des Geräts verfügbaren Funktionen und Transaktionen gilt:

Je nach den von der Bank angebotenen Möglichkeiten verwendet der Inhaber die ihm von der Bank zur Verfügung gestellten oder von dieser akzeptierten Zeichnungsverfahren, um bestimmte Aufträge und/oder Anträge, einschließlich der Nutzung von Finanzdienstleistungen oder sonstiger von der Bank angebotener Dienste, zu bestätigen und/oder zu unterzeichnen. Der Inhaber wird, sofern der Betrieb nicht durch eine technische Störung unterbrochen wird, unverzüglich über die Behandlung seines Antrags informiert (Annahme, Ablehnung oder Prüfung durch die Bank).

Für die bei einem Bankberater verfügbaren Funktionen und Transaktionen gilt:

Die Telefongespräche werden von der Bank in vollem Umfang aufgezeichnet.

Die Bank bestätigt dem Inhaber die Annahme seines Antrags und übermittelt ihm sämtliche erforderlichen Informationen in Form einer den Kontoauszügen beigefügten Mitteilung, in Form eines Briefes oder eines elektronischen Kommunikationsmittels. Bezieht sich der Antrag auf Dienstleistungen, die die Bank im Auftrag anderer Einheiten anbietet, erfolgt die Bestätigung der Annahme des Antrags gegebenenfalls direkt durch die betreffende Einheit.

### IV. 1.1 Zoomit

Der Easy Banking App-Dienst bietet dem Inhaber die Möglichkeit, den Zoomit-Dienst über die ihm zugängliche Anwendung zu nutzen, einen Versender zu akzeptieren, auf die Dokumente dieses Versenders zuzugreifen und diese zu verwalten.

Für die Zahlung von Rechnungen per Easy Banking App, die mit Zoomit bereitgestellt wurden, gelten die für sämtliche Überweisungen an Dritte in Artikel V genannten Höchstbeträge.

Der Zoomit-Dienst unterliegt den Bedingungen des Zoomit-Dienstes. Diese liegen den Allgemeinen

Bedingungen für Bankkarten und die Dienste Easy Banking Phone und Easy Banking Web in Anlage 1 bei.

#### IV. 1.2 Mobile Zahlungen (Bancontact)

Gemäß den von der Bank je nach verwendeter mobiler Anwendung gebotenen Möglichkeiten erlaubt der Easy Banking App-Dienst die Ausführung mobiler Zahlungstransaktionen.

Ein mobiler Zahlungsvorgang entspricht einer Kartentransaktion, d. h. einer Übertragung von Geldmitteln in Euro, die an eine Bankkarte des Inhabers geknüpft ist, die diesem von seiner Bank ausgestellt wurde und die den für Bankkarten geltenden Allgemeinen Bedingungen der Bank unterliegt.

Der Benutzer hat über den entsprechenden Bildschirm der mobilen Anwendung Zugriff auf diese Funktionalität. Die Funktionalität benötigt ein Gerät mit Kamera und automatischer Feineinstellung.

Der Benutzer folgt den Anweisungen auf dem Bildschirm der mobilen Anwendung, um eine der Karten auszuwählen, deren Inhaber er ist, und als Zahler oder Begünstigter einen Zahlungsvorgang auszuführen. Als Zahler kann der Benutzer jeder Privatperson einen Betrag zukommen lassen, die Inhaber einer Bancontact-Bankkarte ist und über die mobile Anwendung mit der geeigneten mobilen Bancontact-Zahlungsfunktionalität verfügt, oder jedem Händler, der ihm online oder an einer Verkaufsstelle anbietet, eine mobile Zahlung vorzunehmen.

Der als Zahler agierende Inhaber genehmigt unwiderruflich den Vorgang anhand des Identifizierungsverfahrens bzw. der Unterschrift, welche die Bank ihm im entsprechenden Bildschirm angibt. Er ermächtigt somit die Bank, das Konto, das an die von ihm gewählte Karte geknüpft ist, mit dem Betrag des mobilen, von ihm genehmigten Vorgangs zu belasten. Der Vorgang gilt als von der Bank erhalten, sobald die mobile Anwendung dem Benutzer den Erfolg des Vorgangs und den entsprechenden Betrag auf dessen Bildschirm bestätigt.

Für den mobilen Zahlungsvorgang, den der als Zahler agierende Benutzer genehmigt, gelten insbesondere die Fristen und Bedingungen im Zusammenhang mit dem auf dem Konto verfügbaren Saldo, an das die vom Benutzer gewählte Karte geknüpft ist, und die Bankkarten-Vorgänge entsprechend den Allgemeinen Bedingungen der Bank für Bankkarten. Darüber hinaus gelten die im Artikel V beschriebenen Obergrenzen.

Der Benutzer kann auf den entsprechenden Bildschirmen der mobilen Zahlungsfunktionalität der mobilen Anwendung die jüngsten mobilen Zahlungsvorgänge und die Höhe der Beträge einsehen, die er als Zahler geleistet oder als Begünstigter erhalten hat. Alle mobilen Zahlungsvorgänge erscheinen auf den Kontoauszügen der Bankkarte, mit der der mobile Zahlungsvorgang ausgeführt wurde.

#### IV.2. Dienste im Zusammenhang mit Easy Banking App für aggregierte Konten und aggregierte Informationen

Der Inhaber hat die Möglichkeit, Easy Banking App aggregierte Konten und aggregierte Informationen hinzuzufügen und gemäß den Vorschriften, die von dem Finanzinstitut festgelegt wurden, bei dem die aggregierten Konten und aggregierten Informationen geführt werden, Überweisungen von diesen vorzunehmen.

Folglich gelten die im unten stehenden Artikel V definierten Verfügungslimits und Obergrenzen nicht für derart vorgenommene Überweisungen.

Im Rahmen der technischen Verfahren zum Hinzufügen von Konten und Informationen, die bei einem anderen Finanzinstitut geführt werden, und zur Ausführung von Überweisungen auf diese Konten bevollmächtigt der Inhaber die Bank, gegebenenfalls auf seinen Namen und auf seine Rechnung die vertraglichen Bedingungen zu akzeptieren, die das Finanzinstitut, bei dem die Konten und Informationen geführt werden, eventuell anwendet.

Der Inhaber verpflichtet sich, nur Konten und Informationen zu aggregieren, die er bei anderen Finanzinstituten führt und deren einziger und eindeutiger Inhaber er ist.

Der Inhaber kann aggregierte Konten und aggregierte Informationen von Easy Banking App jederzeit hinzufügen oder löschen.

Wenn der Inhaber Zugang zu mehreren mobilen Anwendungen hat, werden alle aggregierte Konten und aggregierte Informationen, die er in einer mobilen Anwendung hinzugefügt oder gelöscht hat, automatisch von seiner/seinen anderen mobilen Anwendung(en) übernommen oder daraus gelöscht.

Der Inhaber hat nur für begrenzte Zeit Zugang zur Historie der Transaktionen der aggregierten Konten und aggregierten Informationen.

#### IV.3. Dienste im Zusammenhang mit Easy Banking App für die bei der Bank geführten Konten und die aggregierten Konten und aggregierten Informationen

##### IV.3.1 Ausführung von europäischen Überweisungen mit Easy Banking App

Unbeschadet der Möglichkeit Überweisungsaufträge bei dem Berater zu tätigen, den der Inhaber kontaktiert hat, können Überweisungsaufträge über den Easy Banking App-Dienst sind die Bildschirmweisungen zu befolgen.

Die Ausführung einer Überweisung ist ein rein elektronischer Vorgang, der wie folgt abläuft:

- Die Transaktion wird im Menübildschirm angeboten, wo der Inhaber sie auswählt.
- Nachdem der Inhaber die Daten des Auftrags eingegeben hat, bestätigt er sie. Die Bank kann den Inhaber auffordern, bestimmte Überweisungen zugunsten Dritter mit dem ihm im Rahmen des Dienstes bereitgestellten oder von der Bank angenommenen Zeichnungsverfahren elektronisch zu bestätigen/unterschreiben.
- Der vom Inhaber bestätigte oder unterschriebene Auftrag wird auf elektronischem Wege versendet und bearbeitet.
- Der Inhaber wird unmittelbar über den weiteren Verlauf seines Auftrags unterrichtet (Annahme oder Ablehnung), es sei denn, der Vorgang wurde aufgrund einer technischen Störung abgebrochen.

Die über den Easy Banking App-Dienst ausgeführten Überweisungen auf die aggregierten Konten entsprechen den Vorschriften des Finanzinstituts, bei dem das aggregierte Konto geführt wird. Der Easy Banking App-Dienst dient diesbezüglich nur als Übertragungsmittel des Zahlungsauftrags.

Die Funktion zur Überweisung mit Memodatum ist für die aggregierten Konten nicht verfügbar.

#### IV.3.2. Analyse der Einnahmen und Ausgaben

Die Analyse der Einnahmen und Ausgaben erlaubt die automatische Kategorisierung der Transaktionen des Inhabers auf den Konten, die über den Easy Banking App-Dienst zugänglich sind, einschließlich der aggregierten Konten und aggregierten Informationen.

Die verschiedenen Kategorien und Unterkategorien sind standardmäßig definiert; der Inhaber behält jederzeit die Möglichkeit:

- die Kategorie/Unterkategorie zu ändern, die jeder seiner Transaktionen automatisch zugewiesen wurde;
- eine Transaktion von der Kategorisierung auszuschließen.
- eine Transaktion zu kategorisieren, falls dies nicht standardmäßig vorgenommen wurde.

Der Inhaber hat die Möglichkeit, ein Konto zur Analyse der Einnahmen und Ausgaben hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Der Inhaber behält jederzeit die Möglichkeit, die Funktion „Analyse der Einnahmen und Ausgaben“ zu deaktivieren.

Wenn der Inhaber Zugang zu mehreren mobilen Anwendungen hat, wird die Funktion „Analyse der

Einnahmen und Ausgaben“, so wie sie in einer mobilen Anwendung konfiguriert ist, automatisch in seiner/seinen anderen mobilen Anwendung(en) übernommen

## V. VERFÜGUNGLIMITS UND OBERGRENZEN

### V.1. Überweisungen

Als Überweisung zugunsten eines Dritten im Sinne dieses Artikels gilt jede Überweisung auf ein Konto, wozu der Inhaber im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes keinen Zugang hat, d. h. ein anderes als die in Artikel III.3 dieser Allgemeinen Bedingungen genannten Konten.

Unter Vorbehalt der Befugnisse des Inhabers für die Verfügungen über die Konten finden die nachfolgenden Obergrenzen für alle mithilfe der Easy Banking App getätigten Überweisungen Anwendung:

- Überweisungen von einem Sicht- auf ein Sparkonto und umgekehrt sind auf das Kontoguthaben des zu belastenden Kontos begrenzt;
- Mithilfe des Easy Banking App getätigte Überweisungen zugunsten Dritter sind begrenzt auf:
  - Für volljährige Inhaber:
    - über den Bildschirm des Geräts: max. 25.000 EUR pro Tag und pro Konto;
    - über einen Berater: max. 5.000 EUR pro Tag und 10.000 EUR pro Woche (diese Grenze gilt für alle im Rahmen dieses Vertrags bei dem Berater, über Easy Banking Phone sowie an den Self-Automaten von BNP Paribas Fortis abgegebenen Überweisungen).
  - Für minderjährige Inhaber:
    - über den Bildschirm des Geräts: max. 625 EUR pro Tag und 1.250 EUR pro Woche bei Abschluss eines Welcome Packs;
    - über einen Berater: max. 625 EUR pro Tag und 1.250 EUR pro Woche bei Abschluss eines Welcome Packs (diese Grenze gilt für alle im Rahmen dieses Vertrags bei dem Berater, über Easy Banking Phone sowie an den Automaten von BNP Paribas Fortis abgegebenen Überweisungen).

Mit Ausnahme der genannten Bedingungen für Überweisungen durch einen Berater finden diese Begrenzungen getrennt und unabhängig von den festgelegten Höchstbeträgen für Abhebungen, Zahlungen an Zahlungsterminals und Überweisungen gemäß den Vorgaben in den allgemeinen Bedingungen zu Bankkarten und Diensten von Easy Banking Phone sowie Easy Banking Web.

Die Bank behält sich jedoch das Recht vor, diesen Höchstbetrag nach eigenem Ermessen einzuschränken für den Fall eines drohenden Betrugs oder ähnlichen Missbrauchs.

## V.2. Mobile Zahlungen

Folgende Limits gelten für mobile Zahlungsvorgänge gemäß Art. IV.1.2:

- pro Vorgang an eine Privatperson: mindestens 0,50 EUR und höchstens 250 EUR
- pro Vorgang an einen Händler: mindestens 0,50 EUR und höchstens 500 EUR
- pro Kalendertag : dem Benutzer kann ein Gesamtbetrag von höchstens 500 EUR gutgeschrieben werden
- pro Kalendertag : der Benutzer kann einer oder mehreren Privatpersonen einen Gesamtbetrag von höchstens 250 EUR über eine oder mehrere seiner in den mobilen Apps Easy Bank App, Hello Bank! und Hello Wallie registrierten Bankkarten zahlen
- pro Kalendertag : der Benutzer kann einem oder mehreren Händlern einen Gesamtbetrag von höchstens 500 EUR über eine oder mehrere seiner in den mobilen Apps Easy Bank App, Hello Bank! und Hello Wallie registrierten Bankkarten zahlen

Diese Limits gelten separat und unbeschadet der in den Allgemeinen Bedingungen der benutzen Bankkarte festgelegten Obergrenzen.

## VI. PFLICHTEN UND HAFTUNG DES INHABERS

### VI.1 Grundlegende Pflichten – Sicherheit des Identifikations- und Zeichnungsverfahrens – Sicherheit des Gerätezugangs und seiner Kontrolle

Der Inhaber ist verpflichtet, den Easy Banking App-Dienst gemäß den für seine Bereitstellung und Nutzung geltenden Bedingungen zu nutzen.

Der Inhaber muss sicherstellen, dass er seine Transaktionen direkt über den oben genannten Easy Banking App-Dienst ausführt. Insbesondere dürfen Zugriff und Nutzung der Easy Banking App sowie die Nutzung des Authentifizierungs- und Signaturverfahrens (das die Bank dem Kontoinhaber im Rahmen der Easy Banking App zur Verfügung stellt) allein über die dafür von der Bank bereitgestellten Mobilanwendungen erfolgen.

Passwort, Karte, PIN-Code und die Identifikations- und Zeichnungsverfahren sind strikt persönliche Medien des Inhabers.

Der Inhaber trifft sämtliche Vorkehrungen, um die Sicherheit und ggf. die Geheimhaltung seines Passworts, der Karte, des PIN-Codes, einschließlich des itsm-Codes, und der Identifikations- und Zeichnungsverfahren zu gewährleisten. Insbesondere in Bezug auf die Passwörter, PIN-Codes und itsme-Codes verpflichtet er sich, sie sich einzuprägen, sie auf keinem Dokument, Gegenstand oder Träger zu notieren, sie nicht bekanntzumachen und in keiner Weise Kenntnis davon nehmen zu lassen. Er verpflichtet sich ebenfalls, sein Passwort, seinen PIN-Code,

seinen itsme-Code und die Identifikations- und Zeichnungsverfahren keinem Dritten zugänglich zu machen oder zu überlassen.

Der Inhaber ergreift ebenfalls alle erforderlichen Maßnahmen, um die Sicherheit des Zugangs zu seinem Gerät und dessen Kontrolle zu gewährleisten.

Der Inhaber verpflichtet sich insbesondere, die Funktion der digitalen Fingerabdruckererkennung oder Gesichtserkennung als Identifikationsverfahren nur dann zu aktivieren, wenn der die ausschließliche Kontrolle über sein Gerät hat; dies durch die alleinige Speicherung seiner Fingerabdrücke oder Merkmale seines einzigen Gesichts. Ihm ist es somit untersagt, auf seinem Gerät einen oder mehrere andere Fingerabdrücke oder Gesichtserkennung zu speichern (oder speichern zu lassen), die nicht seine eigenen Fingerabdrücke oder Gesichts sind.

Unbeschadet des vorhin Genannten und wenn der Inhaber die itsme-App als Identifikations- und Zeichnungsverfahren im Rahmen des Dienstes Easy Banking App aktiviert hat, muss er die Verpflichtungen und Sicherheitsmaßnahmen im Hinblick auf die Nutzung der App, des Kontos und des itsme-Codes gemäß den Bestimmungen der Vereinbarung, die er mit Belgian Mobile ID abgeschlossen hat, einhalten.

### VI.2. Anzeige des Verlusts, Diebstahls oder der missbräuchlichen Benutzung oder des Risikos einer missbräuchlichen Benutzung der Passwörter, des PIN-Codes, des Mobilgeräts und der Authentifizierungs- und Signaturverfahren

Der Inhaber ergreift sämtliche Maßnahmen, um unverzüglich nachstehende Umstände festzustellen, und führt die nötigen Benachrichtigungen durch.

Der Inhaber der Easy Banking App, einschließlich des gesetzlichen Vertreters des minderjährigen Inhabers, teilt dem Easy Banking Helpdesk den Verlust, Diebstahl oder das Risiko einer missbräuchlichen Nutzung seines elektronischen Identifikations- und Zeichnungsverfahrens bzw. seines Geräts mit, sobald er Kenntnis davon hat, inklusive einer missbräuchlichen Nutzung des Identifikationsverfahrens per digitalem Fingerabdruck oder Gesichtserkennung.

Der Easy Banking Centre-Helpdesk ist nur an bestimmten Tagen und zu bestimmten Zeiten erreichbar. Der Inhaber erhält in seiner Filiale sowie auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) Informationen zu den Öffnungszeiten des Easy Banking Centre-Helpdesks.

Falls der Inhaber außerhalb der Betriebszeiten des Easy Banking Centre-Helpdesks oben genannte Umstände feststellt, muss er die Benachrichtigung vornehmen, sobald der Service wieder verfügbar ist oder sobald dies möglich ist.

Wird beim elektronischen Identifikations- und Zeichnungsverfahren der Easy Banking App eine Karte und ein Lesegerät benutzt, teilt der Inhaber, einschließlich des gesetzlichen Vertreters des minderjährigen Inhabers,

CARD STOP den Verlust, Diebstahl oder das Risiko einer missbräuchlichen Nutzung dieser Karte mit, sobald er Kenntnis davon hat.

CARD STOP ist telefonisch die ganze Woche rund um die Uhr unter der Nummer 070/344.344 erreichbar. Das Telefonat wird vollständig von CARD STOP aufgezeichnet.

Der Inhaber, der die itsme-App aktiviert hat, muss Belgian Mobile ID unverzüglich in Kenntnis setzen und sein itsme-Konto sperren lassen, sobald er den Verlust, Diebstahl oder die betrügerische Verwendung seines Geräts, itsme-Kontos oder seines itsme-Codes oder das Risiko einer solchen feststellt. Die Sperrung des itsme-Kontos kann jederzeit gemäß den gegebenen Anweisungen entweder auf der itsme-Website [www.itsme.be](http://www.itsme.be) oder während der Öffnungszeiten über den itsme-Helpdesk unter der Telefonnummer +32 2 657 32 13 erfolgen. Sämtliche nützlichen Informationen, einschließlich der Betriebszeiten des itsme-Helpdesks, sind ebenfalls auf oben angegebener Website verfügbar.

CARD STOP, der Easy Banking Centre-Helpdesk oder der itsme-Helpdesk teilen dem Inhaber sofort ein Aktenzeichen als Nachweis seiner Mitteilung mit.

Der laut diesem Artikel mitgeteilte Tatbestand muss innerhalb von 24 Stunden nach der Feststellung bei der Polizei am Ort des Verlusts oder Diebstahls angezeigt werden.

### **VI.3. Mitteilung von festgestellten Fehlern oder Unregelmäßigkeiten auf Kontoauszügen**

#### **VI.3.1. Für die bei der anderen Bank geführten Konten**

Der Inhaber muss so oft wie möglich den Kontostand der Konten, auf die sich die im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes von der Bank getätigten Vorgänge beziehen, abfragen, sowie von allen darauf verbuchten Bewegungen Kenntnis nehmen.

Stellt der Inhaber dabei eine nicht autorisierte oder nicht ordnungsgemäß ausgeführte Zahlung fest, handelt er in Einklang mit den in der Rubrik „Zahlungsdienste“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank genannten Vorschriften in Bezug auf Zahlungsvorgänge.

#### **VI.3.2. Für die aggregierten Konten und aggregierten Informationen**

Wenn der Inhaber eine nicht genehmigte oder nicht korrekt ausgeführte Zahlungstransaktion von einem Konto, das bei einem anderen Finanzinstitut geführt wird, dank der im Easy Banking App-Dienst aufgeführten Informationen oder bei Empfang der Kontoauszüge von diesem Finanzinstitut feststellt, muss der Inhaber sich umgehend mit diesem in Verbindung setzen, weil dieses Finanzinstitut diesbezüglich der einzige Ansprechpartner des Inhabers ist.

Bezüglich der vorzunehmenden Benachrichtigungen muss sich der Inhaber auf die vertraglichen Bedingungen des Finanzinstituts, bei dem das Konto geführt wird, beziehen.

### **VI.4. Haftung bei missbräuchlicher Nutzung des Easy Banking App-Dienstes, Passworts, PIN-Codes, der Karte und der Identifikations- und Zeichnungsverfahren**

#### **VI.4.1 Bis zur Mitteilung**

Bis zu der in Artikel VI.2 genannten Mitteilung haftet der Inhaber für die Folgen des Verlusts, des Diebstahls oder der missbräuchlichen Nutzung seines Geräts, seiner Karte oder Identifikations- und Zeichnungsverfahren (einschließlich Identifikationsverfahren mittels Erkennung digitaler Fingerabdrücke oder Gesichtserkennung) in Höhe von 150 EUR, es sei denn er hat grob fahrlässig oder in betrügerischer Absicht gehandelt.

In diesem Fall gilt dieser Höchstbetrag nicht. Bei geschäftlicher Nutzung gilt der genannte Höchstbetrag nicht.

#### **VI.4.2 Nach der Mitteilung**

Nach der in Artikel VI.2 genannten Mitteilung haftet der Inhaber nicht mehr für die Folgen des Verlusts oder Diebstahls seines Geräts, seiner Karte oder Identifikations- und Zeichnungsverfahren, es sei denn, die Bank erbringt den Nachweis, dass er grob fahrlässig oder betrügerisch gehandelt hat.

#### **VI.4.3 Begriff der groben Fahrlässigkeit**

##### **VI.4.3.1 Allgemeines**

Unter Berücksichtigung der tatsächlichen Umstände und unbeschadet des souveränen richterlichen Ermessens kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers betrachtet werden:

- CARD STOP, der Bank oder Belgian Mobile Wallet SA den Verlust, Diebstahl oder das Risiko einer missbräuchlichen Benutzung seiner Karte, seines Geräts oder Identifikations- und Zeichnungsverfahren nicht mitzuteilen, sobald er Kenntnis davon hat;
- nicht so oft wie möglich vom Stand der Konten, auf die sich die im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes getätigten Transaktionen beziehen, sowie von allen darauf gebuchten Bewegungen Kenntnis zu nehmen, wenn sich daraus seitens des Inhabers eine verspätete Feststellung einer missbräuchlichen Benutzung seiner Identifikations- und Zeichnungsverfahren und Benachrichtigung der Bank ergibt;
- die in Artikel VI.1, VI.6 und VI.7 genannten Sicherheits- und Vorsichtsmaßnahmen nicht zu beachten;
- den Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Nutzung seiner Karte, seines Geräts oder Identifikations- und Zeichnungsverfahren nicht innerhalb von 24 Stunden nach der Feststellung bei



der Polizei am Ort des Verlusts oder Diebstahls anzuzeigen.

#### **VI.4.3.2 Missbräuchliche Benutzung des Passworts, PIN-Codes, einschließlich des itsme-Codes und der Identifikations- und Zeichnungsverfahren**

Innerhalb des oben genannten Rahmens gilt insbesondere als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers:

- ein Passwort oder einen PIN-/itsme-Code in leserlicher Form auf dem Gerät, der Karte, einem Gegenstand oder einem vom Inhaber mit dem Gerät oder der Karte aufbewahrten oder mitgeführten Dokument zu notieren;
- einem Dritten das Passwort oder den PIN-/itsme-Code bekanntzumachen;
- die persönlichen Sicherheitsmerkmale zusammen mit dem Kartenleser aufzubewahren, sie einem Dritten zu überlassen oder bekanntzumachen.

Es liegt keine grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers vor, wenn die Herausgabe des Passworts oder des PIN-Codes oder die Benutzung eines Identifikationsprozesses mit Gewalt gegen seine Person oder sein Eigentum oder einen seiner Angehörigen oder unter Drohung mit Gewalt gegen seine Person oder sein Eigentum oder einen seiner Angehörigen erzwungen wurde.

#### **VI.4.3.3. Andere Fälle grober Fahrlässigkeit**

Innerhalb des oben genannten Rahmens kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers gelten, den unten genannten Personen aufgrund mangelnder Vorsichtsmaßnahmen oder Wachsamkeit hinsichtlich des Geräts, Passworts, PIN-/itsme-Codes, der Karte, oder der Identifikations- und Zeichnungsverfahren die Nutzung von Easy Banking App, der Identifikations- und Zeichnungsverfahren (einschließlich des Identifikationsverfahrens mittels Erkennung seiner digitalen Fingerabdrücke oder Gesichtserkennung) oder der persönlichen Sicherheitsmerkmale zu ermöglichen:

- Inhaber, Mitinhaber oder Bevollmächtigter eines Kontos, auf die sich die im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes getätigten Transaktionen beziehen;
- Ehepartner, Zusammenwohnender, Gast oder Besucher (unabhängig ob privater oder beruflicher Besuch) des Inhabers oder Kontoinhabers;
- Personen, Lohnempfänger oder nicht und unabhängig von ihrem Beschäftigungsstatus, die in einem Dienstverhältnis zum Inhaber oder Kontoinhaber stehen oder deren Mitarbeiter sind;
- Verwandte und Anverwandte des Inhabers oder Kontoinhabers.

#### **VI.4.4 Haftung für den Zugang zum Gerät und die Kontrolle über das Gerät**

Der Inhaber haftet für den Zugang zum Gerät, über das er sich beim Easy Banking App-Dienst anmeldet und den Dienst benutzt.

Gemäß Artikel VI.1 haftet er insbesondere für die ausschließliche Kontrolle über sein Gerät, wenn er die Funktion der digitalen Fingerabdruckerkennung oder Gesichtserkennung als Identifikationsverfahren aktiviert.

Er übernimmt daher die volle Verantwortung für den Zugang zu seinem bzw. seinen Profilen und den Transaktionen, die von einer Person, deren Fingerabdruck und / oder Gesichtsmarkmalen auf seinem Gerät aufgezeichnet sind auf seinem Gerät gespeichert ist oder wird, auf dem bzw. den mit diesen Profilen verknüpften Konten ausgeführt werden.

In diesem Zusammenhang kann die Speicherung eines oder mehrerer Fingerabdrücke oder Gesichtserkennung auf dem Gerät des Inhabers, die nicht seine eigenen Fingerabdrücke sind, eine grobe Fahrlässigkeit seinerseits darstellen.

#### **VI.5. Ausführung und Unwiderruflichkeit der im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes erteilten Aufträge**

Der Inhaber kann einen per Easy Banking App erteilten Auftrag für einen Geldtransfer nicht mehr widerrufen, sobald dieser bei der Bank eingegangen ist.

Soll der Geldtransfer jedoch an einem mit der Bank vereinbarten Datum ausgeführt werden, kann der Widerruf spätestens am Tag vor der geplanten Ausführung des Zahlungsauftrags erfolgen.

Der Widerruf der Überweisung mit Memodatum oder Ausführungsdatum kann in der mobilen Anwendung oder in Easy Banking Web mit der Funktion „Löschen“ erfolgen. Der Widerruf wird mit den von der Bank bereitgestellten Zeichnungsverfahren unterzeichnet.

Der Kontoinhaber ermächtigt die Bank unwiderruflich, sein Konto mit dem Betrag der Vorgänge, die sie über den Easy Banking App-Dienst ausgeführt hat, zu belasten. Die infolge dieser Belastungen möglicherweise auftretenden unzulässigen Kontoüberziehungen können keinesfalls als Kreditgewährung betrachtet werden und müssen vom Kontoinhaber unverzüglich ausgeglichen werden.

Die im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes übermittelten Überweisungsaufträge werden von der Bank auf den von ihr geführten Konten ausgeführt, sofern der Kontostand und die Verträge, denen das Konto unterliegt, dies zulassen.

Die Nutzung des Easy Banking App-Dienstes zur Übermittlung von Aufträgen an die Bank ändert in keiner Weise die Art dieser Aufträge.

Es obliegt dem Inhaber, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um nichtgeschuldete Bezahlungen zu verhindern. Die Bank interveniert nicht bei Streitfällen, die sich in diesem Zusammenhang zwischen dem Inhaber und dem Empfänger einer solchen Zahlung ergeben können.

## **VI.6 Sicherheitsmaßnahmen – Mindestanforderungen an das Gerät – Aktualisierung der mobilen Anwendungen**

Der Kunde anerkennt und akzeptiert, dass eine permanent gesicherte Navigationsumgebung eine Grundvoraussetzung für den Zugang zum und die Nutzung des Easy Banking App-Dienstes ist und die Bank nicht für Sicherheitsrisiken haftet, die auf das Gerät, den Browser, das Betriebssystem, die Internetverbindung, die Firewall, das Netzwerk usw. des Kunden zurückzuführen sind.

Der Inhaber achtet darauf, dass der Dienst in Einklang mit den Sicherheitsvorschriften für eine angemessene Internetnutzung, den Schutz des Gerätes und gegebenenfalls der Netze genutzt wird. Diese wesentlichen Vorschriften sind auf der Website [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be)

>Sicherheit und auf der Website [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) > Sicherheit online verfügbar.

Der Inhaber ist verpflichtet und akzeptiert, die in Artikel VI.1 vorgeschriebenen Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten, wenn er die Funktion der digitalen Fingerabdruckererkennung oder Gesichtserkennung als Identifikationsverfahren aktiviert.

Die Bank informiert den Inhaber über die technischen Merkmale und die erforderliche Mindestanforderung des benutzten Geräts, damit der Easy Banking App-Dienst korrekt und sicher funktionieren kann.

Der Inhaber muss die Aktualisierungen durchführen und die neuen Versionen der mobilen Anwendung benutzen, die die Bank regelmäßig bereitstellt. Ist die Aktualisierung bzw. die neue Version der mobilen Anwendungen nicht mit dem Gerät des Inhabers kompatibel, ist der Zugang zum Dienst nicht möglich. Eine Aktualisierung bzw. neue Version der mobilen Anwendungen, die den Zugang zum Dienst unmöglich macht, stellt seitens der Bank keinesfalls eine Kündigung, Deaktivierung oder Aussetzung des Dienstes dar.

### **VI.7. Sicherheitshinweise**

Die Bank empfiehlt dem Inhaber, die in diesem Artikel genannten Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf die Nutzung des Easy Banking App-Dienstes zu beachten.

#### **VI.7.1 Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf das Passwort und den PIN-Code, einschließlich des itsme-Codes**

Das Passwort und der PIN-/itsme-Code müssen geheim bleiben: sie dürfen niemandem mitgeteilt werden, auch nicht einem Angehörigen, einem Freund bzw. einer Freundin oder einer wohlmeinenden Person.

Niemand hat das Recht, das Passwort oder den PIN-/itsme-Code zu erfragen, weder die Bank noch die Polizei oder Versicherungen.

Das Passwort oder der PIN-/itsme-Code dürfen auf keinen Fall notiert werden, auch nicht verschlüsselt, z.B. in einer fiktiven Telefonnummer.

Das Passwort und der PIN-/itsme-Code müssen immer verdeckt eingegeben werden. Der Inhaber muss immer dafür sorgen, nicht unbemerkt beobachtet zu werden, z.B. indem er mit seiner Hand die Tastatur bedeckt. Er darf sich von niemandem ablenken lassen. Bei Auffälligkeiten ist sofort die Bank zu benachrichtigen.

Bei einem neuen Passwort sind zu offensichtliche Kombinationen zu vermeiden (wie beispielsweise ein Teil des Vor- oder Nachnamens, der Name des Ehepartners oder Haustiers, ein Geburtsdatum mit den Initialen des Inhabers usw.).

Dasselbe gilt für den PIN-Code (z.B. ein Teil des Geburtsdatums oder der Telefonnummer, die Postleitzahl der Gemeinde des Inhabers usw.). Einen einzigen PIN-Code für alle Karten oder Zugangscodes wählen scheint einfach, birgt aber deutliche Risiken.

Ist die Vertraulichkeit des Easy Banking App-Passworts nicht mehr gewährleistet, muss es sofort in der mobilen Anwendung geändert werden, wozu der Inhaber Zugang hat. Erhält der Inhaber mit seinem Easy Banking App-Passwort keinen Zugang mehr zum Dienst, muss er sofort das Easy Banking Centre oder das Hello Team anrufen (die Telefonnummern sind auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) oder [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) erhältlich).

Auch wenn die Vertraulichkeit Ihres itsme-Codes gefährdet ist, ändern Sie ihn unverzüglich oder sperren Sie Ihr itsme-Konto über die verfügbaren Kanäle von Belgian Mobile ID.

#### **VI.7.2 Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf den Easy Banking App-Dienst**

Das Mobilgerät sollte nie unbeaufsichtigt gelassen werden, insbesondere während der Verbindung mit dem Bankcomputer. Das Programm ist über die Schaltfläche „Abmelden“ zu beenden, sobald der Easy Banking App-Dienst nicht mehr genutzt wird. Wir empfehlen die Lektüre unserer Sicherheitsvorschriften auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) oder [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be).

Wenn Sie die Funktion der digitalen Fingerabdruckererkennung / oder Gesichtsmarkale als Identifikationsverfahren aktivieren, sollten Sie dadurch die ausschließliche Kontrolle über Ihr Gerät besitzen und beibehalten, dass Sie nur Ihre eigenen Fingerabdrücke/Gesichtserkennung speichern.

#### **VI.8. Easy Banking App-Dienst: Nutzungsrecht und geistiges Eigentum**

Der Inhaber verfügt über ein strikt persönliches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht für eine normale Nutzung der ihm von der Bank im Rahmen der Easy Banking App bereitgestellten Software und mobilen Anwendungen. Diese Software und mobilen Anwendungen sind (auch geistiges) Eigentum der Bank bzw. der Personen, die der Bank das Betriebsrecht abgetreten haben. Dem Inhaber wird keinerlei Eigentumsrecht oder Recht des geistigen Eigentums abgetreten.

Die Benutzung, das Abrufen oder Teilen dieser Software und mobilen Anwendungen im Rahmen dieser oder einer

anderen Internetanwendung oder Software, einschließlich einer mobilen Anwendung, durch jede andere Partei, z. B. um Daten über die mobile Anwendung zu extrahieren oder Transaktionen zu tätigen, ist strikt verboten.

Das Konzept der mobilen Easy Banking App Anwendungen, ihre Texte, Grafiken, Abbildungen, das Layout, und sonstigen Bestandteile sind Eigentum der Bank und dürfen ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der Bank unter keinen Umständen geändert, reproduziert oder veröffentlicht werden.

Der Inhaber darf diese Software und mobilen Anwendungen Dritten weder ganz noch teilweise, entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung stellen; Des Weiteren darf er die mobile Anwendung oder Teile ihres Inhalts ohne die ausdrückliche Zustimmung der Bank weder ganz noch teilweise in irgendeiner Weise kopieren, übersetzen, anpassen, kompilieren oder ändern.

Der Inhaber ist jedoch berechtigt, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der mobilen Anwendung erforderlichen Vorgänge durchzuführen, wie den Download, das Aufrufen oder Abspeichern der mobilen Anwendung.

Die im Easy Banking App-Dienst enthaltenen geschützten oder nicht geschützten Marken, Bezeichnungen und Logos sind Alleineigentum von BNP Paribas Fortis, anderen Gesellschaften der BNP-Gruppe oder anderen Unternehmen, und dürfen nicht reproduziert werden. Die Inhaber dürfen sie insbesondere nicht als Metatags auf Websites nutzen.

## **VI.9 Inanspruchnahme von Drittanbieterdiensten**

VI.9.1. Ungeachtet jeder anderen gegenteiligen Bestimmung in den vorliegenden Bedingungen kann der Inhaber einen dritten Dienstleister anweisen, auf Informationen auf den Konten, die der Inhaber bei der anderen Bank führt und die online zugänglich sind, zuzugreifen und/oder der Bank die Anweisungen des Inhabers zu geben, Zahlungsvorgänge von den Konten des Inhabers, die bei der Bank geführt werden und online zugänglich sind, zu tätigen und/oder die Bank bezüglich der Verfügbarkeit der Guthaben auf den Konten des Inhabers, die bei der Bank geführt werden und online zugänglich sind und die mit einem Zahlungsinstrument, verbunden mit einer von diesem dritten Dienstleister ausgestellten Karte, verbunden sind, zu befragen.

Der Abonnent muss überprüfen, dass es sich bei dem Drittanbieter um ein ordnungsgemäß bevollmächtigtes Kredit- oder Zahlungsinstitut handelt, das in Belgien befugt ist, Zahlungsanweisungen und/oder Kontoinformationsdienste zu erteilen und/oder die Bestätigung von verfügbaren Geldmitteln vor der Nutzung der Dienste zu erfragen. Wenn der Inhaber einem Dritten außer einem ermächtigten dritten Dienstleister Zugang zu einem Identifikations- und/oder Unterschriftenverfahren gewährt, geht die Bank davon aus, dass der Inhaber die Bank ermächtigt, für die Konten des Inhabers, die bei der Bank geführt werden und die online zugänglich sind,

Zugang zu den Informationen auf diesen zu geben und/oder Zahlungen von diesen zu tätigen und/oder die Verfügbarkeit von Guthaben auf diesen zu bestätigen, und der Inhaber ist verantwortlich für alle Zahlungen sowie jeden Zugang zu Daten, die aus Handlungen dieser dritten Partei resultieren.

Wenn sich der Kontoinhaber an einen entsprechend autorisierten Zahlungsauslösedienstleister gewandt hat, setzt er sich mit der Bank in Verbindung, um sie über einen nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Vorgang zu informieren und diesen berichtigen zu lassen.

VI.9.2. Alle Anweisungen nach Absatz VI.9.1, einen Zahlungsvorgang zu tätigen und/oder auf Informationen auf Konten, die bei der Bank geführt werden, zuzugreifen und/oder die Verfügbarkeit von Guthaben zu bestätigen, werden als gültige Anweisungen des Inhabers an die Bank zu den Zwecken der vorliegenden Bedingungen angesehen und werden in dieser Hinsicht genauso bearbeitet wie eine vom Inhaber erteilte Anweisung.

VI.9.3. Die Bank behält sich das Recht vor, Anweisungen gemäß Unterabsatz VI.9.2. in den selben Fällen abzulehnen, in denen die Bank das Recht hat, Anweisungen zu verweigern, die unmittelbar vom Abonnenten erteilt werden.

VI.9.4. Die Bank kann den Zugang zu den bei der Bank geführten Konten und folglich eine Anweisung nach Absatz VI.9.2 ablehnen, im Falle von berechtigten und belegten Gründen bezüglich unzulässiger Nutzung oder betrügerischen Handlungen seitens des Drittanbieters laut Unterabsatz VI.9.1. verweigern. Im Vorfeld benachrichtigt die Bank den Abonnenten über die beabsichtigte Verweigerung des Zugriffs und die diesbezüglichen Gründe, es sei denn, es ist unter den gegebenen Umständen nicht vertretbar. In diesem Fall informiert die Bank den Abonnenten unmittelbar im Anschluss.

In jedem Fall informiert die Bank den Abonnenten in der ihrer Ansicht nach unter den gegebenen Umständen angemessensten Art, und sie ist nicht verpflichtet, den Abonnenten dann zu informieren, wenn dies ihre angemessenen Sicherheitsmaßnahmen beeinträchtigt oder andernfalls rechtswidrig wäre. Wenn die Bank den Zugang zu den bei der Bank geführten Konten des Inhabers verweigert, muss sie die zuständigen Behörden diesbezüglich in Kenntnis setzen.

## **VII. PFLICHTEN UND HAFTUNG DER BANK**

### **VII.1. Interne Aufstellung der Transaktionen**

Die Bank verwahrt ab dem 1. Januar nach deren Ausführung während zehn Jahren eine interne Aufstellung der im Rahmen des Easy banking-Dienstes von einem bei der Bank geführten Konto getätigten Transaktionen.

### **VII.2. Nachweis der im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes getätigten Vorgänge**

Die wichtigen Daten jedes von der Bank im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes eingeleiteten oder ausgeführten Zahlungsvorgangs werden von der Bank aufgezeichnet und aufbewahrt, um in lesbarer Form auf jedem beliebigen Träger reproduziert werden zu können.

Im Fall einer Streitigkeit mit dem Inhaber betreffend einen dieser Vorgänge und unbeschadet eines vom Inhaber vorgelegten gegenteiligen Beweises, sofern Letzterer als Verbraucher handelt, liegt die Beweislast für folgende Aspekte bei der Bank:

- für die von der Bank eingeleiteten Vorgänge : dass der Zahlungsvorgang korrekt genehmigt und ordnungsgemäß gespeichert wurde ;
- für die durch die Bank ausgeführten Vorgänge : dass der Zahlungsvorgang korrekt genehmigt, ordnungsgemäß gespeichert und verbucht wurde

und dass dieser Vorgang nicht von einem technischen Fehler oder einer anderen Störung betroffen war.

### **VII.3. Kontinuität des Easy Banking App-Dienstes**

Die Bank erarbeitet die Programme und die Software für den Zugang zum Easy Banking App-Dienst mit größter Sorgfalt.

Sie tut alles Erforderliche, um die Kontinuität der Dienstleistungen und die Sicherheit ihrer Systeme zu gewährleisten. Sie darf die Dienstleistungen jedoch schadenersatzlos unterbrechen, um die bestehenden Geräte oder Software zu warten oder neue Terminals oder Versionen der Software zu installieren, sofern diese Unterbrechungen einen angemessenen Zeitraum nicht überschreiten.

### **VII.4. Nicht oder fehlerhaft ausgeführte Transaktionen – und Vorgänge, die ohne Genehmigung von bei der Bank geführten Konten ausgeführt wurden**

Unbeschadet der in Artikel VI genannten Pflichten und Haftung des Inhabers haftet die Bank für:

- im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes mit den von der Bank zugelassenen Anlagen oder Geräten nicht oder fehlerhaft ausgeführten Transaktionen, unabhängig davon, ob diese unter ihrer Aufsicht stehen oder nicht;
- Transaktionen, die ohne die Autorisierung des Inhabers getätigt wurden, und für alle der Bank zuzuschreibenden Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verwaltung der Dienste.

In allen Fällen, in denen die Bank aufgrund von Absatz eins dieses Artikels haftbar ist, muss sie den Kontoinhaber so schnell wie möglich und je nach Fall entschädigen:

wenn aus der nicht oder fehlerhaft ausgeführten Transaktion ein Verlust in Höhe des teilweisen oder gesamten Betrages der Transaktion entsteht, dieser Betrag, eventuell erhöht um Zinsen;

den eventuell erforderlichen Betrag, um den Inhaber in die Situation vor der nicht autorisierten Transaktion zurückzusetzen, eventuell erhöht um Zinsen auf diesen Betrag;

eventuelle andere finanzielle Folgen, insbesondere die Kosten, die dem Inhaber zur Feststellung des zu ersetzenden Schadens entstanden sind;

den finanziellen Verlust infolge der fehlerhaften Ausführung der Transaktionen durch den Inhaber, wenn diese Ausführung durch eine Fehlfunktion des Easy Banking App-Dienstes oder anderer von der Bank zugelassener Geräte verursacht wurde, sofern der Inhaber die Fehlfunktion nicht vorsätzlich oder durch Verstoß gegen Artikel VI.1 herbeigeführt hat.

Die Bank übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden infolge des Betriebs der Ausrüstung des Inhabers oder des von einem Dritten erbrachten Telekommunikationsservice oder der Unterbrechung der Dienstleistung aufgrund von Umständen, die von ihrem Willen unabhängig sind.

### **VII.5. Bereitstellung von Informationen**

Die Bank stellt im Rahmen der Dienste allgemeine und personalisierte Informationen zu den Konten bereit. Sie tut alles Erforderliche, um korrekte Informationen bereitzustellen.

Die allgemeinen Informationen werden an den besten Quellen erhoben. Vorbehaltlich eines schweren oder vorsätzlichen Fehlers kann die Bank weder für mögliche falsche Informationen, noch für die Auslegung oder Verwendung der bereitgestellten Informationen durch den Inhaber haftbar gemacht werden.

## **VIII. Easy Banking App- Bestimmungen zur Beweisführung**

### **VIII.1 Identifikations- bzw. Zeichnungsverfahren**

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere Artikel 22, erklärt sich der Inhaber ausdrücklich damit einverstanden, dass jegliche Nutzung eines oder der Identifikations- bzw. Zeichnungsverfahren, die ihm den Zugang zu und die Nutzung eines oder der Easy Banking App-Dienste ermöglichen, im Sinne von Artikel XII.15 des Wirtschaftsgesetzbuchs als elektronische Unterschrift gilt.

Der Inhaber erklärt sich somit ausdrücklich damit einverstanden, dass die mit einem oder den Identifikations- bzw.

Zeichnungsverfahren erstellte elektronische Unterschrift für ihn und die Bank den Beweis erbringt für seine Identität, sein Einverständnis mit dem unter dieser Unterschrift bestätigten bzw. übermittelten Inhalt der Transaktionen, Aufträge und Handlungen sowie die Übereinstimmung zwischen den von ihm bestätigten bzw. übermittelten Transaktionen, Aufträgen und Handlungen mit den von der Bank erhaltenen Transaktionen, Aufträgen und Handlungen.

Der Inhaber bestätigt, durch diese elektronische Unterschrift gebunden zu sein und die Verantwortung zu übernehmen für die damit bestätigten bzw. übermittelten Transaktionen, Aufträge und Handlungen, unbeschadet Artikel VI dieser Allgemeinen Bedingungen und unbeschadet seines Rechts, als Verbraucher handelnd den Gegenbeweis zu erbringen, wenn er einen Fehler oder eine Unregelmäßigkeit anführt.

### VIII.2 Beweisführung der Bank

Die wichtigen Daten jedes von der Bank im Rahmen des Easy Banking App-Dienstes eingeleiteten oder ausgeführten Zahlungsvorgangs werden von der Bank so gespeichert und aufbewahrt, dass sie in lesbarer Form auf jedem beliebigen Datenträger wiederhergestellt werden können.

Im Fall einer Streitigkeit mit dem Inhaber betreffend einen dieser Vorgänge und unbeschadet eines vom Inhaber vorgelegten gegenteiligen Beweises, sofern Letzterer als Verbraucher handelt, liegt die Beweislast für folgende Aspekte bei der Bank:

- für die von der Bank eingeleiteten Vorgänge : dass der Zahlungsvorgang korrekt genehmigt und ordnungsgemäß gespeichert wurde ;
- für die von der Bank ausgeführten Vorgänge : dass der Zahlungsvorgang korrekt genehmigt, ordnungsgemäß gespeichert und verbucht wurde

und dass dieser Vorgang nicht von einem technischen Fehler oder einer anderen Störung betroffen war.

### VIII.3 Aufzeichnungen

Die Aufnahmen der Telefonate nach Artikel IV.1. werden gemäß der Datenschutzerklärung der Bank behandelt.

Die Bank bewahrt diese Aufzeichnungen während zehn Jahren auf. Danach werden sie vernichtet, außer wenn die Bank sie aufgrund von Gesetzen, Vorschriften oder eines berechtigten Interesses länger verwahren muss.

Diese Aufzeichnungen bilden den vollständigen Beweis für den Inhalt der Telefongespräche, insbesondere für die vom Inhaber übermittelten Aufträge bzw. Anfragen. Bei Beanstandungen können diese Aufzeichnungen bei der Behörde, bei der die Streitsache anhängig gemacht wurde, als Beweis vorgebracht werden.

Falls sich die Telefonate auf Dienste beziehen, die die Bank im Auftrag anderer Einheiten anbietet, ist die Bank befugt, die Aufzeichnungen dieser Telefonate für die oben genannten Zwecke an die betreffende Einheit zu übermitteln.

Falls der Inhaber der Meinung ist, dass beim Aufzeichnungssystem ein Fehler oder eine

Unregelmäßigkeit vorliegt, muss er den Beweis dafür erbringen.

## IX. VERTRAGSLAUFZEIT UND BEENDIGUNG DES EASY BANKING APP-DIENSTES

Dieser Vertrag gilt unbefristet.

Der Inhaber, einschließlich des gesetzlichen Vertreters des minderjährigen Inhabers, kann den Vertrag jederzeit kostenlos unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen.

Die Bank kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen. Bei geschäftlicher Nutzung gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat. Die Bank kann den Service jedoch mit sofortiger Wirkung beenden, wenn der Inhaber eine seiner Verpflichtungen gegenüber der Bank nicht erfüllt, oder wenn die Bank Kenntnis von Fakten hat, die die Vertrauensbeziehung zwischen ihr und dem Inhaber erschüttern können.

Kündigt der Kunde oder die Bank den Easy Banking Web-Vertrag, bewirkt dies automatisch die Kündigung des Easy Banking App-Vertrages, es gelten hierfür dieselben Maßgaben.

Der Inhaber, einschließlich des gesetzlichen Vertreters des minderjährigen Inhabers, kann den Zugang zur Easy Banking App jederzeit kostenfrei über den Helpdesk von Easy Banking (+ 32 2 433 41 90) oder im Rahmen der Hello-bank!-Anwendungen beim Hello-Team (+ 32 2 433 41 42) aussetzen lassen.

Die Bank behält sich das Recht vor, den Zugang des Inhabers zum Easy Banking App-Dienst oder zu irgendeiner ihrer Funktionalitäten in folgenden Fällen auszusetzen:

Nutzung des Dienstes für rechts- oder sittenwidrige Zwecke;

Verletzung oder drohende Verletzung der Integrität, der Sicherheit (einschließlich durch die Nutzung eines ge jailbreakten Geräts ) oder Schädigung des Rufs der Bank und des Easy Banking App-Dienstes;

Eingabe mehrerer falscher Passwörter bzw. PIN-Codes in Folge;

mehrmaliges aufeinanderfolgendes Fehlschlagen der Erkennung von auf dem Gerät des Inhabers gespeicherten digitalen Fingerabdrücken oder digitaler Gesichter;

der Inhaber nutzt den Dienst nicht in Einklang mit diesen Allgemeinen Bedingungen;

der Inhaber erfüllt eine seiner Verpflichtungen gegenüber der Bank nicht oder die Bank hat Kenntnis von Fakten, die

die Vertrauensbeziehung zwischen ihr und dem Inhaber erschüttern können;

es besteht ein Missbrauchs- oder Betrugsrisiko.

Sperret die Bank dem Inhaber den Zugang zu den Easy Banking Web-Diensten, behält sie sich das Recht vor, seinen Zugang zum Easy Banking App-Dienst zu sperren.

Die im Rahmen dieses Vertrages regelmäßig in Rechnung gestellten Kosten sind vom Inhaber bei Kündigung des Vertrags zeitanteilig zu zahlen.

## **X. GEBÜHREN DES EASY BANKING APP-DIENSTES**

### **X.1 Gebühren für den Dienst**

Das Abonnement ist gebührenfrei.

### **X.2 Sonstige Gebühren**

Für folgende Leistungen werden oder können Gebühren berechnet werden:

- Ersatz des Kartenlesers.
- die mobile Zahlung gemäß Artikel IV.4.

Der Inhaber des Easy Banking App-Dienstes trägt

- die Kosten für den Erwerb, die Installation, den Betrieb der mobilen Anwendung, des IT- oder sonstigen Materials und des elektronischen Identifikations- und Zeichnungssystems für den Zugang zu den Diensten;
- die Kosten für den Zugang zu Internet oder anderen Netzen in Belgien und im Ausland gemäß den geltenden Gebühren.

### **X.3 Informationen zu den Gebühren, Daten der Last- bzw. Gutschriften und zur Wertstellung**

Hierzu wird auf die Allgemeinen Bedingungen von BNP Paribas Fortis (Kapitel 3 „Zahlungsdienste“) und die Gebührenordnung verwiesen, die in allen Zweigstellen der Bank und auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) erhältlich sind.

## **XI. BESCHWERDEN UND RECHTSMITTEL**

Beschwerden können der Bank über die Zweigstelle des Kunden, den Kundenservice oder mit dem elektronischen Beschwerdeformular mitgeteilt werden. Dieses Formular ist per Easy Banking Web und auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) erhältlich.

Ist der Inhaber mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden, kann er eine schriftliche Beschwerde an das Beschwerdemanagement der Bank an folgende Adresse richten:

BNP Paribas Fortis SA/NV  
Beschwerdemanagement  
Montagne du Parc/Warandeberg 3  
1000 Brüssel

Sollte der Kunde mit der von dieser Abteilung vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sein, kann er sich zwecks außergerichtlicher Beilegung der Streitigkeit schriftlich an folgende Stelle wenden:

OMBUDSFIN – Ombudsmann in finanziellen Konflikten

North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2  
1000 Bruxelles  
Fax : 02 545 77 79  
E-Mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

oder mit dem online Formular, verfügbar unter [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) > Beschwerde einleiten.

Auf dieser Website finden sich alle Merkmale und Bedingungen für die Anwendung dieses Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten, das die Bank aufgrund ihrer Mitgliedschaft bei FebeFin nutzt.

Gegebenenfalls kann der Kunde seine Beschwerde in Bezug auf einen Zahlungsdienst auch schriftlich an folgende Stelle richten:

Föderaler Öffentlicher Dienst Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie

Generaldirektion für Wirtschaftsprüfung

Zentrale Dienste – Front Office

North Gate III, 3. Stock  
Boulevard Roi Albert II/Koning Albert II-laan 16  
1000 Brüssel

oder mit dem online Formular, verfügbar unter <http://economie.fgov.be/de/Streitsachen/Beschwerden>

Verbraucher können gegen einen Online-Verkauf oder Online-Dienst auch mittels des auf der Seite <http://ec.europa.eu/odr> der Europäischen Union verfügbaren Formulars Beschwerde einreichen.

Mit der oben genannten außergerichtlichen Beilegung der Streitigkeiten verzichtet der Kunde nicht auf seinen Anspruch auf andere Rechtsbehelfe.

## **XII. ÄNDERUNGEN DIESER ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN**

Der Inhaber wird durch eine den Kontoauszügen beiliegende Mitteilung, ein einfaches Schreiben oder einen dauerhaften Datenträger, der dem Inhaber zur Verfügung steht und zu dem er Zugang hat, über jede Änderung dieser Allgemeinen Bedingungen unterrichtet. Diese Unterrichtung erfolgt mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten der entsprechenden Änderung.

Zusammen mit der im ersten Absatz genannten Unterrichtung teilt die Bank mit, dass der Inhaber den Vertrag innerhalb einer Frist von mindestens zwei Monaten

kostenlos kündigen kann, und dass die geänderten Bedingungen in Ermangelung seiner Kündigung innerhalb dieser Frist als von ihm angenommen betrachtet werden.

### **XIII. PRIVATLEBEN**

#### **XIII.1 Allgemeines**

Die Bank verarbeitet die personenbezogenen Daten des Inhabers gemäß der Datenschutzerklärung von BNP Paribas Fortis SA, die auf <https://www.bnpparibasfortis.com/fr/footer-pages/protection-de-la-vie-privee> sowie in allen Zweigstellen verfügbar ist.

#### **XIII.2 Ergänzende Bestimmungen zu Zoomit**

Wir verweisen auf Artikel 9 der Allgemeinen Bedingungen des Zoomit-Dienstes der Anlage 1 zu den Allgemeinen Bedingungen für Bankkarten und die Services Easy Banking Phone und Easy Banking Web.

#### **XIII.3 Digitale Fingerabdrücke oder Gesichtsmarkmal des Inhabers**

Der oder die digitalen Fingerabdrücke und/oder Gesichtsmarkmal, die der Inhaber auf seinem Gerät speichert, werden nie in irgendeiner Form an die Bank übermittelt, wenn der Inhaber in seinem Profil die Funktion der digitalen Fingerabdruckererkennung bzw. Gesichtserkennung auf dem kompatiblen Gerät, auf dem die mobile Anwendung installiert ist, aktiviert und als Identifikationsverfahren nutzt.

Diese Daten werden nie von der Bank verarbeitet.

Die mobile Anwendung befragt nur die Funktion des Geräts des Inhabers und erhält vom Gerät nur eine Bestätigung, dass der hinterlassene Fingerabdruck oder das dargestellte Gesicht ein auf dem Gerät des Inhabers gespeicherter Fingerabdruck ist.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Inhabers im Rahmen der Fingerabdruckererkennung und/oder Gesichtserkennung unterliegt den Geschäftsbedingungen des kompatiblen Geräteherstellers.