

## **ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE DEBETKAARTEN EN DE DIENSTEN TELEBANKING EN FINTRO EASY BANKING WEB** (*geldig tot en met 14/01/2020*)

### **I. ALGEMEEN**

De diensten Geldopneming in euro aan onze automaten in België en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, Geldopneming in euro en in andere valuta aan andere automaten, Self, Afdruk van rekeninguittreksels, Cash deposit gekoppeld aan een debetkaart enerzijds, en Telebanking en Fintro Easy Banking Web anderzijds, worden beheerst door de Algemene bankvoorwaarden van Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Warandeborg 3, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, FSMA nr. 25879A.

In overeenstemming met deze Algemene bankvoorwaarden, worden de specifieke modaliteiten van de diensten Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, Geldopneming in euro en in andere valuta aan andere automaten, Self, Afdruk van rekeninguittreksels en Cash deposit, gekoppeld aan een debetkaart enerzijds, en van Telebanking en Fintro Easy Banking Web anderzijds, verduidelijkt in de onderhavige Algemene voorwaarden, alsook in de door de houder aangegane overeenkomst, de handleidingen en technische bijlagen, de berichten van wijziging die aan de houder kunnen worden bezorgd volgens de modaliteiten bepaald in artikel XII hierna.

De Bank behoudt zich het recht voor om, voor de uitvoering van voormelde diensten, een beroep te doen op onderaannemers.

De onderhavige Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de door Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV uitgegeven kredietkaarten Visa Classic/Mastercard Gold en de Access Card.

### **II. DEFINITIES**

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- Bank: Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV, hierna "De Bank" genoemd handelend zowel voor eigen rekening als, in voorkomend geval, voor andere entiteiten die al dan niet tot de groep BNP Paribas behoren, waarvoor zij als tussenpersoon, onderaannemer of partner optreedt;
- Debetkaart: debetkaart, uitgegeven door BNP Paribas Fortis NV, waarop één of meer van de volgende diensten actief zijn: Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, Geldopneming aan andere automaten, Self, Afdruk van rekeninguittreksels, Cash deposit;
- Onze automaten: de automaten die in België ter beschikking gesteld worden door BNP Paribas Fortis NV voor haar commerciële entiteiten BNP Paribas Fortis en Fintro en die herkenbaar zijn aan de hand van de respectieve logo's van deze entiteiten;
- Andere automaten: de automaten die in België ter beschikking gesteld worden door andere financiële instellingen dan BNP Paribas Fortis NV en alle automaten in het buitenland;
- POS: Point Of Sale/handelaar;
- Online banking-diensten: Telebanking en Fintro Easy Banking Web;
- Houder: natuurlijke of rechtspersoon aan wie De Bank een kaart aflevert - natuurlijke persoon die een online banking-dienst gebruikt;
- Rekening, zichtrekening, spaarrekening: rekening, zichtrekening, spaarrekening waarop de verrichtingen, uitgevoerd in het kader van één of meer diensten, betrekking hebben;
- Rekeninghouder: houder, natuurlijke of rechtspersoon, van de rekening, zichtrekening, spaarrekening;
- Kaartgevolmachtigde: persoon die over een volmacht op een rekening beschikt, beperkt tot het bezit en het gebruik van een debetkaart;
- Cash deposit: de mogelijkheid voor de kaarthouder om bijjetten in euro te storten op zijn zicht- of spaarrekening via een automaat die hiervoor ter beschikking wordt gesteld in een Fintro of BNP Paribas Fortis -kantoor;
- Nominatieve debetkaart: debetkaart waarop persoonlijke gegevens (rekeningnummer, naam) vermeld zijn;
- Tijdelijke debetkaart: debetkaart zonder vermelding van persoonlijke gegevens op de kaart zelf, die de kaarthouder in de kantoren van de bank kan bekomen in geval van verlies, diefstal of technisch defect van zijn debetkaart, en die, in afwachting van een nieuwe nominatieve debetkaart, voor een beperkte periode, kan gebruikt worden. Voor het gebruik van de tijdelijke kaart ontvangt de kaarthouder samen met de kaart een specifieke PIN-code, die door de kaarthouder eventueel kan gewijzigd worden aan een geldautomaat;
- Beschikbaar saldo van de rekening: verkregen bedrag na toevoeging aan het saldo van de rekening, van het bedrag van de eventuele door de Bank op de rekening toegekende kredieten en kasfaciliteiten;
- Startcode: unieke code die de kaarthouder bij de bestelling van een nieuwe nominatieve debetkaart ontvangt en waarmee hij toegang krijgt tot de beveiligde telefoonlijn om zijn PIN-code zelf te kiezen (indien hij dat wenst) of zijn kaart te activeren na ontvangst van zijn kaart (indien hij gekozen heeft om een PIN-code van De Bank te ontvangen);
- Toegangsnummer: het unieke klantnummer dat nodig is voor de toegang tot de verschillende kanalen (loket, automaten, Fintro Easy Banking Web, Telebanking, Mobile banking) die de Bank ter beschikking stelt.
- PIN-code: persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode voor identificatie;
- PIN-code Telebanking: PIN-code waarmee de houder zich identificeert om toegang te krijgen tot de dienst Telebanking alsook tot andere telefonische bancaire diensten die een beveiligde sessie vereisen;
- CARD STOP: door De Bank aangeduide entiteit die op de hoogte moet worden gebracht van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart;
- Apparaat: elk apparaat dat de houder toelaat een internetverbinding te maken (computer, tablet, smartphone,...)
- Identificatie- en/of handtekeningprocedures: elektronische identificatie-en/of handtekeningtechnieken waaraan een bewijskracht wordt toegekend zoals bedoeld in artikel 22.2 van de algemene bankvoorwaarden, meer bepaald:
  - debetkaart en PIN-code, gekoppeld aan de kaart m.b.t. de diensten Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, geldopneming aan andere automaten, Self, afdruk van rekeninguittreksels, Cash deposit;
  - Toegangsnummer en PIN-code Telebanking m.b.t. de dienst Telebanking;
  - Systeem van elektronische identificatie en handtekening m.b.t. de dienst Fintro Easy Banking Web waarmee de titularis zich kan identificeren in het kader van de

toegangsprocedure tot de diensten en sommige opdrachten en aanvragen, doorgestuurd in het kader van het gebruik van de diensten, kan ondertekenen;

- De elektronische handtekening van gegevens die wordt aangemaakt volgens de regels en met de kenmerken zoals bedoeld in artikel IV.3 (b);
- "Security SMS": veiligheidsapplicatie die de Bank kan activeren en die bestaat in het verzenden van een eenmalige code via sms naar het gsm-nummer van de houder, die de code invoert ter aanvulling van de beschikbaar gestelde technische procedure voor elektronische handtekening.;
- Buitenbetaalterminal: betaalterminal geplaatst buiten de tankstations, in de nabijheid van de pompen, en waarop uitsluitend tankbeurten kunnen worden betaald;
- Zoomit: dienst die de houder van Fintro Easy Banking Web in staat stelt om inzage te krijgen in elektronische documenten (zoals facturen, loonfiches, ...) die door de verzenders ervan worden ter beschikking gesteld.
- Itsme-diensten:
  - Itsme-App: mobiele app, aangeboden door Belgian Mobile ID nv (maatschappelijke zetel Sint-Goedeleplein 5, 1000 Brussel, KBO-nr. 0541.659.084). Naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden kunnen de functies van de itsme-App worden gebruikt als identificatieprocedure in het kader van de procedure voor de toegang tot de digitale kanalen van de Bank en/of voor de goedkeuring van bepaalde orders en transacties die in die kanalen worden ingevoerd;
  - Itsme-Account: persoonlijke account die vooraf bij Belgian Mobile ID nv moet worden aangemaakt om de itsme-App te gebruiken;
  - Itsme-Code: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die de gebruiker rechtstreeks in de itsme-app aanmaakt om toegang te krijgen tot zijn itsme-Account en die te gebruiken.

### **III. MODALITEITEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENSTEN EN DE REKENINGEN - AFLEVERING VAN DE TOEGANGSMIDDELEN**

#### **III.1. De startcode, keuze van de PIN-code, levering van de debetkaart, activering**

##### **III.1.1 De startcode**

De kaarthouder ontvangt bij de bestelling van een nieuwe nominatieve debetkaart een startcode. Deze startcode geeft de kaarthouder toegang tot een beveiligde telefoonlijn die de Bank ter beschikking stelt en waarbij hij/zij

- vóór de fysieke aflevering van de debetkaart zijn eigen PIN-code kan kiezen;
- na de fysieke aflevering van de debetkaart zijn kaart kan activeren.

##### **III.1.2. Keuze van de PIN-code**

Bij de bestelling van de debetkaart heeft de kaarthouder de mogelijkheid zijn PIN-code

- zelf te kiezen via een beveiligde telefoonlijn die hiervoor ter beschikking wordt gesteld. De toegang tot deze lijn is enkel mogelijk via het gebruik van een startcode die de kaarthouder bij de bestelling ontvangt.
- te laten versturen door de bank op een papieren drager. In dit geval wordt de geheime code bepaald via een beveiligde toepassing.

De kaarthouder kan nadien zijn PIN-code op elk moment wijzigen aan de geldautomaten in België die hiervoor uitgerust zijn.

##### **III.1.3. Levering van de debetkaart**

Behoudens expliciete vraag van de klant wordt de nominatieve debetkaart naar het door haar/hem laatst opgegeven correspondentieadres verzonden. De debetkaart is tijdens de verzending geblokkeerd en kan niet gebruikt worden tot

zolang de kaarthouder de debetkaart niet geactiveerd heeft via de beveiligde telefoonlijn die de Bank hiervoor ter beschikking stelt.

#### **III.1.4. De activering**

Indien de kaarthouder zijn geheime PIN-code via een papieren drager van de Bank heeft ontvangen moet de kaarthouder zijn nominatieve debetkaart activeren via de door de Bank ter beschikking gestelde beveiligde telefoonlijn. Om toegang te hebben tot deze lijn wordt aan de kaarthouder gevraagd zijn startcode in te toetsen.

Indien de kaarthouder zijn geheime PIN-code zelf gekozen heeft via de beveiligde telefoonlijn kan de kaarthouder zijn nominatieve debetkaart zonder voorafgaande activering onmiddellijk gebruiken bij handelaars (niet op internet) en op geldautomaten.

Indien de nominatieve debetkaart wordt afgeleverd ten gevolge van een vervanging op zijn/haar vraag (en zonder bijkomende wijziging van PIN-code) of op initiatief van de Bank naar aanleiding van de vervaldag of enige andere reden gebeurt de activering van de kaart door het eerste gebruik van de nieuwe debetkaart met de bestaande PIN-code van de vervangen of hernieuwde debetkaart.

Een tijdelijke debetkaart kan onmiddellijk gebruikt worden met de PIN- code die samen met de debetkaart wordt afgegeven aan de klant.

#### **III.1.5. Eerste gebruik van de debetkaart**

Het eerste gebruik van de debetkaart

- moet een verrichting zijn met gebruik van de PIN-code bij een handelaar, op een geldautomaat (opvraging saldo is al voldoende) of toegang tot Fintro Easy Banking Web/Fintro Easy Banking App
- mag geen internetbetaling zijn

#### **III.2. De diensten Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, geldopneming aan andere automaten, Self, afdruk van rekeninguittreksels, Cash deposit**

##### **III.2.1. Modaliteiten voor toegang tot de diensten en de rekeningen**

Op de debetkaart kunnen naar keuze van de houder, één of meer diensten worden geactiveerd die zijn beschreven in artikel IV hierna, onder voorbehoud van wat in onderhavig artikel bepaald is. Activering geldt onverminderd andere bewijsmiddelen als uitdrukkelijke bevestiging van kennisname en aanvaarding van de op de diensten toepasselijke regels, voorwaarden en tarieven, zoals gewijzigd van tijd tot tijd, en waarvan de cliënt op ieder ogenblik een exemplaar op duurzame drager kan opvragen.

##### **III.2.1.1. Diensten Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, Geldopneming aan andere automaten**

Wat de verrichtingen betreft die worden uitgevoerd met de debetkaart in het kader van de diensten Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, Geldopneming in euro en ander valuta aan andere automaten, heeft de kaarthouder toegang tot een zichtrekening. Het moet een zichtrekening zijn waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde of kaartgevolmachtigde is.

Aan een Go Start-rekening kan ten hoogste één dienst Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland en één dienst Geldopneming in euro en in andere valuta aan andere automaten worden gebonden.

De dienst "Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars" en de dienst "Geldopneming in euro en andere valuta aan andere automaten" is automatisch verbonden aan elke debetkaart.

### III.2.1.2. Dienst Cash deposit

De dienst Cash deposit wordt door de kaarthouder geactiveerd door het eerste gebruik van de dienst. Voor de storting van eurobiljetten via Cash deposit heeft de kaarthouder toegang tot een zichtrekening of een spaarrekening waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde of kaartgevolmachtigde is.

De dienst Cash Deposit is niet toegankelijk voor de kaarthouder die, bij het openen van de relatie met de bank, op afstand is geïdentificeerd, en dit zolang een face-to-face-identificatie in het kantoor niet heeft plaatsgehad.

### III.2.1.3. Self-diensten

De activering van de dienst Geldopname aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, geeft automatisch aanleiding tot de activering van de Self-diensten op de debetkaart.

De Bank levert debetkaarten zonder chip af waarmee de houder alleen gebruik kan maken van de dienst "Afdruk van rekeninguittreksets".

De houder kan kiezen voor de beperkte Self-dienst, op voorwaarde dat hij deze uitdrukkelijk aanvraagt, of voor de standaard Self-dienst.

In het kader van de Self-diensten mag de houder op een rekening alleen de verrichtingen uitvoeren die verenigbaar zijn met de draagwijdte van de handelingsbevoegdheid waarover hij op die rekening beschikt.

#### III.2.1.3.1. Beperkte Self-dienst

Voor de verrichtingen die in het kader van de beperkte Self-dienst met de debetkaart worden uitgevoerd, heeft de kaarthouder toegang tot een zichtrekening. Het moet een zichtrekening zijn waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde of kaartgevolmachtigde is.

#### III.2.1.3.2. Standaard Self-dienst

Voor de financiële verrichtingen die in het kader van de standaard Self-dienst door middel van de kaart worden uitgevoerd, heeft de kaarthouder toegang tot de hierna opgesomde rekeningen:

- een zichtrekening waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij een gevolmachtigde of een kaartgevolmachtigde is;
- alle andere, onverschillig welke zicht- en/of spaarrekeningen, dan de rekening vermeld onder a) waarvan hij (mede)houder is;
- alle zicht- en/of spaarrekeningen, geopend op naam van een persoon van wie hij de wettelijke vertegenwoordiger is.

Telkens hij in het kader van de standaard Self-dienst een verrichting uitvoert, kan de houder op het scherm van de terminal de toegankelijke rekeningen raadplegen. De lijst wordt permanent bijgewerkt op grond van de gebeurtenissen die de stand van deze rekeningen of de relatie van de houder van de debetkaart tot deze rekeningen wijzigen.

In het kader van de Self-diensten heeft de houder toegang tot bepaalde diensten waarop hij ingeschreven heeft, en tot bepaalde contracten die hij afgesloten heeft bij De Bank, een dochtermaatschappij van De Bank of een vennootschap die deel uitmaakt van de groep waartoe De Bank behoort.

#### III.2.1.3.3 Aanvullende Self-diensten

De Bank heeft het recht op ieder ogenblik nieuwe of aanvullende diensten (bijv. GSM diensten) aan de beperkte Self-dienst, de standaard Self-dienst en de toegankelijke rekeningen te koppelen of te commercialiseren overeenkomstig artikel IV.4, zonder hiertoe evenwel verplicht te zijn.

### III.2.2. Ondertekening van de debetkaart bij ontvangst

De houder ondertekent de debetkaart bij ontvangst, in onuitwisbare inkt, op de handtekeningstrook op de keerzijde van de debetkaart.

### III.2.3. Gebruik van de debetkaart en van de PIN-code

#### III.2.3.1. Gebruik van de debetkaart en van de PIN-code - Basisregel

Onder voorbehoud van wat in onderhavig artikel onder III.2.3.2. en III.2.3.3. is bepaald moet de houder voor de uitvoering van een verrichting de debetkaart in de lezer inbrengen en de PIN-code op het klavier van de terminal intoetsen.

Wanneer een geldautomaat in het buitenland de houder vraagt een PIN-code van meer dan vier cijfers in te geven, tikt de houder de vier cijfers van zijn PIN-code in en desgevallend valideert hij vervolgens met de hiertoe voorziene toets.

De erkenning van de terminals wordt met elk geschikt middel aan de houder meegedeeld. De Bankkaart geeft toegang tot de terminals in de Self-ruimtes van BNP Paribas Fortis en Fintro, en de geldautomaten en de betaalterminals met de logo's "Bancontact", "Maestro" of "Cirrus".

#### III.2.3.2. Gebruik van de debetkaart en van de PIN-code – contactloos betalen

Op de betaalterminals in sommige landen moet de houder zijn PIN-code niet intoetsen maar een door de terminal afgedrukt ticket ondertekenen.

Om veiligheidsredenen en om de goede werking van de debetkaart te waarborgen dient de houder verplicht een verrichting te hebben uitgevoerd aan een Belgische geldautomaat die het intoetsen van de PIN-code van de houder vereist.

Op bepaalde betaalterminals (bv. In parkings, tolwegen, distributieautomaten) kunnen verrichtingen geïnitieerd worden door de debetkaart gewoon in de terminal in te brengen, al dan niet te bevestigen met de "OK"-knop. Deze handeling wordt als instemming met de verrichting beschouwd.

Op bepaalde terminals (die contactloze betalingen aanvaarden) is het mogelijk om te betalen door de kaart dichtbij een terminal te houden die deze technologie ondersteunt.

Het maximumbedrag voor transacties zonder invoer van de PIN-code (contact en contactloos) is beperkt tot 25 EUR per transactie en tot 50 EUR voor alle transacties samen.

Uitzondering per transactie:

- Parkings: 50 EUR (Maestro)
- Tolwegen: 100 EUR (Maestro)

De klant moet dus zijn pincode invoeren als de limieten worden overschreden.

#### III.2.3.3. Beperking van de gebruiksmodaliteiten van de debetkaart

De Bank kan uit veiligheidsoverwegingen in bepaalde landen buiten Europa beperkingen invoeren betreffende de gebruiksmodaliteiten van de debetkaart. Dit kan tot gevolg hebben dat de houder in die landen geen geldafhalingen of betaalverrichtingen met zijn debetkaart zal kunnen uitvoeren of ze slechts zal kunnen uitvoeren onder bepaalde voorwaarden (bvb enkel met gebruik van PIN-code). Op verzoek kunnen aan de klant aanvullende inlichtingen worden verstrekt over de eventuele gebruiksbeperkingen die er in die landen van toepassing zouden zijn. Hiertoe kan contact worden opgenomen met zijn agent of kan de website van de Bank [www.fintro.be](http://www.fintro.be) worden geraadpleegd.

### III.2.4. Intoetsen van foutieve PIN-codes

Na ingave van drie opeenvolgende foutieve PIN-codes wordt de kaart onbruikbaar. Indien de houder zijn PIN-code vergeten is, moet hij een nieuwe PIN-code aan zijn Bank vragen.

### III.3. Dienst Telebanking

#### III.3.1. Modaliteiten voor toegang tot de rekeningen

Voor de financiële verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van de dienst Telebanking, heeft de houder van de dienst Telebanking toegang tot de hierna vermelde rekeningen:

via de stemcomputer:

- de zichtrekeningen waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde is;
- alle spaarrekeningen waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde is.

De houder van de dienst Telebanking mag op een rekening alleen de verrichtingen uitvoeren die verenigbaar zijn met de draagwijdte van de handelingsbevoegdheid waarover hij op die rekening beschikt.

#### III.3.2. Gebruik van Telebanking

De houder vormt het toegangsnummer of het rekeningnummer en de PIN-code Telebanking die De Bank hem bezorgde. Bij het eerste gebruik van de dienst Telebanking via de stemcomputer: wordt de houder verzocht de PIN-code Telebanking, die hij ontving, te vervangen door een PIN-code Telebanking naar keuze.

De houder kan zijn PIN-code Telebanking wijzigen via Telebanking. De houder van de dienst Fintro Easy Banking Web kan ook zijn PIN-code Telebanking wijzigen via Fintro Easy Banking Web.

Wanneer hij zich via Fintro Easy Banking Web bij de dienst Telebanking aansluit wordt de houder verzocht zijn PIN code Telebanking te kiezen en te initialiseren.

#### III.3.3. Foutieve PIN-codes

Telebanking kan niet meer worden gebruikt na het intoetsen van drie foutieve PIN-codes na elkaar. Als de houder zijn PIN-code Telebanking vergeten is, kan hij een nieuwe code aanvragen in zijn kantoor of via zijn Fintro Easy Banking Web.

### III.4. Dienst Fintro Easy Banking Web

Toegang tot en gebruik van de dienst Fintro Easy Banking Web is enkel toegelaten via de hiertoe voorziene internetsite van De Bank.

#### III.4.1. Modaliteiten voor toegang tot de rekeningen

Voor de financiële verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web, heeft de houder van de dienst toegang tot de hierna vermelde rekeningen:

- alle rekeningen waarvan hij (mede)houder is;
- alle rekeningen waarvan hij vruchtgebruiker is. In dit geval mag de houder van de dienst Fintro Easy Banking Web alleen de volgende verrichtingen uitvoeren: het overzicht, het saldo en informatie over die rekeningen raadplegen, alsook de rekeninguittreksels van die rekeningen in ontvangst nemen;
- alle rekeningen waarvoor hij gevolmachtigde is;
- alle rekeningen geopend op naam van een persoon van wie hij de wettelijke vertegenwoordiger is.

Telkens de houder een verrichting uitvoert via de dienst Fintro Easy Banking Web, kan hij op het scherm de lijst van de toegankelijke rekeningen raadplegen. De lijst wordt permanent bijgewerkt op grond van de gebeurtenissen die de stand van deze

rekeningen of de relatie van de houder van de debetkaart tot deze rekeningen wijzigen.

De houder van de dienst Fintro Easy Banking Web mag op een rekening alleen de verrichtingen uitvoeren die compatibel zijn met de draagwijdte van de handelingsbevoegdheid waarover hij voor die rekening beschikt.

#### III.4.2. Gebruik van Fintro Easy Banking Web

##### III.4.2.1 Via de identificatie- en/of handtekeningprocedure die de Bank ter beschikking stelt

De Bank stelt de houder een persoonlijke kaartlezer ter beschikking bij aanvraag van de dienst. De dienst wordt geactiveerd door het eerste gebruik ervan.

Om zich te identificeren of om de via Fintro Easy Banking Web gegeven orders of uit te voeren verrichtingen te ondertekenen, gebruikt de houder de door De Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedures. Hij past de instructies toe en volgt de informatie in de handleidingen en technische bijlagen.

##### III.4.2.2 Via de itsme-App en de itsme-Code

Naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden moet een houder van minstens 18 jaar die wil gebruik maken van de itsme-App om zich te identificeren in het kader van de procedure voor de toegang tot de diensten Fintro Easy Banking Web en Fintro Easy Banking App (waarop de Algemene Voorwaarden betreffende de Fintro Easy Banking App-dienst van toepassing zijn) en/of om bepaalde orders en transacties die in het kader van het gebruik van de diensten zijn ingevoerd goed te keuren:

- Zich eerst registreren in de itsme-App door bij Belgian Mobile ID nv zijn itsme-Account aan te maken waaraan de door hem gekozen itsme-Code wordt gekoppeld, dat alles overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden van de overeenkomst tussen de houder en Belgian Mobile ID;
- Vervolgens zijn itsme-Account activeren in het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web of de dienst Fintro Easy Banking App volgens de instructies en informatie die via de betrokken dienst ter beschikking gesteld worden.

De houder gebruikt daartoe de identificatie- en handtekeningsprocedures die de bank ter beschikking stelt.

De itsme-Account wordt geblokkeerd na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve itsme-Codes. Om zijn itsme-Account te deblokken en een nieuwe itsme-Code te verkrijgen moet de houder zich opnieuw in de itsme-App registreren via de specifieke functie in de kanalen van de bank of via de itsme-kanalen volgens de gegeven instructies.

De houder kan zijn itsme-Account altijd blokkeren via de website van itsme, [www.itsme.be](http://www.itsme.be). De klant heeft dan toegang tot de dienst Fintro Easy Banking Web door gebruik te maken van andere identificatie- en handtekening procedures die de Bank hem ter beschikking stelt.

### III. 5. Veiligheid van de PIN-codes

De door De Bank afgeleverde PIN-codes worden door de computer berekend en afgedrukt volgens zeer strikte veiligheidsprocedures.

Voor de via telefoon door de kaarthouder zelf gekozen PIN-code neemt de Bank de nodige maatregelen om

- de procedure strikt te beveiligen;
- de geheimhouding van de zelf gekozen PIN-code te waarborgen.

De Bank neemt de nodige maatregelen om de geheimhouding van de voor de diensten gebruikte PIN-codes te waarborgen.

### III.6. Betalingsapplicatie van derden

De Bank staat de kaarthouder toe om haar/zijn debetkaart te koppelen aan bepaalde betalingsapplicaties van derden door middel waarvan zij/ hij betalingen kan initiëren op basis van die debetkaart (het initiëren van deze betalingen via Bancontact en/of Maestro hangt af van de door de betrokken applicatie genomen opties om gebruik te maken van Bancontact en/of Maestro). Specifieke transactielimieten kunnen toepasselijk zijn. De kaarthouder dient de gebruiksvoorwaarden en de policy inzake de bescherming van persoonsgegevens van de uitgever van de betrokken applicatie, die deze applicatie ter beschikking stelt van de kaarthouder onder diens eigen verantwoordelijkheid, te aanvaarden. De Bank is geen partij bij het contract tussen de kaarthouder en de uitgever van de betrokken betalingsapplicatie. De verbintenissen en verantwoordelijkheid van de kaarthouder zoals uiteengezet in artikel VII van onderhavige voorwaarden, meer bepaald qua veiligheid, vertrouwelijkheid, en melding in geval van verlies, diefstal of enig risico van misbruik van de debetkaart of de PIN code, zijn integraal van toepassing op de kaarthouder in het kader van het gebruik van een betalingsapplicatie. In dat verband dient onder de term "debetkaart" gebruikt in onderhavige algemene voorwaarden eveneens te worden begrepen elk apparaat dat de betalingsapplicatie van derden bevat, hierbij inbegrepen, in voorkomend geval, de mobiele telefoon van de kaarthouder; onder de term "PIN code" worden begrepen de veiligheidsmaatregelen van de betalingsapplicatie van derden en/of het apparaat waarop de applicatie is geïnstalleerd.

## IV. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

### IV.1. Diensten verbonden aan een debetkaart

#### IV.1.1. Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland

Deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt aan de kaarthouder de mogelijkheid geld op te vragen aan de geldautomaten van BNP Paribas Fortis en Fintro in België en zijn aankopen van goederen of diensten te betalen bij alle derden die gebruik maken van terminals voor betalingen in binnen- en buitenland (met logo's Bancontact of Maestro en onder voorbehoud van het bepaalde in artikel III.2.3.3).

Bij een kaartbetaling aan een buitenterminal in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf gekend en dus wordt er op initiatief van de petroleummaatschappij een vast bedrag gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal na de tankbeurt worden afgetrokken van het bedrag dat beschikbaar is voor uw kaartbetalingen. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt dan vrijgegeven.

#### IV.1.2. Geldopneming in euro en in andere valuta aan andere automaten

Deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt de mogelijkheid geld op te vragen aan geldautomaten van andere banken in België en aan alle geldautomaten in het buitenland onder voorbehoud van het bepaalde in artikel III.2.3.3. Deze geldautomaten hebben de logo's "Bancontact", "Maestro" of "Cirrus". Deze dienst wordt geactiveerd vanaf het eerste gebruik.

#### IV.1.3. Raadpleging van het saldo van de rekeningen

De saldo's van uw rekeningen kunnen enkel in België geconsulteerd worden aan de automaten van BNP Paribas Fortis, Fintro en de andere banken die hiervoor voorzien zijn. De op het scherm getoonde saldo's zijn in principe de saldo's op het einde van de laatste bankwerkdag vóór de dag van de raadpleging.

#### IV.1.4. Wijziging van de PIN-code

Deze dienst is enkel in België beschikbaar. De houder kan zijn PIN-code vervangen door een nieuwe PIN-code naar keuze, aan de geldautomaten met het Bancontact-logo, aan de Self-terminals en aan sommige terminals die in de kantoren van De Bank geïnstalleerd zijn.

### IV.1.5. Betalingen op afstand

De houder kan een betaalopdracht door middel van de debetkaart aan een handelaar geven in het kader van een overeenkomst op afstand.

De Bank kan alle maatregelen nemen om te verhinderen dat de houder zijn debetkaart zonder elektronische identificatie gebruikt voor een betaling in het kader van overeenkomsten op afstand.

De houder die eveneens houder is van de dienst Fintro Easy Banking Web of van een kaartlezer kan, indien hij wil, betalen met zijn debetkaart in het kader van een overeenkomst op afstand gesloten met een handelaar via Internet, vooraf worden verzocht zich te identificeren en de betaling te ondertekenen, gebruik makend van de elektronische handtekeningprocedures die De Bank te zijner beschikking heeft gesteld, met name in het kader van de Fintro Easy Banking Web-dienst overeenkomstig artikel IV.3. (d).

### IV.1.6. Specifieke verrichtingen aan de Self-terminals van Fintro of BNP Paribas Fortis

#### IV.1.6.1. Overschrijvingen in euro

Overschrijvingsopdrachten kunnen aan de Self-terminals van Fintro of BNP Paribas Fortis worden ingevoerd.

#### IV.1.6.2. Afdruk van rekeninguittreksels

De Self-terminals van Fintro of BNP Paribas Fortis leveren originele rekeninguittreksels af. Wanneer er aan dezelfde rekening meerdere debetkaarten zijn gekoppeld, worden de rekeninguittreksels afgeleverd aan de eerste houder die zijn debetkaart in het toestel invoert.

Als de houder van de debetkaart de rekeninguittreksels gedurende een periode van negentig dagen niet opvraagt aan de Afschriftendrukker, worden de rekeninguittreksels geprint en via de post naar het correspondentieadres van de rekeninghouder gezonden. In dit geval zijn de portokosten ten laste van de rekeninghouder.

De houder van een debetkaart waarmee hij zijn rekeninguittreksels aan de Self-terminals van Fintro of BNP Paribas Fortis kan opvragen, kan ook vragen dat hem geen enkel rekeninguittreksels via de post wordt toegestuurd; hij verbindt zich dan ertoe, zijn rekeninguittreksels zo vaak mogelijk via de Self-terminals van Fintro of BNP Paribas Fortis op te vragen.

Indien de kaarthouder zijn rekeninguittreksels wil opvragen aan de Self-terminal en er dienen meer dan 99 folio's afgedrukt te worden, dan gaat de verrichting niet door. In voorkomend geval worden de rekeninguittreksels geprint en per post naar het correspondentieadres van de rekeninghouder gezonden. In dit geval zijn de portokosten ten laste van de rekeninghouder.

#### IV.1.6.3. Cash deposit

Onder voorbehoud van de beperkingen vermeld in artikel III.2.1.2 heeft de kaarthouder de mogelijkheid om via de speciaal hiervoor voorziene automaten bankbiljetten in euro op een rekening bij de Bank te storten.

Het storten van biljetten via Self cash deposit is mogelijk voor:

- rekeningen waarvan de klant houder of medehouder is;
- rekeningen waarvoor de klant wettelijke vertegenwoordiger is van de houder;
- de referentierekening van de kaart indien de kaarthouder gevolmachtigde is.

De kaarthouder deponeert de biljetten in de daartoe voorziene module van de Self Cash deposit-automaat. Dit kan gebeuren in verschillende bundels. De kaarthouder moet het door de machine getelde bedrag van de bundel bevestigen. Wanneer de kaarthouder niet akkoord gaat met de telling van een bundel kan hij de verrichting onderbreken en krijgt hij alle biljetten van die bundel terug (met uitzondering van de verdachte en valse

biljetten). De kaarthouder ontvangt voor de bundel(s) die hij bevestigd heeft een ticket met het detail van de storting. Na bevestiging van het gestorte bedrag door de kaarthouder wordt de door hem/haar gekozen rekening gecrediteerd.

De Bank heeft de mogelijkheid om voor de stortingen limietbedragen per verrichting, per kaart en per rekening in te voeren.

Op elk biljet dat in de Self Cash deposit wordt gedeponereerd wordt een specifieke en unieke elektronische verificatie uitgevoerd. Onverminderd het bewijs van het tegendeel door de klant, levert de verificatie door De Bank het bewijs van de vastgestelde verrichting in het kader waarvan een biljet werd gedeponereerd.

Onherkenbare biljetten worden via de module terugbezorgd aan de klant zonder creditering van de rekening.

Valse biljetten worden door het toestel ingehouden zonder creditering van de rekening.

## **IV.2. Telebanking**

De dienst Telebanking geeft de houder de mogelijkheid om via een toetsentelefoon in contact te treden met een stemcomputer van De Bank voor het consulteren van de stand van rekeningen, het uitvoeren van overschrijvingen, het aankopen en beheren van sommige financiële of andere diensten die door De Bank worden gecommmercialiseerd, volgens de modaliteiten bepaald in artikel IV.4.

## **IV.3. Fintro Easy Banking Web**

### **a) functionaliteiten**

De dienst Fintro Easy Banking Web geeft de houder de mogelijkheid om, door middel van een apparaat, aan te loggen op de computer van de Bank voor, volgens de beschikbare functionaliteiten op de internetsite van de Bank waartoe hij toegang heeft, het raadplegen van de stand van rekeningen, bankproducten, het uitvoeren van overschrijvingen en beleggingsverrichtingen, het doorgeven van orders en vragen, elektronisch gegevens te ondertekenen met een handtekening die is aangemaakt volgens de regels en met de kenmerken zoals bedoeld in onderstaand artikel IV:3 (b), het gebruik van de dienst Zoomit, het verkrijgen van algemene financiële informatie en van persoonlijke informatie en persoonlijk advies, het uitwisselen van berichten met de Bank, het kopen en beheren van sommige financiële of andere diensten die door de Bank worden gecommmercialiseerd, volgens de modaliteiten bepaald in artikel IV.4.

### **b) elektronische handtekening van gegevens**

Voor de site(s) en voor het (de) type(s) gegevens die zij bepaalt, kan de Bank van de houder eisen dat hij een elektronische handtekening aanmaakt die hem identificeert en die op unieke wijze aan hem verbonden is. De handtekening garandeert de integriteit van de elektronisch ondertekende gegevens.

De handtekening wordt onder toezicht van de houder aangemaakt. Hiervoor stemt de houder ermee in dat de Bank, voor de elektronische gegevens die ze hem voorstelt op het scherm (bijvoorbeeld het bestand met de instructie- of inschrijvingsgegevens voor een dienst door de houder), een certificaat voor elektronische handtekeningen dat de houder identificeert aanmaakt of laat aanmaken en zijn elektronische handtekening op basis van het certificaat aanmaakt in overeenstemming met de algemene gebruiksvoorwaarden van de BNP Paribas Fortis Instant CA certificaten die beschikbaar zijn op de website van de Bank en die ter beschikking worden gesteld voordat de elektronische handtekening van de houder wordt aangebracht. De houder geeft deze toelating via de handtekeningprocedure van de Bank, zodat de Bank de elektronische akte(n) met de elektronische gegevens die zijn handtekening dragen, kan uitgeven.

Deze handtekeningsprocedure is voorbehouden voor de ondertekening van documenten in verband met de diensten die door de Bank, namens de Bank of voor rekening van andere entiteiten, op de site(s) worden verspreid en voor het (de) type(n) gegevens die zij bepaalt.

### **c) beveiliging via Security SMS**

In het kader van de bestrijding van fraude of andere misbruiken behoudt de Bank zich het recht voor om voor de door haar bepaalde diensten en functionaliteiten, volgens de door haar vastgelegde voorwaarden en modaliteiten, de applicatie "Security SMS", zoals beschreven in artikel II, te activeren. De houder past de instructies toe en volgt de informatie die via de betrokken dienst beschikbaar worden gesteld.

### **d) varia**

Als hij hulp nodig heeft met de dienst, kan de houder van Fintro Easy Banking Web ook met een adviseur van de Bank in contact treden (Helpdesk Fintro Easy Banking Web); de telefoongesprekken worden door de Bank volledig opgenomen.

De houder die de verbinding via internet gebruikt en beschikt over een debetkaart met de dienst "Geldopneming in euro aan onze automaten en betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland" kan door middel van de debetkaart een aankoop betalen bij een handelaar die gebruik maakt van een systeem van verkoop op afstand via een internetsite; de houder identificeert zich en ondertekent de transactie, door middel van de elektronische handtekeningprocedures die de Bank met name in het kader van de Fintro Easy Banking Web-dienst ter beschikking stelt.

De houder wordt door de Bank ingelicht over de vereiste technische kenmerken en configuratie van het apparaat om de diensten op een correcte manier te kunnen gebruiken. Deze informatie is beschikbaar op de Fintro Easy Banking Web-schermen.

## **IV.4. Aankoop en beheer van financiële of andere diensten in het kader van de diensten Self banking, Telebanking en Fintro Easy Banking Web**

In het kader van de diensten Self banking, Telebanking en Fintro Easy Banking Web kan de houder bepaalde financiële of andere door De Bank gecommmercialiseerde diensten kopen, wijzigen en annuleren. Om zijn aanvraag tot aankoop, wijziging of annulering van de hiervoor bedoelde diensten in te voeren, gebruikt de houder volledig of gedeeltelijke elektronische transacties.

### **IV.4.1. Volledig elektronische transacties**

Een volledig elektronische transactie verloopt als volgt:

- In het kader van de diensten Self banking en Fintro Easy Banking Web wordt de transactie op het scherm voorgesteld in het standaardmenu waar de houder ze kan selecteren. In het kader van de dienst Telebanking kan de transactie worden geactiveerd door op een toets of een combinatie van toetsen van het telefoontoestel te drukken.
- Nadat hij de gegevens van de aanvraag heeft ingevuld, ondertekent de houder de aanvraag met de specifieke handtekeningprocedure voor de dienst die hij gebruikt.
- De door de houder ondertekende aanvraag wordt volledig via elektronische weg verstuurd en behandeld.
- Wanneer de aanvraag in het kader van de diensten Self banking en Fintro Easy Banking Web wordt ingediend, ontvangt de houder onmiddellijk informatie over het gevolg dat aan zijn aanvraag wordt gegeven (aanvaard, niet aanvaard of onderzoek door De Bank), tenzij een technisch voorval de verrichting onderbreekt.
- De Bank bevestigt de houder de aanvaarding van zijn aanvraag en deelt hem alle nodige informatie mee door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, met een brief of via onverschillig welk systeem van elektronische brievenbus.



- Wanneer de aanvraag betrekking heeft op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, dan kan de aanvaarding van de aanvraag, desgevallend, direct bevestigd worden door de betrokken entiteit.

#### IV.4.2. Gedeeltelijke elektronische transacties

##### In het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web:

Een gedeeltelijke elektronische transactie verloopt als volgt:

- De houder stuurt een aanvraag door via elektronische weg.
- Nadat hij de gegevens van de aanvraag heeft ingevuld, ondertekent de houder de aanvraag met de specifieke handtekeningprocedure die hij voor deze dienst gebruikt.
- De Bank informeert de houder over het gevolg dat aan zijn aanvraag wordt gegeven (aanvaard, niet aanvaard, of onderzoek door De Bank) en deelt hem alle nodige informatie mee door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, een brief of via onverschillig welk systeem van elektronische brievenbus. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, dan kan de houder, desgevallend, direct geïnformeerd worden door de betrokken entiteit over het gevolg dat aan zijn aanvraag wordt gegeven.

#### IV.4.3. Lijst van beschikbare functionaliteiten en transacties

- De lijst van beschikbare functionaliteiten en transacties op de site waartoe de houder in het kader van Fintro Easy Banking Web toegang heeft, kan op de site worden geraadpleegd. De houder van deze dienst kan eveneens kennisnemen van mogelijke functionaliteiten en transacties via personal messages die in het kader van deze dienst aan hem worden gericht.
- De beschikbare functionaliteiten en transacties voor de dienst Self kunnen worden geraadpleegd op het menu van deze dienst.

Deze lijst van functionaliteiten en transacties is voor verandering vatbaar. De Bank kan er toevoegen, wijzigen of verwijderen.

### V. GEBRUIKSLIMIETEN

#### V.1. Geldopnemingen in euro - betalingen aan betaalterminals

##### V.1.1. Algemene regels

De hierna vermelde limieten zijn de standaardlimieten voor het gebruik van de debetkaarten.

Het totaal van de geldopnames is als volgt beperkt:

- maximumbedrag per debetkaart en per dag (0-24 uur): 625 EUR
- maximumbedrag per debetkaart, per periode van 7 dagen: 1.250 EUR

Het totaal van de betalingen bij de handelaars (POS) in binnen- en buitenland, alsook de betalingen op afstand is beperkt tot 2.500 EUR per debetkaart en per periode van 7 dagen.

De kaarthouder heeft de mogelijkheid om, in de loop van de overeenkomst de standaardlimieten te verhogen of te verlagen binnen het onderstaande aanbod van De Bank. De limieten voor geldopnemingen in euro en betalingen kunnen onafhankelijk van elkaar aangepast worden. De verhoging van de limieten kan afhankelijk worden gesteld van het voorafgaande akkoord van De Bank.

De kaarthouder heeft ook de mogelijkheid om, via de kanalen die de Bank hiervoor ter beschikking stelt, de limieten tijdelijk (voor een periode van 1 dag tot 7 dagen) aan te passen voor uitzonderlijke geldopnames of betalingen. In dat geval wordt in de bepaalde periode enkel rekening gehouden met die limieten.

In het kader van de fraudebestrijding behoudt de Bank zich het recht voor om automatisch en met onmiddellijk effect de limieten van de kaarten te verlagen, eventueel bij sommige handelaars of bepaalde activiteit sectoren indien:

- De kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden niet naleeft;
- De fraudedetectiesystemen van de Bank laten vermoeden dat er mogelijk fraude zou kunnen gebeuren op de rekeningen waarop de kaarthouder toegang heeft op gelinkt aan deze rekening(en);
- Aan de voorwaarden die de bank toepast voor het toestaan van bepaalde limieten bij een latere controle niet meer wordt voldaan.

Geldopnemingen in euro

per kaart/dag	per kaart/7 dagen
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	1.250 EUR
500 EUR	1.250 EUR
625 EUR	1.250 EUR
625 EUR	2.500 EUR
1.250 EUR	5.000 EUR
2.500 EUR	5.000 EUR
4.500 EUR	5.000 EUR
7.000 EUR	7.500 EUR

Betalingen bij handelaars (per kaart/per 7 opeenvolgende dagen)

25 EUR
50 EUR
80 EUR
125 EUR
250 EUR
750 EUR
1.250 EUR
2.500 EUR
5.000 EUR

Het totaal van de geldopnemingen in euro, de betalingen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland, alsook de betalingen op afstand mag per periode van 7 dagen en per rekening niet meer bedragen dan 9.990 EUR.

De geldopnemingen in euro aan geldautomaten kunnen, afhankelijk van de eigenaar van de automaat, beperkt zijn tot lagere bedragen dan die welke hiervoor zijn vermeld.

#### V.1.2. Regels van toepassing op Go Start-rekeningen

De in onderhavig artikel opgesomde regels zijn van toepassing op Go Start-rekeningen waarvan de houders jonger zijn dan achttien jaar.

De hierna vermelde limieten zijn de standaardlimieten voor het gebruik van de kaarten.

Het totaal van de geldopnemingen in euro zijn als volgt beperkt:

- maximumbedrag per debetkaart en per dag (0-24u): 125 EUR
- maximumbedrag per debetkaart per periode van 7 dagen: 250 EUR

Het totaal van de betalingen bij de handelaars (POS) in binnen- en buitenland, alsook de betalingen op afstand zijn beperkt tot 250 EUR per kaart en per periode van 7 dagen.

Op expliciete vraag van de wettelijke vertegenwoordiger kunnen de standaardlimieten verhoogd of verlaagd worden binnen het onderstaande aanbod:

Geldopnemingen in euro

per kaart/dag	per kaart/ per 7 opeenvolgende dagen
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	750 EUR

Betalingen bij handelaars (per kaart/per 7 opeenvolgende dagen)

25 EUR
50 EUR
80 EUR
125 EUR
250 EUR
500 EUR
1.250 EUR

## V.2. Overschrijvingen in euro

Wordt in de betekenis van dit artikel als een overschrijving in euro ten gunste van een derde beschouwd, iedere overschrijving in euro naar een rekening die niet toegankelijk is voor de houder in het kader van de diensten, dat wil zeggen een andere rekening dan die vermeld in artikel III.2.1.3.2., of in artikel III.3.1., of in artikel III.4.1. van onderhavige Algemene voorwaarden.

Voor alle overschrijvingen in euro die via Telebanking en aan de Self-automaten van De Bank worden ingevoerd, zijn de volgende limieten van toepassing: de overschrijvingen in euro van een zichtnaar een spaarrekening en van een spaar- naar een zichtrekening zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening; de overschrijvingen in euro van een zichtrekening ten gunste van een derde zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening met een maximum van 5.000 EUR per dag tot 10.000 EUR per week.

De via Fintro Easy Banking Web uitgevoerde overschrijvingen in euro ten gunste van een derde zijn beperkt tot maximum 300.000 EUR per dag en per rekening. De Bank behoudt zich echter het recht voor dit maximumbedrag te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag in geval van risico op oplichterij of soortgelijke misbruiken.

In het kader van de diensten Telebanking, Fintro Easy Banking Web en Self banking zijn de overschrijvingen in euro van een Go Start-rekening waarvan de houder jonger is dan achttien jaar, ten gunste van een derde, beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening, met een maximum van 625 EUR per dag en 1.250 EUR per week. In het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web gelden dezelfde limieten.

## V.3. Transacties op financiële instrumenten

Voor de aan- en de verkoop van financiële instrumenten via Fintro Easy Banking Web (met name aandelen, beleggingsfondsen en obligaties bedraagt de limiet 250.000 EUR per transactie.

## VI. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE HOUDER

### VI.1. Basisverplichtingen - veiligheid van de debetkaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures

De houder dient de debetkaart en de diensten te gebruiken conform de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik ervan van toepassing zijn.

De houder dient er zich van te vergewissen dat hij zijn verrichtingen rechtstreeks uitvoert via de hierboven beschreven geëigende bancaire diensten. In het bijzonder dienen de toegang en het gebruik van de dienst Fintro Easy Banking Web of het gebruik van de identificatie- en/of handtekeningprocedures (die De Bank ter beschikking van de houder stelt in het kader van de Fintro Easy Banking Web dienst) exclusief te gebeuren via de website die De Bank hiertoe voorziet.

De kaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures zijn strikt persoonlijk voor de houder.

De houder neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid en in voorkomend geval, de geheimhouding van zijn debetkaart, zijn PIN-code en de handtekeningprocedures te verzekeren. Wat iedere PIN-code in het bijzonder betreft, verbindt hij zich ertoe, deze uit het hoofd te leren, hem op geen enkel document, voorwerp of drager te noteren, hem niet mee te delen noch op onverschillig welke manier kenbaar te maken. Hij verbindt zich eveneens ertoe, zijn kaart, PIN-code en handtekeningprocedures niet binnen het bereik te laten of ter beschikking te houden van een derde.

Onverminderd wat voorafgaat, en wanneer de houder de itsme-App heeft geactiveerd als identificatie- en/of handtekeningprocedure in het kader van de dienst Fintro Easy Banking App, is hij gehouden tot de naleving van de verplichtingen en veiligheidsmaatregelen betreffende het gebruik van de itsme-App, -Account en -Code zoals bepaald in de overeenkomst die hij met Belgian Mobile ID nv heeft afgesloten.

### VI.2. Kennisgeving van het verlies, de diefstal of van elk gevaar van misbruik van de debetkaarten, apparaten, PIN-codes en handtekeningprocedures

De houder neemt alle maatregelen om de onderstaande omstandigheden onverwijld vast te stellen en verricht de nodige kennisgevingen.

De kaarthouder moet CARD STOP onmiddellijk inlichten over het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van zijn debetkaart.

De houder van een online banking-dienst brengt de Helpdesk Fintro Easy Banking Web op de hoogte van zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal of elk risico van misbruik van zijn systeem van elektronische identificatie en handtekening en/of van zijn apparaat.

Indien het systeem van elektronische identificatie en handtekening in het kader van Fintro Easy Banking Web, het gebruik van een kaart en een lezer omvat, brengt de houder CARD STOP onmiddellijk op de hoogte van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van die debetkaart.

CARD STOP is 7 dagen per week, 24 uren per dag bereikbaar op het nummer 070/344.344.

Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

De Helpdesk Fintro is enkel op bepaalde dagen en op bepaalde uren te bereiken. De houder kan de informatie over de uurregeling van de Helpdesk Fintro Easy Banking Web bij zijn kantoor verkrijgen.



Indien de houder de feiten vaststelt buiten de werkuren van de Helpdesk Fintro Easy Banking Web, verwittigt hij deze dienst zodra hij opnieuw bereikbaar of zodra het voor de houder redelijkerwijze mogelijk is.

De houder die de itsme-App activeerde moet onmiddellijk Belgian Mobile ID waarschuwen en zijn itsme-Account blokkeren zodra hij kennis heeft van het verlies, de diefstal of het (risico op) bedrieglijk gebruik van zijn toestel, zijn itsme-Account of zijn itsme-Code. De itsme-Account kan altijd via de website van itsme, [www.itsme.be](http://www.itsme.be) of tijdens de openingsuren van de Helpdesk itsme op het telefoonnummer +32 2 657 32 13 volgens de gegeven instructies. Alle nuttige informatie, inclusief de uren waarop de Helpdesk itsme bereikbaar is, staan ook op die website.

CARD STOP, de Fintro Helpdesk of de Helpdesk itsme naargelang het geval deelt de houder onmiddellijk een dossiernummer mee als bewijs van kennisgeving.

De overeenkomstig onderhavig artikel meegedeelde feiten moeten binnen 24 uur na de vaststelling, bij de politie van de plaats van het verlies of de diefstal worden aangegeven.

### **VI.3. Kennisgeving van een vastgestelde fout of onregelmatigheid op de rekeninguittreksels**

De houder moet zo vaak als mogelijk inzage nemen van de stand van de rekeningen waarop de in het kader van de diensten uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben, alsook van de bewegingen die op de rekening geboekt zijn.

Indien de houder hierbij een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie vaststelt, handelt hij verder overeenkomstig de voorschriften van de rubriek "Betalingsdiensten" zoals vervat in de Algemene Bankvoorwaarden van De Bank.

### **VI.4. Aansprakelijkheid voor misbruik van de debetkaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures**

#### **VI.4.1. Tot op het moment van de kennisgeving**

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel VI.2. is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn debetkaart of van zijn handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 EUR, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximum bedrag niet van toepassing.

Niettegenstaande paragraaf 1, draagt de houder geen verlies als:

- 1° het verlies, de diefstal of verduistering van een debetkaart of de handtekeningprocedures niet konden gedetecteerd worden door de houder voor de betaling, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld, of
- 2° het verlies te wijten is aan handelingen of tekortkomingen van een medewerker van een agent of een filiaal van de Bank of een entiteit waarnaar de activiteiten werden overgedragen.

#### **VI.4.2. Na de kennisgeving**

Na de kennisgeving bepaald in artikel VI.2. is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures, tenzij De Bank het bewijs levert dat hij bedrieglijk heeft gehandeld en behoudens wat bepaald is in artikel VI.4.3.

#### **VI.4.3. Begrip grove nalatigheid**

##### **VI.4.3.1. Algemeen**

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kan als grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd:

- CARD STOP of De Bank voor de online banking-diensten, niet in kennis te hebben gesteld van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van zijn debetkaart, van zijn apparaat of van zijn handtekeningprocedures onmiddellijk na de vaststelling ervan;
- het niet regelmatig de stand van de rekeningen nakijken waarop de in het kader van de diensten uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben, evenals de individuele bewegingen die erop zijn geboekt, als dit tot gevolg heeft dat de houder het misbruik van de kaart te laat vastgesteld en gemeld heeft aan De Bank;
- de voorzorgsmaatregelen bepaald in artikel VI.6 niet te hebben nageleefd;
- het verlies of de diefstal van de kaart, van zijn apparaat of van de handtekeningprocedures niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten te hebben aangegeven bij de politie van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

#### **VI.4.3.2 Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PIN-code, inclusief de itsme-Code en handtekeningprocedures**

##### **VI.4.3.2.1. Misbruik van de PIN-code, itsme-Code en identificatie- en handtekening-procedures**

Binnen de bovenvermelde beperkingen, wordt als grove nalatigheid in hoofde van de houder beschouwd:

- de PIN-code/itsme-Code onder leesbare vorm noteren op de debetkaart, op het apparaat of op een voorwerp of een document dat de houder samen met de debetkaart bewaart of met zich meedraagt;
- de PIN-code/itsme-Code kenbaar maken aan een derde;
- de persoonlijke veiligheidskenmerken samen met de kaartlezer bewaren, deze overhandigen of kenbaar maken aan een derde.

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer de PIN-code wordt bekomen door afpersing, hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging met geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten,

##### **VI.4.3.2.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot een debetkaart**

Onderhavige bepaling geldt in het geval van misbruik van de debetkaart zonder de PIN-code.

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder:

- wanneer de diefstal van de debetkaart met geweld wordt gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, of onder bedreiging met geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of een van zijn naaste verwanten.
- wanneer de diefstal van de debetkaart in de woning wordt gepleegd in de hierna beschreven omstandigheden. Met "woning" wordt alleen het hoofdverblijf, de eventuele tweede woning evenals elke vakantiewoning van de houder, de houder van de rekening, alsook ieder studentenverblijf bedoeld. De diefstal moet met inbraak, inbraak met inklimming, geweld, bedreiging, lopers zijn gepleegd. Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de soevereine beoordelingsbevoegdheid van de rechter, kan als grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd, de debetkaart op iedere andere plaats dan de woonplaats te laten liggen, waar de houder bij gelegenheid of tijdelijk verblijft (bijvoorbeeld hotelkamer, ziekenhuiskamer, tent, kampeerauto, caravan, stacaravan, woonwagen, boot), tenzij de debetkaart in een kluis bewaard werd die de eigenaar of de beheerder van de plaatsen ter beschikking stelt van zijn klanten of zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

Binnen de bovenvermelde beperkingen kan als een grove nalatigheid beschouwd worden de debetkaart onbewaakt achter te laten:

- op het werk, tenzij de debetkaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- in een voertuig, zelfs geparkeerd in een private weg, ongeacht of het voertuig al dan niet op slot was;
- op een openbare plaats of een plaats die toegankelijk is voor het publiek, tenzij de debetkaart zich in een lade of een kast bevindt die op slot is;
- op een private plaats (inclusief de woonplaats) waartoe diverse personen verschillend van de houder toegang hebben, bijvoorbeeld ter gelegenheid van een receptie, een feest inclusief een familiefeest, een conferentie, een vertoning, tentoonstelling, activiteit of sportwedstrijd, tenzij de debetkaart zich in een lade of kast bevindt die op slot is;
- op binnenplaatsen, inritten en tuinen die deel uitmaken van een privaats eigendom;
- in de gemeenschappelijke delen van een gebouw dat beheerd wordt volgens het systeem van mede-eigendom.

#### **VI.4.3.3. Andere gevallen van grove nalatigheid**

Binnen de bovenvermelde beperkingen kan als een grove nalatigheid in hoofde van de houder beschouwd worden, de in onderstaande lijst opgesomde personen, toe te staan gebruik te maken van de debetkaart, van het apparaat de handtekeningprocedures of de persoonlijke veiligheidskenmerken bij gebrek aan voorzorgsmaatregelen of oplettenheid m.b.t. de kaart, de PIN-code/itsme-Code of de handtekeningprocedures:

- de houder, medehouder of gevolmachtigde van een rekening waarop de met de kaart uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben;
- de echtgenoot, een samenwonende, een genodigde of een bezoeker (ongeacht of het bezoek persoonlijk dan wel beroepsmatig is) van de houder of van de rekeninghouder;
- de personen, al dan niet loontrekkend, ongeacht hun statuut, die in dienst werken of medewerkers zijn van de houder of van de rekeninghouder;
- de bloed- en aanverwanten van de houder of van de rekeninghouder.

#### **VI.5. Uitvoering en onherroepelijkheid van de in het kader van de diensten doorgestuurde orders**

De houder kan een opdracht van geldoverdracht die hij door middel van een debetkaart gaf of die hij in het kader van een online banking-dienst doorstuurde, niet meer herroepen zodra deze door De Bank is ontvangen.

Indien de geldoverdracht echter diende te worden uitgevoerd op een met De Bank overeengekomen datum, kan de herroeping plaatsvinden tot ten laatste de dag voorafgaand aan de geplande uitvoering van de betaalopdracht.

De herroeping dient schriftelijk en door de houder ondertekend ter kennis gebracht te worden aan De Bank. Voor overschrijvingen in euro uitgevoerd in het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web gebeurt de herroeping van de overschrijving in euro met memodatum of uitvoeringsdatum elektronisch door middel van de functie "Verwijderen". De herroeping wordt ondertekend met de door De Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedures.

De houder van de rekening machtigt De Bank onherroepelijk zijn rekening te debiteren met het bedrag van de verrichtingen die met een kaart worden uitgevoerd. Het onregelmatige debetsaldo dat een rekening als gevolg van die debiteringen te zien zou kunnen geven, kan geenszins als een kredietverlening worden beschouwd en moet onverwijld door de rekeninghouder worden aangezuiverd.

De betalingsinstructies die in het kader van de diensten worden doorgestuurd, worden door De Bank uitgevoerd op voorwaarde dat de status van deze rekening en de overeenkomsten die ze beheersen het mogelijk maken.

Het gebruik van de diensten voor de verzending van de opdrachten naar De Bank wijzigt in geen enkel opzicht de aard van die opdrachten.

De houder moet de nodige maatregelen treffen om een niet-verschuldigde betaling te voorkomen daar De Bank niet intervenueert in de geschillen die zouden ontstaan tussen de houder en de begunstigde derden van een dergelijke betaling.

#### **VI.6. Advies betreffende voorzorgsmaatregelen**

De Bank raadt de houder aan, de voorzorgsmaatregelen in verband met het gebruik van de in dit artikel opgenomen diensten in acht te nemen.

##### **VI.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de debetkaart**

Teken iedere nieuwe debetkaart onmiddellijk bij de ontvangst.

Houd uw debetkaart steeds bij u of bewaar ze op een veilige plaats.

Laat uw debetkaart nooit onbewaakt achter op het werk. Er worden steeds meer kaarten gestolen op het werk.

Laat uw debetkaart nooit onbewaakt achter in een openbare of een voor het publiek toegankelijke ruimte, in een privé-ruimte waar u zich samen met andere personen bevindt, tenzij de kaart zich in een lade of kast bevindt die op slot is.

Laat uw debetkaart nooit in uw wagen liggen, zelfs niet als deze geparkeerd staat op uw oprit.

Bewaar uw betalings- en geldopnemingsbewijzen.

Plaats onmiddellijk verzet op uw debetkaart als deze zonder geldige reden ingehouden wordt door een geldautomaat.

Vraag geregeld uw rekeninguittreksels op aan de Self-terminals onder voorbehoud wat vermeld is in artikel IV.1.8.2 of download ze via Fintro Easy Banking Web.. Controleer steeds uw rekeninguittreksels bij ontvangst. Meld onmiddellijk elke vastgestelde fout of onregelmatigheid aan De Bank.

##### **VI.6.2. Voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PIN-codes, inclusief de itsme-Code**

Leer de PIN-code onmiddellijk bij de ontvangst uit het hoofd en vernietig het document waarop De Bank u de code bezorgde.

Wijzig de PIN-code voor uw kaart na ontvangst zo spoedig mogelijk aan een geldautomaat.

Zodra u uw PIN-code voor Telebanking hebt ontvangen, dient u de dienst Telebanking via de stemcomputer te activeren en kiest u de PIN-code die u verder zult gebruiken voor deze dienst.

Zodra u de PIN-code voor de dienst Fintro Easy Banking Web hebt ontvangen, kiest u een nieuwe PIN-code waarbij u de instructies toepast die te vinden zijn in de handleidingen en technische bijlage en memoriseert u die code.

U moet uw PIN-code/itsme-Code geheim houden: deel ze aan niemand mee, ook niet aan een familielid, een vriend(in) of een persoon met zogenaamd goede bedoelingen.

Niemand heeft het recht uw PIN-code te vragen, ook niet uw bank, de politie of de verzekeringsmaatschappij.

Schrijf uw PIN-code/itsme-Code niet op, ook niet in codevorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.

Voer uw PIN-code/itsme-Code steeds discreet in, zowel aan de geldautomaat als bij een handelaar of op het klavier van uw PC. Laat nooit iemand meekijken en zorg er steeds voor dat u met uw hand het klavier bedekt zodat u niet ongemerkt in het oog kunt worden gehouden. Laat u door niemand afleiden of door een onbekende u helpen. Als u ongewone situaties opmerkt, breng De

Bank en in voorkomend geval, de handelaar onmiddellijk op de hoogte.

Wanneer u een nieuwe PIN-code kiest, vermijd dan voor de hand liggende combinaties (bijvoorbeeld, een deel van uw geboortedatum, uw telefoonnummer, het postnummer van uw gemeente, enz.). De keuze van een unieke PIN-code voor al uw kaarten en al uw toegangscode's kan misschien gemakkelijk lijken maar houdt vanzelfsprekend ook risico's in.

Indien het vertrouwelijke karakter van uw Telebanking PIN-code niet meer gegarandeerd is, wijzigt u deze code onmiddellijk met optie 1.4.1 "Wijzigen van de persoonlijke gegevens" van Telebanking. Indien u met uw Telebanking PIN-code geen toegang meer krijgt tot de dienst, neemt u onmiddellijk contact op met uw Fintro-agent.

Ook indien het vertrouwelijk karakter van uw itsme-Code niet meer is gegarandeerd, moet u uw code onmiddellijk wijzigen of uw itsme-Account blokkeren via de beschikbare kanalen van Belgian Mobile ID nv.

### **VI.6.3. Voorzorgsmaatregel met betrekking tot de dienst Fintro Easy Banking Web**

Verzeker u ervan dat u zich enkel via een hiertoe voorziene internetsite van De Bank toegang verschafft tot en gebruik maakt van de dienst Fintro Easy Banking Web of van de identificatie- en/of handtekeningprocedures die De Bank in het kader van deze dienst te uwer beschikking stelt.

Laat uw apparaat niet onbeheerd achter tijdens een verbinding met de computer van de bank. Sluit het programma af met de knop "Afmelden" zodra u geen gebruik meer maakt van de dienst Fintro Easy Banking Web.

Vergewis u ervan dat het apparaat dat u gebruikt, beveiligd is tegen virussen, spyware en adware dat middel van de nodige programma's zoals antivirus- en firewallprogramma's en zorg er voor dat deze steeds up-to-date zijn. Sommige virussen kunnen immers de controle over uw apparaat overnemen waardoor veiligheidsrisico's ontstaan, niet alleen met betrekking tot online-bankieren, maar tot alle programma's, bestanden of functies op uw apparaat.

### **VI.7. Online banking-diensten: recht van gebruik en intellectuele eigendom**

De houder beschikt over een strikt persoonlijk gebruiksrecht van de software die De Bank hem ter beschikking stelt in het kader van de diensten. Deze software is eigendom van De Bank en/of van de personen die de exploitatierechten ervan aan De Bank hebben afgestaan. Het gebruik, het oproepen of het delen van deze software in het kader van of vanuit een andere internettoepassing of softwareprogramma door enige andere partij, bijvoorbeeld om gegevens te extraheren via Fintro Easy Banking Web of om verrichtingen uit te voeren, is strikt verboden.

Het concept van de internetsites van Fintro Easy Banking Web, de teksten, hun grafische voorstelling en de andere samenstellende elementen ervan zijn eigendom van De Bank en mogen onder geen beding gewijzigd, gereproduceerd of verdeeld worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van De Bank.

### **VI. 8. Gebruik van externe dienstverleners**

VI.8.1 Niettegenstaande eventuele andersluidende bepalingen in deze Algemene voorwaarden kan de houder een externe dienstverlener de opdracht geven om informatie op te vragen over de rekeningen van de houder die online toegankelijk zijn en/of om de Bank de betalingsopdrachten van de houder te laten uitvoeren vanaf de rekeningen van de houder die online toegankelijk zijn en/of om de Bank te vragen naar de beschikbaarheid van financiële middelen op bankrekeningen die online toegankelijk zijn en die gekoppeld zijn aan een betaalinstrument gekoppeld aan kaart die wordt uitgegeven door die externe dienstverlener.

De houder moet nagaan of de externe dienstverlener als krediet- of betalingsinstelling naar behoren gemachtigd is om in België

betalingen te verlenen en/of informatie over rekeningen te verstrekken en/of te vragen naar de beschikbaarheid van financiële middelen voordat gebruik wordt gemaakt van zijn diensten. Wanneer de houder een andere dan een gemachtigde externe dienstverlener toegang verstrekt tot een identificatie- en/of handtekeningprocedure, gaat de Bank ervan uit dat de houder de Bank machtigt om informatie op te vragen over zijn onlinerekeningen en/of betaalopdrachten uit te voeren vanaf zijn onlinerekeningen en/of de beschikbaarheid van financiële middelen op zijn onlinerekeningen te bevestigen. De houder is verantwoordelijk voor de uitgevoerde betalingen en voor de toegang tot gegevens ten gevolge van de acties van die derde.

Als de houder een beroep heeft gedaan op een gemachtigd externe betalingsinitiatiedienstverlener, zal de houder zich wenden tot de Bank om een niet-toegelaten of een onjuist uitgevoerde verrichting ter kennis te brengen en te laten rectificeren.

VI.8.2 Enige opdracht, zoals bedoeld in paragraaf VI.8.1, om een betalingsverrichting door te geven en/of informatie over de rekening te raadplegen en/of de beschikbaarheid van financiële middelen te bevestigen, zal beschouwd worden als een geldige opdracht van de houder aan de Bank in het kader van deze Algemene voorwaarden en zal, uit hoofde van deze Algemene voorwaarden, op dezelfde manier behandeld worden als een opdracht die door de houder wordt gegeven.

VI.8.3 Net zoals de gevallen waarin de Bank het recht heeft om een opdracht te weigeren die rechtstreeks door de houder werd gegeven, behoudt de Bank zich het recht voor om een opdracht, zoals bedoeld in paragraaf VI.8.2, te weigeren.

VI.8.4 De Bank kan de toegang tot de rekeningen van de houder, en bijgevolg ook de opdracht zoals bedoeld in paragraaf VI.8.2, weigeren indien er gerechtvaardigde en onderbouwde redenen bestaan omtrent het ongeoorloofde gebruik of frauduleuze activiteiten door de externe dienstverlener naar wie wordt verwezen in paragraaf VI.8.1. De Bank zal in dat geval de houder eerst melden dat de Bank van plan is de toegang te weigeren en zal de redenen daarvoor geven, tenzij dit redelijkerwijze niet haalbaar is. In dat laatste geval zal de Bank de houder meteen erna in kennis stellen. In ieder geval zal de Bank de houder in kennis stellen op de manier die de Bank in de gegeven omstandigheden het meest geschikt acht. De Bank zal niet verplicht zijn om de houder in kennis te stellen indien dit de redelijke beveiligingsmaatregelen in het gedrang zou brengen of indien dit anderszins onwettig zou zijn. Indien de Bank de toegang tot de rekening van de houder weigert, moet die de bevoegde autoriteit daarvan in kennis stellen.

## **VII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK**

### **VII.1. Geldigheidsduur van de debetkaart**

De debetkaart heeft een beperkte geldigheidsduur. De debetkaart wordt op de vervaldag automatisch hernieuwd, behoudens weigering van De Bank of opzegging door de houder die één maand vóór die vervaldag aan De Bank moet worden betekend.

In geval van verlies, diefstal of technisch defect van zijn debetkaart, kan de kaarthouder, in afwachting van een nieuwe nominatieve debetkaart, in de kantoren van de Bank een tijdelijke kaart bekomen.

Voor de tijdelijke debetkaart gelden de diensten, functies en de limieten van de debetkaart die ze tijdelijk vervangt. Het gebruik van de tijdelijke debetkaart is beperkt tot 3 maanden na de aflevering ervan.

### **VII.2. Verzending van de debetkaart, PIN-code en toegangscode**

De Bank draagt de risico's voor elke verzending aan de kaarthouder van een kaart, van een PIN-code of van een toegangscode.

### VII.3. Interne staat van de verrichtingen

De Bank houdt gedurende een periode van 10 jaar, te rekenen vanaf 1 januari na de datum van uitvoering van de verrichtingen, een interne staat bij van de met de kaart uitgevoerde verrichtingen.

### VII.4. Wijziging van de gebruikslimieten van de debetkaarten

De Bank wijzigt de gebruikslimieten van de debetkaarten op verzoek van de houder binnen de limieten en voorwaarden bepaald in artikelen V.1.1. en V.1.2.

De Bank is verplicht de gebruikslimiet op verzoek van de houder te verlagen als deze in een van de volgende situaties verkeert: het verlies of de diefstal van de kaart of van de PIN-code, of boeking op zijn uitgavenstaat van iedere zonder zijn akkoord uitgevoerde verrichting.

De kaarthouder heeft ook de mogelijkheid de limieten tijdelijk (voor een periode van 1 dag tot 7 dagen) aan te passen voor uitzonderlijke geldopnames of betalingen. In dit geval wordt in de bepaalde periode enkel rekening gehouden met deze limiet.

De Bank behoudt zich het recht voor, iedere aanvraag tot verhoging te weigeren zonder dat zij haar beslissing moet rechtvaardigen.

### VII.5. Bewijs van de verrichtingen uitgevoerd in het kader van de diensten

De Bank registreert en bewaart de belangrijkste gegevens van elke elektronische geldtransfer in het kader van de diensten, ten einde ze in een leesbare vorm op een of andere drager te kunnen weergeven. Ingeval van een geschil met de houder aangaande één van deze verrichtingen en onverminderd het bewijs van het tegendeel door de houder, voor zover laatstgenoemde als consument optreedt, levert De Bank van haar kant, aan de hand van die gegevens, het bewijs dat de verrichting correct werd geregistreerd en geboekt, en dat er geen technisch incident of enige gebrekkige werking mee gemoeid is.

Sommige geldautomaten en betaalterminals leveren, hetzij op uitdrukkelijke aanvraag van de houder, hetzij automatisch, een ticket af met de referenties en het bedrag van de verrichting. Dit ticket wordt afgeleverd onverminderd de bepalingen vermeld in de eerste alinea van dit artikel.

### VII.6. Continuïteit van de online banking-diensten

De Bank besteedt de grootste zorg aan de uitwerking van de programma's en software voor de toegang tot de online banking-diensten. Ze stelt alles in het werk om de continuïteit van de diensten te waarborgen en de veiligheid van haar systemen te vrijwaren. Zij mag echter zonder aanspraak of schadevergoeding, de diensten onderbreken voor het onderhoud van de bestaande apparatuur en software, of voor de installatie van nieuwe terminals of nieuwe versies van de software, voor zover deze onderbrekingen een redelijke duur niet overschrijden.

### VII.7. Niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de verrichtingen - verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming - namaak

Onder voorbehoud van de verplichtingen en aansprakelijkheid van de houder bepaald in artikel VI en onder voorbehoud van het bepaalde in artikel III.2.3.3, is De Bank aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of de foutieve uitvoering van de verrichtingen in het kader van de diensten, via de systemen, terminals of door De Bank goedgekeurde uitrustingen, ongeacht of deze al dan niet onder controle van De Bank zijn gesteld;
- de verrichtingen, uitgevoerd zonder machtiging van de houder, en voor elke vergissing of onregelmatigheid, begaan in het beheer van de diensten en toe te schrijven aan De Bank;
- het gebruik van de nagemaakte debetkaart in geval van namaak door een derde;

- het risico voor elke verzending aan de houder van een debetkaart of van elk middel dat het gebruik ervan toelaat.

In alle gevallen waarin De Bank op grond van de eerste paragraaf van onderhavig artikel aansprakelijk is, moet zij de houder zo snel mogelijk terugbetalen en naargelang van het geval:

- als uit de niet-uitvoering of uit de foutieve uitvoering van de verrichting een verlies ontstaat gelijk aan het volledige bedrag of een deel van het bedrag van de verrichting, het bedrag van dat verlies eventueel vermeerderd met de interesten;
- het eventuele vereiste bedrag om voor de houder de toestand van vóór de niet-toegestane verrichting te herstellen, eventueel vermeerderd met interesten op dit bedrag;
- het vereiste bedrag om voor de houder de toestand van vóór het gebruik van de nagemaakte kaart te herstellen;
- de eventuele andere financiële gevolgen, met name het bedrag van de kosten van de houder voor de bepaling van de te vergoeden schade;

In het kader van de online banking-diensten kan De Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor om het even welke schade, rechtstreeks of onrechtstreeks, die te wijten is aan een werking van de uitrusting van de houder of van de telecommunicatiediensten van een derde, of aan een onderbreking van de diensten als gevolg van gebeurtenissen buiten haar wil.

### VII.8. Informatieverstrekking

In het kader van de diensten verstrekt De Bank algemene, alsook gepersonaliseerde informatie over de rekeningen. De Bank stelt alles in het werk om correcte informatie te bezorgen.

Die algemene informatie wordt uit de beste bronnen geput. Behoudens zware of opzettelijke fout kan De Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuiste inlichtingen, noch voor de interpretatie of het gebruik van de verstrekte informatie door de houder.

## VIII. ONLINE BANKING-BEPALINGEN BETREFFENDE DE BEWIJSLEVERING

### VIII.1. Identificatie- en/of handtekeningprocedures

In aanvulling op de Algemene bankvoorwaarden, in het bijzonder artikel 22, erkent de houder uitdrukkelijk dat elk gebruik van een één of meer identificatie- en/of handtekeningprocedures waarmee de houder toegang heeft tot en kan gebruikmaken van de Fintro Easy Banking-diensten, geldt als elektronische handtekening inde zin van artikel XII.15 van het Wetboek van economisch recht.

De houder erkent aldus uitdrukkelijk dat de elektronische handtekening die via één of meer identificatie- en/of handtekeningprocedures wordt aangemaakt voor hemzelf en voor de Bank het bewijs vormt van zijn identiteit, van zijn instemming met de inhoud van de met die handtekening bevestigde en/of doorgegeven verrichtingen, opdrachten en handelingen, alsook van de overeenstemming tussen de door de houder bevestigde en/of doorgegeven verrichtingen, opdrachten en handelingen die de Bank via het gebruikte communicatiekanaal heeft ontvangen.

De houder erkent gebonden te zijn door die elektronische handtekening en aansprakelijk te zijn voor de met die handtekening bevestigde en/of doorgegeven verrichtingen, opdrachten en handelingen, onverminderd artikel VI van deze Algemene Voorwaarden en onverminderd het recht van de houder die als consument optreedt, om het tegendeel te bewijzen indien hij een fout of onregelmatigheid vaststelt.

### VIII.2 Opnames

De opnames van de telefoongesprekken, bepaald in de artikelen IV.2. en IV.3. zijn onderworpen aan de bepalingen van artikel 9 van de Algemene bankvoorwaarden van De Bank met betrekking tot de registrering en de verwerking van de persoonsgegevens. De Bank bewaart deze opnames gedurende tien jaar waarna ze worden vernietigd, behalve in de gevallen waarin zij ze langer zou moeten bewaren wegens wettelijke of reglementaire verplichtingen of als gevolg van wettig belang.

Deze opnames vormen het volledige bewijs van de inhoud van het telefoongesprek, meer bepaald van de opdrachten en/of aanvragen die door de houder werden doorgegeven. In geval van betwisting kunnen ze als bewijs worden voorgelegd aan de instantie waarbij het geschil aanhangig is gemaakt. Wanneer de telefoongesprekken betrekking hebben op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, dan mag de Bank de opnames van deze telefoongespreken overmaken aan de betrokken entiteit voor de hierboven beschreven doeleinden.

Indien de houder van mening zou zijn dat er fouten of onregelmatigheden in het registratiesysteem zijn gesloten, moet hij het bewijs ervan leveren.

De Bank behoudt zich het recht voor, de houder te vragen de telefonisch doorgegeven opdrachten en/of aanvragen via brief, fax, e-mail of onverschillig welk ander systeem van elektronische brievenbus te bevestigen indien zij dat nuttig of nodig acht. De Bank zal bijgevolg de uitvoering ervan kunnen uitstellen tot de ontvangst van de bevestiging.

Een kopie van een fax, een print van een e-mailbericht en van berichten die via onverschillig welk ander systeem van elektronische brievenbus worden verstuurd, krijgen dezelfde bewijskracht als een geschrift; die kopieën en prints worden als originele documenten beschouwd.

De houder draagt zelf de nadelige gevolgen van fraude of vergissingen in verband met de via fax, e-mail of onverschillig welk ander systeem van elektronische brievenbus bevestigde opdrachten en aanvragen, tenzij de houder het bewijs kan leveren van bedrog of zware fout van De Bank.

De Bank heeft het recht de uitvoering van de opdrachten en/of aanvragen die via fax werden bevestigd, via e-mail of met onverschillig welk ander systeem van elektronische brievenbus werden doorgestuurd, uit te stellen als zij van mening is dat deze niet voldoende authentiek zijn, en een schriftelijke opdracht of bepaalde bewijsstukken te vragen.

In het kader van het gebruik van de diensten mag de houder de opdrachten en/of aanvragen via e-mail of onverschillig welk ander systeem van elektronische brievenbus naar De Bank doorsturen. De modaliteiten, bepaald in de paragrafen 5, 6 en 7 van onderhavig artikel in verband met de bewijskracht en de aansprakelijkheid van de houder en van De Bank, zijn eveneens van toepassing op de aldus doorgestuurde berichten.

## **IX. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN STOPZETTING VAN DE DIENST**

Onderhavige overeenkomst geldt voor onbepaalde duur.

De houder kan de overeenkomst te allen tijde kosteloos opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van één maand.

De Bank kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van twee maanden. In geval van professioneel gebruik geldt hier een opzegtermijn van één maand.

De Bank kan echter onmiddellijk een einde maken aan de dienst indien de houder een van zijn verplichtingen tegenover De Bank niet nakomt, of indien De Bank weet heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden.

De Bank behoudt zich het recht voor het net van geldautomaten en betaalterminals in België of in het buitenland en de handelaars opdracht te geven een kaart in te houden of te weigeren, alsook het recht van toegang van de houder tot de online banking-diensten op te schorten ingeval:

- verscheidene foutieve PIN-codes na elkaar worden ingebracht;
- de debetkaart defect of beschadigd is;
- de debetkaart aan de terminal vergeten wordt;
- de houder de debetkaart of de dienst niet conform de onderhavige Algemene voorwaarden gebruikt;

- de houder een van zijn verplichtingen tegenover De Bank niet respecteert of De Bank weet heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden;
- er een risico van misbruik of fraude bestaat.

De in het kader van deze overeenkomst periodiek aangerekende kosten zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de houder tot de beëindiging van de overeenkomst.

## **X. TARIFERING VAN DE DIENSTEN**

### **X.1. Bijdrage met betrekking tot de diensten**

De diensten worden verstrekt tegen betaling van een periodieke bijdrage die automatisch wordt afgeboekt van de zichtrekening via welke de diensten toegankelijk zijn. De dienst Telebanking is gratis.

### **X.2. Andere tarieven**

Komen of kunnen voor tarifiering in aanmerking komen:

- beheerskosten van de debetkaart;
- alle transacties uitgevoerd in het kader van de diensten;
- de uitgevoerde geldoverdrachten en betalingen m.b.t. opdrachten doorgestuurd in het kader van de diensten;
- de aflevering van een nieuwe debetkaart;
- de aflevering van een nieuwe PIN-code;
- de verzending van de sms-code voor de handtekening in het kader van de dienst Security SMS..
- de vervanging van een onderdeel van het systeem van elektronische identificatie en handtekening in het kader van de Fintro Easy Banking Web-dienst en Security SMS
- de wijziging van de gebruikslimiet van de debetkaart;
- de vervanging van een verloren, gestolen debetkaart;
- de aflevering van een tijdelijke debetkaart.

De kosten voor de transacties (geldopnames/betalingen bij handelaars) zijn los van een eventuele toeslag die bepaalde handelaars of uitbaters van geldautomaten zouden aanrekenen.

De met de debetkaart uitgevoerde geldopnames en betalingen in een munt buiten de eurozone worden omgerekend door toepassing van een wisselkoers, bepaald op basis van de indicatieve wisselkoersen, gepubliceerd door de Europese Centrale Bank en door toepassing van een wisselkoersmarge, die vermeld is in de Tarievenlijst. De koers is deze van de dag waarop de Bank het bestand met de verrichting ontvangt.

De houder van de dienst Telebanking of Fintro Easy Banking Web draagt:

- de kosten in verband met de aankoop, de installatie, de werking van de terminal, het informatica- of ander materiaal en het systeem van elektronische identificatie en handtekening om toegang te krijgen tot de diensten;
- de kosten voor toegang tot Internet of andere netwerken;
- de telecommunicatiekosten in het kader van de diensten Telebanking en Fintro Easy Banking Web.

### **X.3. Informatie over de tarieven, datum van debitering of creditering en valutadata**

Hiertoe wordt verwezen naar de Algemene Bankvoorwaarden "Betalingdiensten" en de tarieflijst die in alle kantoren van De Bank ter beschikking van de houder is.

## **XI. KLACHTEN EN VERHAAL**

Klachten kunnen aan De Bank worden overgemaakt via het Fintro-agentschap van de klant.

Voldoet de voorgestelde oplossing niet, dan kan de klant een schriftelijke klacht indienen bij het Klachtenmanagement van De Bank via gewone post op volgend adres:

Klachtenmanagement  
Warandenberg 3  
1000 Brussel

Fax: +32(0)2 228 72 00

Indien de door het Klachtenmanagement van De Bank voorgestelde oplossing de klant geen voldoening schenkt kan de klant, als fysisch persoon en handelend in privé-aangelegenheden, het geschil voorleggen aan de Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen, ofwel via gewone brief op hiernavolgend adres, ofwel door het klachtenformulier te gebruiken dat hiertoe beschikbaar is op haar internetsite:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen  
North Gate II  
Koning Albert II-laan 8 bus 2  
1000 Brussel  
Fax: +32 2 545 77 79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Ingeval de klacht een betalingsdienst betreft, kan bovendien schriftelijk klacht worden ingediend bij de Algemene Directie Controle en Bemiddeling bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand & Energie, WTC III, Simon Bolivarlaan 30, 1000 Brussel.

Als consument kunt u een klacht over een online verkoop of dienst ook indienen via het formulier op <http://ec.europa.eu/odr> van de Europese Unie.

## **XII. WIJZIGINGEN AAN DE ONDERHAVIGE ALGEMENE VOORWAARDEN**

De houder wordt ingelicht over elke wijziging van de onderhavige Algemene voorwaarden door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, een brief of een duurzame informatiedrager ter beschikking van de houder en waartoe deze toegang heeft. Deze mededeling vindt plaats ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de desbetreffende wijziging.

Samen met de informatie bedoeld in de eerste alinea meldt De Bank dat de houder over een termijn van minstens twee maanden beschikt om de overeenkomst zonder kosten op te zeggen en dat bij ontstentenis van opzegging binnen deze termijn, de houder geacht wordt de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.



# **Bijlage 1 bij de algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Telebanking en Fintro Easy Banking Web: reglement van de dienst Zoomit beschikbaar via de dienst Fintro Easy Banking Web**

## **1. Voorwerp van het reglement van de dienst Zoomit**

Het reglement van de dienst Zoomit (hierna het reglement) heeft tot doel de dienst Zoomit van Isabel te beschrijven, zoals deze door de bank in het kader van haar dienst Fintro Easy Banking Web wordt voorgesteld, en de aan deze dienst verbonden rechten en plichten te bepalen.

## **2. Definities**

2.1 De definities vermeld in artikel II van de algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Telebanking en Fintro Easy Banking Web zijn op dit reglement van toepassing, behoudens afwijkingen of bijzonderheden in dit reglement.

2.2 In aanvulling op die definities worden in dit reglement de volgende termen gebruikt.

**Document:** elk elektronisch document dat al dan niet financiële gegevens bevat (waaronder meer bepaald maar niet uitsluitend facturen, creditnota's, loonfiches) via Zoomit door een verzender ter beschikking gesteld van een of meer ontvangers.

**Contractant of u:** elke natuurlijke persoon die een Fintro Easy Banking Web-contract heeft ondertekend en dus over de functie Zoomit beschikt.

**Ontvanger:** natuurlijke persoon, rechtspersoon, feitelijke vereniging of overheidsadministratie en klant van de verzender aan wie de documenten via Zoomit worden gericht. Eventueel geeft de ontvanger aan welke gebruikers via hun toepassing Fintro Easy Banking Web toegang mogen krijgen tot de documenten.

**Gebruiker:** contractant die als houder van de dienst Fintro Easy Banking Web via de functie Zoomit toegang heeft tot de documenten, ofwel als ontvanger, ofwel als persoon die door de ontvanger werd gemachtigd om toegang te hebben tot de documenten.

**Verzender:** entiteit die documenten uitgeeft waarvan zij de officiële houder is en ze via Zoomit ter beschikking stelt van een of meer ontvangers, overeenkomstig het contract met Isabel.

**Isabel:** Isabel nv, met zetel in België, Keizerinlaan 13-15, 1000 Brussel, RPR 0455.530.509, de vennootschap waarop de bank een beroep doet om Zoomit aan te bieden.

**Toegangscode:** unieke en vertrouwelijke indicator van een commercieel en/of niet-gevoelig document die door de verzender kan worden uitgegeven en aan de overeenkomstige ontvanger wordt meegedeeld om toegang te krijgen tot het document (bijvoorbeeld op de papieren factuur), zoals uitvoeriger beschreven in de productspecificaties van Zoomit.

**Zoomit:** de dienst van Isabel waarmee de verzenders op beveiligde wijze documenten ter beschikking kunnen stellen van de ontvangers en waarmee de ontvangers en/of gebruikers deze documenten op beveiligde wijze via hun toepassing Fintro Easy Banking Web kunnen opvragen, raadplegen, opslaan, beheren en betalen.

## **3. Beschrijving van Zoomit**

Via Zoomit kan de ontvanger of gebruiker kosteloos en in alle veiligheid allerlei documenten raadplegen die door verschillende verzenders ter beschikking worden gesteld. De toegang tot die documenten verloopt via de toepassing Fintro Easy Banking Web. Zoomit vereenvoudigt ook de betaling van facturen waartoe de gebruikers toegang krijgen via de documenten die in de door de bank aangeboden dienst Fintro Easy Banking Web ter beschikking worden gesteld. Zoomit bevat op zich echter geen betaalfuncties; de betalingen worden uitsluitend via en door de bank uitgevoerd, zonder tussenkomst van Zoomit.

Voor de uitvoering en verwerking van Zoomit doet de bank een beroep op Isabel, dat optreedt als verwerker van de bank. De bank en Isabel fungeren enkel als doorgeefluik voor de documenten die tussen de verzenders en ontvangers worden uitgewisseld door de link (zoals die hen wordt meegedeeld door de verzenders) op beveiligde wijze toe te voegen aan de bankrekening(en) van de overeenkomstige ontvanger.

De bank en Isabel wisselen andere, aanvullende informatie uit over de status van een document (bijvoorbeeld over een

uitgevoerde of nog uit te voeren betalingsverrichting in het kader van een factuur). De uitgewisselde informatie wordt echter niet geselecteerd noch gewijzigd door de bank of Isabel, maar enkel

doorgegeven aan de ontvanger die door de verzender wordt aangewezen.

Tenzij contractueel anders overeengekomen is de (eventueel elektronische) handtekening van de gebruikers, bindend voor de

ontvanger, zowel tegenover Isabel als tegenover andere verzenders, en dat op dezelfde wijze als een handgeschreven handtekening.

De verzenders hebben het recht om advertenties te plaatsen in de documenten, op voorwaarde dat die beperkt zijn tot informatie over de eigen producten en diensten van de verzenders.

Voor meer informatie over de technische beschrijving van Zoomit kunnen de gebruikers de website raadplegen: [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).

## **4. Toegang tot Zoomit**

4.1 Elke inschrijving op of toetreding tot de dienst Fintro Easy Banking Web geldt als inschrijving op of toetreding tot de dienst Zoomit en als aanvaarding van dit reglement dat onafscheidelijk deel uitmaakt van de algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Telebanking en Fintro Easy Banking Web.

4.2 Elke verzender heeft met Isabel een "verzender"-overeenkomst gesloten zodat de ontvanger en de gebruikers de documenten via de dienst Zoomit van de bank kunnen raadplegen.

4.3 Buiten het contractuele kader met de bank moet voor elke verzender en voor elk type document via Fintro Easy Banking Web een specifieke machtiging worden gegeven om effectief toegang te krijgen tot de documenten van die verzender.

Het is echter mogelijk dat de verzender dergelijke toestemming van een ontvanger verkrijgt, los van de dienst Fintro Easy Banking Web, zodanig dat zijn documenten voor die ontvanger en de gebruikers rechtstreeks in Zoomit toegankelijk zijn via Fintro Easy Banking Web, zonder verdere formaliteiten. In dat geval is de verzender volledig verantwoordelijk voor het verkrijgen van die machtiging; de bank en Isabel beperken zich louter tot de mededeling van wat zij van de verzender ontvangen.

De gebruiker geeft de bank en Isabel, als verwerker, toestemming om hem te informeren over de beschikbaarheid van documenten in Zoomit, zelfs nog voordat hij die verzender zelf in zijn lijst van verzenders heeft toegevoegd.

4.4 Behoudens ernstige of opzettelijke tekortkoming van harentwege is de bank niet aansprakelijk voor de contractuele relaties tussen Isabel en de verzender en tussen de ontvanger en de verzender.

4.5 De gebruiker is ertoe gehouden dit reglement en de in het kader van deze dienst meegedeelde guidelines na te leven.

De ontvanger is als enige aansprakelijk voor het beheer van die toegangsrechten in Zoomit. Elk verlies of elke schade als gevolg van fraude of een ongeoorloofde toegang tot de documenten die te wijten is aan een onvoldoende of onaangepast beheer van die toegangsrechten is te zijnen laste, behoudens fraude of grove nalatigheid van Isabel en/of de bank.

Alleen de ontvangers en gebruikers die bevestigen door de ontvanger te zijn gemachtigd, hebben het recht om via Zoomit toegang te krijgen tot een document. Als een andere gebruiker dan de ontvanger per vergissing een toegangsrecht krijgt voor een document waarvoor de ontvanger hem dat recht niet heeft verleend, zal hij het niet openen en de ontvanger en/of verzender onmiddellijk van die vergissing op de hoogte brengen.

Meer informatie over de werking van Zoomit is beschikbaar op internet ([www.zoomit.be](http://www.zoomit.be)).

## **5. Terbeschikkingstelling van de documenten**

De ontvanger of gebruiker heeft toegang tot het document van een verzender nadat een overeenstemmingstest overeenkomstig artikel 10 heeft aangetoond dat hij effectief gemachtigd is om dit document te raadplegen.

Door op het document te klikken verlaat de gebruiker de toepassing Fintro Easy Banking Web en komt hij via een beveiligde link terecht op de server van de verzender of een derde die hij heeft aangewezen en waar hij het document kan raadplegen zonder dat dit document zich in de systemen of op de servers van de bank of Isabel bevindt.

Tenzij anders overeengekomen met de verzender, wordt elke link naar een document via Zoomit ter beschikking gesteld voor een periode van minstens achttien (18) maanden (de beschikbare periode), die aanvangt vanaf het moment waarop het Zoomit-netwerk kennisneemt van de locatie van het document en de identiteit van de ontvanger.

De ontvanger erkent en aanvaardt, zowel voor zichzelf als voor de gebruikers, dat:

- de ontvanger elk document naar keuze en op eigen verantwoordelijkheid mag downloaden en opslaan tijdens de beschikbare periode;
- de documenten niet meer beschikbaar zijn na de beschikbare periode, na beëindiging van de contractuele relatie tussen de ontvanger en de verzender of na gedeeltelijke of volledige beëindiging van de dienst Zoomit van de verzenders en/of de ontvanger, om welke reden ook;
- de terbeschikkingstelling van de documenten via Zoomit ertoe kan leiden dat de documenten niet meer volledig of gedeeltelijk via een ander kanaal kunnen worden verzonden (bijvoorbeeld alleen een kopie per normale post, fax of e-mail, of een kopie van het document via Zoomit), naargelang de contractuele overeenkomsten die met de verzender werden gesloten. Dat gebeurt op volledige verantwoordelijkheid van de verzender. De bank en Isabel wijzen in dat verband elke aansprakelijkheid af, behalve bij ernstige of opzettelijke tekortkoming van hunnentwege;
- noch de bank noch Isabel aansprakelijk zijn voor de inhoud van de sites/servers waarvoor ze links aanmaken of toelaten, en ze geen garanties geven voor het beveiligingsniveau van deze sites. Die aansprakelijkheid berust uitsluitend bij de verzender;
- noch de bank, noch Isabel garanties geven voor de solvabiliteit en/of betrouwbaarheid van de verzenders, de eigenaars of houders van de sites, noch voor de personen of ondernemingen waarover deze sites/servers informatie verstrekken.
- als de bank die mogelijkheid biedt, kunnen de documenten met de betaalstatus "te betalen" (of om het even welke andere vergelijkbare benaming) rechtstreeks in Fintro Easy Banking Web worden betaald. Zodra de ontvanger deze betalings- of domiciliëringsoopdracht geeft, wordt de status van het document door de verzender gewijzigd in "betaling ingevoerd" (of om het even welke andere vergelijkbare benaming) of "betaling uitgevoerd" (of om het even welke andere vergelijkbare benaming).
- de status van een document verwijst niet naar de uitvoering van een betaling en kan dus niet als bewijs van die betaling worden gebruikt (alleen bankafschriften zijn geldig als bewijs). De ontvanger erkent dat er geen link is tussen de betaling en de status zoals meegedeeld in Zoomit.

## **6. Opzegging en afsluiting van de dienst Zoomit**

6.1 Zowel de gebruiker als de bank kunnen de dienst Zoomit opzeggen volgens de hierna beschreven bepalingen.

6.2 Aangezien de dienst Zoomit onafscheidelijk deel uitmaakt van de dienst Fintro Easy Banking Web is de volledige opzegging van de dienst Zoomit echter enkel mogelijk met opzegging van de dienst Fintro Easy Banking Web en volgens dezelfde bepalingen.

6.3 De ontvanger kan op elk moment en kosteloos de terbeschikkingstelling van documenten via de dienst Zoomit van bepaalde of alle verzenders beëindigen met behulp van de beheersmodule in Zoomit. Een dergelijke specifieke annulering treedt in werking vanaf de volgende werkdag, tenzij in de voorwaarden van de verzender een andere opzeggingstermijn is vastgelegd. Behoudens andersluidende bepalingen in zijn voorwaarden is de verzender na de annulering niet meer verplicht om de documenten die al via Zoomit ter beschikking werden gesteld, nogmaals via om het even welk ander middel te verstrekken.

Bij opzegging van de dienst Fintro Easy Banking Web of in het geval zoals bedoeld in voormelde alinea 1, verbindt de ontvanger

zich ertoe de betrokken verzenders zo snel mogelijk op de hoogte te brengen en met hen nieuwe overeenkomsten te sluiten over de terbeschikkingstelling van de documenten.

6.4 Onder voorbehoud van wat hierna volgt, kan de bank met een opzeggingstermijn van twee maanden een einde maken aan de dienst Zoomit of de terbeschikkingstelling van documenten van bepaalde of alle verzenders via de dienst Zoomit.

De bank mag bovendien op elk moment en zonder opzeggingstermijn de dienst Zoomit beëindigen of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten als de gebruiker ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover de bank, met name bij niet-naleving van de beveiligingsprocedures en bij elke ongeoorloofde (poging tot) toegang tot Zoomit en/of de documenten.

## **7. Onderbrekingen van Zoomit**

Isabel en de bank behouden zich het recht voor de dienst Zoomit op te schorten voor onderhoud of om wijzigingen of verbeteringen aan te brengen in het systeem. De bank zal u zo mogelijk op voorhand op de hoogte brengen. Er kunnen echter onderbrekingen optreden zonder dat u daarover kon worden ingelicht, bij een technisch incident, in geval van overmacht, inclusief maar niet beperkend, stakingen of alle andere gebeurtenissen waarop de bank geen vat heeft of bij hoogdringendheid.

## **8. Aansprakelijkheid**

De bank of Isabel kunnen niet garanderen dat Zoomit aan de specifieke behoeften en wensen van de gebruiker is aangepast, en meer bepaald aan zijn computer- en telecommunicatiesysteem. Onverminderd wat voorafgaat en behalve bij fraude of ernstige tekortkoming, zijn noch de bank noch Isabel aansprakelijk voor:

- de niet-beschikbaarheid van de dienst Zoomit als gevolg van al dan niet aangekondigde onderhoudswerkzaamheden, defecten of overmacht;
- storingen in de toegang of de niet-toegankelijkheid van documenten via Zoomit, als die storingen rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie die aan de bank of een verzender werd meegedeeld;
- handelingen of het nalaten van handelingen van de gebruiker, in strijd met een bepaling van deze voorwaarden, enige wetgeving of reglementaire of contractuele bepaling die in zijn relaties met zijn eigen cliënteel van toepassing is;
- de niet-naleving door de gebruiker van de veiligheidsvoorschriften en/of -aanwijzingen;
- het mislukken van de overeenstemmingstest als de ontvanger aan de bank of de verzender onjuiste/onvolledige gegevens meedeelt;
- de onmogelijkheid om een voor de dienstverlening noodzakelijke verbinding tot stand te brengen, of voor onderbrekingen in die verbinding, op om het even welke wijze, voor zover zij te wijten zijn aan derden;
- elke onrechtstreekse schade of immateriële schade van financiële, commerciële of andere aard, zoals tijdverlies, verlies van of schade aan cliënteel, verlies van gegevens, inkomensverlies, winstderving, toename van de algemene kosten, verstoring van de handelsactiviteiten, rechtsvorderingen van derden, reputatieschade of verlies van verwachte besparingen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van Zoomit.

Mochten de bank en/of Isabel aansprakelijk worden gesteld en de schade moeten vergoeden, zal die aansprakelijkheid in elk geval beperkt zijn tot de schadeloosstelling van de bewezen rechtstreekse schade. De totale aansprakelijkheid van de bank en/of Isabel in het kader van Zoomit is beperkt tot 25.000 euro, ongeacht de ernst van de tekortkoming. Noch de bank noch Isabel zijn aansprakelijk voor de inhoud, juistheid en beschikbaarheid van de documenten die via Zoomit worden uitgewisseld. Klachten of vragen over die documenten of de inhoud ervan worden dan ook niet behandeld door de bank, maar moeten rechtstreeks aan de verzenders worden gericht.

## 9. Bescherming van de persoonsgegevens

Het gebruik van Zoomit impliceert de verwerking van persoonsgegevens zoals bepaald in de wet van 8 december 1992 tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (Privacywet). Naargelang het document kan het gaan om gegevens als naam, voornaam, roepnaam, pseudoniem, e-mailadres, bankidentificatienummer, bankrekeningnummer van de verzender, de ontvanger en/of de gebruiker, en alle andere persoonsgegevens die de gebruiker aan de bank of verzender heeft meegedeeld of die de bank en/of verzender met zijn toestemming mochten verzamelen.

U aanvaardt dat de bank en haar verwerkers deze persoonsgegevens mogen verwerken, evenals de aan de verzenders meegedeelde gegevens en/of de aanvullende gegevens die u in de toepassing Zoomit invoert om de toegang en de terbeschikkingstelling van de documenten aan de ontvanger en de gebruikers te beheren en de goede werking van Zoomit te garanderen.

Zo geeft u de bank en Isabel toestemming om u te informeren over de beschikbaarheid van documenten, zelfs nog voordat u de verzender hebt toegevoegd aan de lijst van verzenders die gemachtigd zijn om hun documenten via Zoomit ter beschikking te stellen.

U aanvaardt ook dat de bank en haar verwerkers voormelde persoonsgegevens mogen gebruiken in geaggregeerde vorm voor statistische en rapporteringsdoeleinden.

Meer concreet houdt de toegang tot en de terbeschikkingstelling van de documenten met name de volgende gegevensverwerkingen in:

- Als houder van de dienst Fintro Easy Banking Web aanvaardt u dat de bank en/of haar verwerker Isabel met de potentiële en/of bestaande verzenders identificatiegegevens uitwisselen over de ontvanger en/of de gebruikers op voorwaarde dat dit noodzakelijk is voor de verzending en terbeschikkingstelling van de documenten. Er worden alleen identificatiegegevens uitgewisseld die verhoudingsgewijs noodzakelijk zijn voor deze doeleinden (in dit stadium de naam, de voornaam, het postadres, het e-mailadres, het bankrekeningnummer en of de ontvanger al dan niet gebruikmaakt van Fintro Easy Banking Web en/of Zoomit).
- De bank biedt de ontvanger vervolgens de mogelijkheid om via een knop Zoomit voor elk bankrekeningnummer waarvoor er documenten zijn te bekijken of het mogelijk is toegang te krijgen tot die documenten. Een factuur wordt altijd verbonden aan een betalingsverrichting.
- Naargelang het geval is de bank gemachtigd om op basis van die gegevensverwerkingen een verzender toe te voegen aan uw lijst van verzenders of om uw instemming met de voorwaarden van de verzender te bewaren (eventueel via haar verwerkers) om een bepaalde verzender aan uw lijst van verzenders te kunnen toevoegen.
- Er wordt een overeenstemmingstest verricht die door de bank en de verzender werd toevertrouwd aan Isabel, dat overeenkomstig artikel 9 met de gegevensverwerking is belast.

Bij de verwerking van die persoonsgegevens in het kader van Zoomit leven alle betrokken partijen strikt de regels na die door de Privacywet worden opgelegd. De verzender treedt daarbij op als verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van zijn contractuele relatie met u, om u elektronische documenten te kunnen verzenden en u in staat te stellen ze te raadplegen. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens zorgt de bank ervoor dat u en de gebruikers de documenten via Zoomit kunnen raadplegen.

U beschikt bij de respectieve verantwoordelijke voor de verwerking over een inzage- en kosteloos verbeteringsrecht van uw gegevens. U kunt die rechten uitoefenen door schriftelijk contact op te nemen met de respectieve verantwoordelijke voor de verwerking.

De bank en haar verwerker Isabel nemen alle maatregelen en maken gebruik van alle beveiligingstechnieken (toevoeging sleutel ...) die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de

persoonsgegevens die zij verwerken – dus inclusief de link naar het document, maar met uitsluiting van de documenten zelf (die vallen onder de verantwoordelijkheid van de verzender) – tegen verlies, diefstal, beschadiging en ongeoorloofde toegang. De persoonsgegevens van de gebruiker worden niet gedeeld met derden die niet bij het beheer en de werking van Zoomit betrokken zijn.

## 10. Overeenstemmingstest

De uitvoering van de overeenstemmingstest is voor Isabel een middelenverbintenis. Dat betekent dat Isabel als verwerker van de verzender en van de bank een vergelijking zal maken van (1) de identificatiegegevens van de ontvanger en/of zijn gebruikers zoals bekend bij de bank en (2) de gegevens ontvangen van de verzender.

Er zijn verschillende opties met betrekking tot de gevoeligheid van de documenten:

1. wanneer de gevoeligheid van een document is ingesteld op "commercieel" veronderstelt de overeenstemmingstest dat de identiteit van de ontvanger en/of de gemachtigde gebruiker (naam, voornaam en roepnamen) en het bankrekeningnummer van de ontvanger zoals vermeld door de verzender overeenstemmen met diezelfde elementen zoals vermeld door de bank. Als de eerste test mislukt (bijvoorbeeld omdat een andere gebruiker toegang heeft tot het document) wordt een tweede overeenstemmingstest verricht op basis van het unieke ondernemingsnummer van de contractant zoals meegedeeld door de verzender en datzelfde nummer zoals bekend bij de bank. Als die tweede overeenstemmingstest ook mislukt, is het wel nog altijd mogelijk om toegang te krijgen tot het document aan de hand van de overeenkomstige toegangscode.
2. Wanneer de gevoeligheid van het document is ingesteld op "niet-gevoelig" veronderstelt de overeenstemmingstest dat de identiteit van de ontvanger en/of de gemachtigde gebruiker (naam, voornaam en roepnamen) en het bankrekeningnummer van de ontvanger zoals vermeld door de verzender, overeenstemmen met diezelfde elementen zoals vermeld door de bank. Als de overeenstemmingstest mislukt, is het wel nog altijd mogelijk om toegang te krijgen tot het document, naargelang het geval door middel van de overeenkomstige toegangscode, of als de gebruiker die toegang heeft tot het document bevestigt dat hij daartoe gemachtigd werd door de ontvanger. De ontvanger wordt hiervan op de hoogte gebracht en zo nodig kan hij zich hier altijd tegen verzetten.
3. Wanneer de gevoeligheid van het document is ingesteld op "gevoelig", veronderstelt de overeenstemmingstest dat de identiteit van de ontvanger en/of de gemachtigde gebruiker (naam, voornaam en roepnamen) en het bankrekeningnummer van de ontvanger zoals vermeld door de verzender overeenstemmen met diezelfde elementen zoals vermeld door de bank. Als de overeenstemmingstest mislukt, wordt de toegang tot het document geweigerd.

De beslissing over de toe te passen optie met betrekking tot de gevoeligheid van de documenten wordt alleen door de verzender genomen. De ontvanger spreekt met zijn verzender af of het nodig is de gevoeligheid van het document aan te passen.

## 11. Intellectuele rechten

De eigendomsrechten en andere intellectuele rechten die aan de dienst Zoomit zijn verbonden, zoals de rechten op de programma's, de software, de databases, de beschermde grafische concepten, de interfaces, de merken, de handelsnamen en het logo, blijven eigendom van hun respectieve eigenaars. U onthoudt zich van elke inbreuk op die rechten.

Voor de duur van uw inschrijving op Zoomit geniet u een persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie die u in staat stelt de Zoomit-computerprogramma's van Isabel te gebruiken in het kader van het overeengekomen doel, namelijk de terbeschikkingstelling van documenten.

U bent alleen gemachtigd om gebruik te maken van de toepassing Zoomit, de ermee verbonden documentatie of de andere met deze toepassing verbonden beschermde elementen voor uw eigen rekening, in het kader van het gebruik van die functie.

U mag die elementen niet kopiëren, verspreiden of gebruiken in een andere context dan het gebruik van die toepassing in het kader van de dienst Fintro Easy Banking Web. Verder is het ook verboden om enige wijziging aan te brengen in de toepassing Zoomit.

# ALGEMENE BANKVOORWAARDEN FINTRO

(geldig vanaf 15/01/2020)

## Informatie en transparantie

Naam	<b>BNP Paribas Fortis</b>
Rechtsvorm	Naamloze vennootschap
Economische activiteit	Kredietinstelling en verzekeringsagent (financiële diensten in de zin van art. 1.8.18° van het Wetboek Economisch Recht)
Maatschappelijke zetel en adres	Warandeborg 3, 1000 Brussel
Contactgegevens	<a href="http://www.fintro.be/contact">www.fintro.be/contact</a>
Ondernemingsnummer	Btw BE0403.199.702 – RPR Brussel
Prudentieel toezicht	<b>Europese Centrale Bank en Nationale Bank van België</b> Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel Tel. + 32 2 221 21 11 <a href="mailto:info@nbb.be">info@nbb.be</a>
Bescherming van de beleggers en van de consumenten	<b>Autoriteit voor financiële diensten en markten (FSMA)</b> Congresstraat 12-14, 1000 Brussel Tel. + 32 2 220 52 11 <a href="http://www.fsma.be">www.fsma.be</a> > Contact > Contactformulier <b>Federale Overheidsdienst Economie</b> Vooruitgangstraat 50 1210 Brussel Tel. + 32 800 120 33 <a href="http://economie.fgov.be/fr">http://economie.fgov.be/fr</a>
Bescherming persoonsgegevens	<b>Gegevensbeschermingsautoriteit</b> Drukpersstraat 35, 1000 Brussel Tel. + 32 2 274 48 00 <a href="mailto:contact@apd-gba.be">contact@apd-gba.be</a>
Algemene bankvoorwaarden	beschikbaar in het Nederlands en Frans <a href="http://www.fintro.be">www.fintro.be</a> > Algemene voorwaarden > Algemene bankvoorwaarden > Algemene voorwaarden Fintro voor de Nederlandstalige versie
Forumkeuze en toepasselijk recht	zie <b>Artikel 23</b> van de Algemene Bankvoorwaarden
Tarieven	<b>Artikel 5</b> van de Algemene Bankvoorwaarden <a href="http://www.fintro.be">www.fintro.be</a> > Tarieven > Tarievenlijst

# Hoofdstuk 1 – Basisbepalingen

## Artikel 1 – Toepassingsgebied

Deze algemene bankvoorwaarden (hierna 'de Voorwaarden' genoemd) vormen het algemene kader van de conventionele relatie tussen Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV (hierna 'de Bank') en haar klanten.

De Bank, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Warandeborg 3, btw BE 0403.199.702, RPR Brussel, is een in België gevestigde kredietinstelling onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaumontlaan 14, 1000 Brussel en de Europese Centrale Bank, en onder het toezicht van de Federale Overheidsdienst Economie, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congressstraat 12-14, 1000 Brussel wat betreft de bescherming van beleggers en consumenten. Ze is ingeschreven als verzekeringsagent bij de FSMA.

Er kan altijd van de Voorwaarden worden afgeweken door bijzondere overeenkomsten, waarvan de bepalingen, in de mate dat ze ervan afwijken, primeren op die van deze tekst. Ingeval een probleem niet kan worden opgelost op grond van voormelde bepalingen, zal een beroep worden gedaan op het gemene recht of in voorkomend geval, de beroepsgebruiken.

In het kader van de relatie met haar klanten verdeelt de Bank producten, zowel voor eigen rekening als, in voorkomend geval, voor andere entiteiten die al dan niet tot de Groep BNP Paribas (zoals gedefinieerd in artikel 8) behoren, waarvoor ze als tussenpersoon, onderaannemer of partner optreedt.

De Bank kan een beroep doen op onderaannemers voor de uitvoering van de diensten die ze aan haar klanten aanbiedt.

Tenzij anders bepaald, zijn deze Voorwaarden van toepassing op alle klanten van de Bank, natuurlijke personen (consumenten of ondernemingen) of rechtspersonen, vennootschappen of verenigingen.

In het kader van zijn conventionele relatie kiest de klant voor de Nederlandse taal.

Tijdens deze conventionele relatie heeft de klant op elk ogenblik het recht om, onder de voorwaarden vastgelegd in de tarievenlijst en op verzoek, de documenten, informatie en voorwaarden van zijn contracten, of een kopie daarvan, te ontvangen op een papieren drager of op een andere door de Bank erkende duurzame drager.

## Artikel 2 – Identiteit, rechtsbekwaamheid, bevoegdheden

Het aangaan van een relatie met de Bank alsook de uitvoering van een verrichting vereist de voorlegging, door de klant, van de hem door de Bank gevraagde gegevens en documenten, onder meer inzake:

- voor natuurlijke personen: de identiteit, de woonplaats, de burgerlijke staat, de rechtsbekwaamheid en het huwelijksvermogensstelsel; in voorkomend geval, het ondernemingsnummer en/of het btw-nummer;
- voor rechtspersonen, vennootschappen en verenigingen: de oprichtingsakte of de recentste versie van de gecoördineerde statuten alsook alle akten waarbij de

bevoegdheden zijn vastgelegd van de personen die hen bij de Bank kunnen vertegenwoordigen; het ondernemingsnummer en, in voorkomend geval, het btw-nummer.

Voor klanten van vreemde nationaliteit dient de Bank bij het onderzoek van de haar voorgelegde documenten geen opzoekingen inzake buitenlands recht te verrichten. Die personen dienen de Bank in kennis te stellen van de wijzigingen in de wetgeving van hun land die de manier waarop zij ten aanzien van derden vertegenwoordigd zijn, kunnen veranderen. De Bank heeft bovendien het recht om, op kosten van de klant, een vertaling van de voorgelegde documenten te vragen alsook het vervullen van bepaalde formaliteiten te eisen, zoals de voorlegging van een exequatur voor buitenlandse rechterlijke beslissingen en openbare akten.

De Bank staat in voor de gevolgen van haar bedrog of zware fout bij het registreren van de relevante gegevens die zij heeft gevraagd. De klant is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het niet-verstrekken van gevraagde gegevens en/of documenten of uit het verstrekken van onjuiste gegevens en/of documenten.

De klant dient de Bank schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging in de gegevens en documenten die hij haar heeft bezorgd, onder meer inzake de vertegenwoordigingsbevoegdheden. De Bank zal daarmee zo spoedig mogelijk rekening houden, en in elk geval vanaf de derde bankwerkdag na de bekendmaking ervan als die een voorwaarde is voor de tegenstelbaarheid ervan of na de ontvangst ervan in de andere gevallen.

De Bank wijst de klant erop dat hij als enige aansprakelijk is voor het nakomen van de op hem toepasselijke wettelijke en reglementaire verplichtingen. De Bank kan wat dat betreft in geen geval in zijn plaats treden. De klant moet in het bijzonder de fiscale verplichtingen naleven die op hem van toepassing zijn, zowel in de verschillende landen waar hij transacties of beleggingen verricht als in zijn woonstaat, en moet erop toezien dat elke transactie met de bank conform die wetten wordt uitgevoerd.

## Artikel 3 – Correspondentie/Communicatie

### 3.1 Algemene regel

Onverminderd bijzondere afspraken correspondeert de Bank met de klant via alle communicatiemiddelen (kanaal op afstand, brief, telefoon, sms, website ...) die passend zijn gelet op de relatie met de klant. Zij verstrekt hem via diezelfde middelen alle vereiste informatie krachtens wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen.

Bij communicatie via een website bezorgt de Bank aan de klant het adres van de website en de webpagina waarop zij informatie voor hem beschikbaar stelt.

De Bank levert, wanneer de wet haar daartoe verplicht, via eender welk middel het bewijs dat de klant voor een andere duurzame drager dan papier heeft gekozen of dat hij ermee heeft ingestemd dat de communicatie via een website gebeurt.

De correspondentie en de communicatie tussen de Bank en de klant gebeuren in de taal die met de klant is overeengekomen.

In geval van meerdere betrokken geadresseerden zendt de Bank de correspondentie of de communicatie aan de geadresseerde die door hen in gemeen overleg is bepaald of, bij ontstentenis, aan een van hen naar keuze van de Bank.



In elk geval worden alle geadresseerden geacht de correspondentie of communicatie geldig te hebben ontvangen.

### **3.2 Correspondentie- en communicatiemiddelen via Fintro Easy Banking Web en/of App**

Binnen de wettelijk toegestane limieten wordt voor een klant, natuurlijke persoon of zijn wettelijke vertegenwoordiger, die Gebruiker is van Fintro Easy Banking Web en/of App in de zin van Bijlage 1 bij deze Voorwaarden de vereiste informatie krachtens wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen, inclusief de originele rekeningafschriften, standaard, en onder voorbehoud van een andere keuze van de Bank, via Fintro Easy Banking Web en/of App meegedeeld.

Onder voorbehoud van bijzondere wettelijke bepalingen of van een andere keuze van de Gebruiker, worden de rekeningafschriften ter beschikking gesteld op de laatste bankwerkdag van elke maand.

De Gebruiker kan echter altijd uitdrukkelijk aan de Bank vragen om dit standaard communicatiekanaal niet te gebruiken en hem die informatie per post op te sturen. Er worden de klant dan kosten aangerekend overeenkomstig de tarievenlijst.

Als de rekening waarover de communicatie gaat, meerdere houders heeft, dan geldt de in alinea 1 hierboven vermelde basisregel, op voorwaarde dat geen van de medehouders (of hun wettelijke vertegenwoordiger) op basis van de bevoegdheden waarover hij beschikt, de communicatie via de post heeft aangevraagd. Bij een dergelijk verzoek verloopt de communicatie overeenkomstig de regel zoals beschreven in artikel 3.1, alinea 5.

Een gevolmachtigde, Gebruiker van de Fintro Easy Banking Diensten, ontvangt bovendien via Fintro Easy Banking Web en/of App de communicatie over de rekeningen waar hij in die hoedanigheid toegang tot heeft, met dezelfde periodiciteit als bepaald in alinea 2 van dit artikel.

In afwijking van wat voorafgaat, behoudt de klant (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) of een gevolmachtigde op een rekening die bij de inwerkingtreding van deze Voorwaarden gebruikmaakt van een afschriftendrukker in de lokalen van de Bank om die communicatie te ontvangen, het voordeel van deze dienst tot die voor hem wordt afgeschaft na ontvangst van een kennisgeving daarover.

### **3.3 Modaliteiten betreffende de correspondentie per e-mail**

De Bank stuurt de e-mails naar het laatste e-mailadres dat de klant heeft opgegeven.

De klant draagt alle gevolgen en alle verantwoordelijkheid, als hij te lang wacht of verzuimt om de Bank, overeenkomstig artikel 3.5 van deze Voorwaarden, in kennis te stellen van de wijziging van zijn e-mailadres of als hij te lang wacht of verzuimt om kennis te nemen van de inhoud van de correspondentie of communicatie.

De klant verklaart volkomen bewust en geïnformeerd te zijn van de risico's die verbonden zijn aan de doorzending van e-mailcorrespondentie in een niet beveiligd openbaar netwerk zoals het internet. Hij is persoonlijk verantwoordelijk voor de keuze, de installatie, het gebruik en de update van adequate maatregelen om zijn e-mails te beveiligen, zoals in het bijzonder een antivirussoftware, een firewall of de instelling van een sterk wachtwoord.

Door een dergelijk communicatiemiddel te kiezen of te aanvaarden, ontslaat de klant de Bank, behoudens bedrog of

zware fout van deze laatste, van alle verantwoordelijkheid en gevolgen in geval van onderschepping door derden van e-mailcorrespondentie en/of (persoons)gegevens en/of documenten die ze bevat.

### **3.4 Modaliteiten betreffende de postcorrespondentie**

De Bank stuurt de briefwisseling naar het laatste postadres (of bij ontstentenis de laatst gekende woonplaats) dat de klant heeft opgegeven.

De klant draagt alle gevolgen en alle verantwoordelijkheid, als hij te lang wacht of verzuimt om de Bank, overeenkomstig artikel 3.5 van deze Voorwaarden, in kennis te stellen van de wijziging van zijn postadres of als hij te lang wacht of verzuimt om kennis te nemen van de inhoud van de correspondentie of communicatie.

Op schriftelijk verzoek van de klant kan de Bank de voor hem bestemde postcorrespondentie bij zich houden om ze hem op vaste tijdstippen toe te sturen.

De klant draagt alle gevolgen en alle verantwoordelijkheid die voortvloeien uit de uitgestelde ontvangst van zijn postcorrespondentie.

Niettegenstaande het bovenvermelde verzoek van de klant mag de Bank hem alle postcorrespondentie onmiddellijk toesturen, om dringende redenen die verband houden met een wettelijke of reglementaire verplichting of een wettig belang van de Bank.

### **3.5 Wijziging van de taal en van de adressen voor de correspondentie en communicatie door de klant**

De Bank zal zo spoedig mogelijk rekening houden met de door de klant gewenste wijziging van de taal en/of van de post- of e-mailadressen voor correspondentie en communicatie, en in elk geval binnen drie bankwerkdagen na de ontvangst van het bericht van wijziging door de Bank.

### **3.6 Bewijs**

De verzending aan de klant en de inhoud van de correspondentie of de communicatie blijken uit de overlegging van een afschrift ervan door de Bank, overeenkomstig de bepalingen van artikel 22 van deze Voorwaarden.

## **Artikel 4 – Specimen van handtekening**

De klant deponereert bij aanvang van een relatie met de Bank een specimen van zijn handtekening en, in voorkomend geval, van die van zijn gevolmachtigde(n). Indien hij zijn handtekening nadien wijzigt, bezorgt hij de Bank onverwijld een nieuw specimen.

Voor onbekwamen is de regel van toepassing op hun wettelijke vertegenwoordigers en voor rechtspersonen op al wie hen bij de Bank rechtsgeldig kan vertegenwoordigen.

De Bank is aansprakelijk indien zij bedrog of zware fout pleegt bij het nazicht van de overeenstemming van de handtekeningen met het gedeponeerde specimen.

De Bank kan de handtekening van de klant en, in voorkomend geval, die van zijn gevolmachtigde(n), op documenten ter identificatie of op om het even welke wijze door de Bank verkregen, eveneens als een specimen van handtekening beschouwen.

## Artikel 5 – Tarieven, kosten en taksen

De Bank verstrekt de standaardtarieven aan de klant overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen. Die zijn eveneens gratis ter beschikking in alle kantoren van de Bank.

De nieuwe of aangepaste tarieven worden ingevoerd door de communicatie aan de klant, overeenkomstig artikel 3 van deze Voorwaarden, van de door de Bank verrichte wijziging; ze worden bovendien ter beschikking gesteld in de kantoren.

Behoudens wettelijke of reglementaire bepalingen die een andere termijn opleggen, gaan ze in ten vroegste twee maanden (één maand als de klant niet als consument handelt) na de kennisgeving door de Bank. Wanneer de wijziging in het voordeel van de klant is, kan een kortere inwerkingtredingstermijn worden bepaald.

Als de klant het niet eens is met de wijziging, kan hij binnen diezelfde termijn de overeenkomst waarop de tariefwijziging betrekking heeft, beëindigen zonder de kosten die daar normaal mee gepaard zijn, behalve wanneer die wijziging het gevolg is van een wettelijke of reglementaire bepaling of in het voordeel van de klant is.

Binnen de wettelijk toegestane limieten zijn met name ten laste van de klant:

- de verzendings- of vervoerkosten m.b.t. alle tegoeden en documenten, de porto-, telegram-, telex- en telefoonkosten alsook alle andere uitgaven die voor rekening of in het belang van de klant zijn verricht;
- de kosten als gevolg van onverschillig welke door de overheid genomen maatregel betreffende de tegoeden van de klant, met inbegrip van de in een kluis gedeponeerde tegoeden, alsmede de kosten inzake beslagleggingen, verzetaantekeningen of terugvorderingen door derden m.b.t. die tegoeden;
- de kosten van alle door de Bank genomen maatregelen voor het behoud of de terugverzekering van haar rechten ten aanzien van de klanten;
- alle rechten op geschriften, registratierechten, elke taks, alle belastingen en heffingen die eisbaar zijn door of bij een verrichting met de Bank.

Alle in dit artikel vermelde kosten en taksen worden, behoudens uitdrukkelijk tegenbeding, in het debet van een van de rekeningen van de klant geboekt.

## Artikel 6 - Rentevoeten en wisselkoersen

De rentevoeten en wisselkoersen worden aan de klant verstrekt overeenkomstig de wettelijke bepalingen en zijn beschikbaar in alle kantoren van de Bank. Dit is ook het geval voor de referentierentevoeten en -wisselkoersen of, in voorkomend geval, voor de berekeningsmethode en elk ander relevant element voor de bepaling van de toe te passen rentevoeten of wisselkoersen.

Alle wijzigingen van rentevoeten verschuldigd door of aan de klant alsook de wijzigingen van wisselkoersen zijn onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving van toepassing wanneer die wijzigingen het gevolg zijn van een wijziging van een overeengekomen referentierentevoet of -wisselkoers. De Bank zal de klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

Mits een geldige reden en onverminderd artikel 36 behoudt de Bank zich het recht voor, de rentevoeten inzake diensten van onbepaalde duur, door of aan de klant te betalen, alsook de referentierentevoeten, met onmiddellijke ingang te wijzigen. De Bank verbindt zich ertoe, de klant zo snel mogelijk te informeren. De klant heeft in dit geval het recht om de betreffende overeenkomst onmiddellijk te beëindigen.

## Artikel 7 – Wijziging van de Voorwaarden

Elke wijziging van deze Voorwaarden wordt door de Bank en de klant overeengekomen door de mededeling ervan door de Bank aan de klant, overeenkomstig artikel 3 van deze Voorwaarden.

De gewijzigde Voorwaarden worden bovendien ter beschikking gesteld in de kantoren alsook op de website van de Bank. Elke wijziging van de overeenkomsten van onbepaalde duur betreffende de diensten van de Bank wordt volgens dezelfde modaliteiten met de klant overeengekomen.

Behoudens wettelijke of reglementaire bepalingen die een andere termijn opleggen, gaan de wijzigingen in de Voorwaarden en andere overeenkomsten in ten vroegste twee maanden (één maand als de klant niet als consument handelt) na de kennisgeving door de Bank. Wanneer de wijziging in het voordeel van de klant is, kan een kortere inwerkingtredingstermijn worden bepaald.

Indien de klant het niet eens is met de wijziging van deze Voorwaarden of van de betrokken overeenkomst, kan hij binnen diezelfde termijn de bankrelatie of de betrokken overeenkomst zonder de normaal toepasbare kosten beëindigen. Dit geldt evenwel niet indien de wijziging voortkomt uit een wettelijke of reglementaire verplichting of in het voordeel van de klant is.

## Artikel 8 – Vertrouwelijkheid

**8.1** Overeenkomstig de bankgebruiken mag de Bank aan derden geen enkele informatie over haar klanten verstrekken, tenzij met hun uitdrukkelijke toestemming of in geval van wettelijke verplichting of wettig belang.

Worden, in de zin van dit artikel, niet als derden beschouwd:

- de Medewerkers van de Bank;
- BNP Paribas (naamloze vennootschap naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 75009 Paris, 16 Boulevard des Italiens), haar dochtervennootschappen en haar verbonden vennootschappen (de 'Groep BNP Paribas') alsook hun Medewerkers.

Onder 'Medewerker' wordt voor de toepassing van dit artikel verstaan: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die, in verband met eender welke overeenkomst met de Bank of met een vennootschap die tot de Groep BNP Paribas behoort, intervenieert bij de relatie met de klant, bij de verwerking van diens gegevens of bij het beheer van de balans en de risico's van de Bank. Worden onder meer bedoeld: de werknemers, de lasthebbers, de commissionairs, de handelsagenten, de onderaannemers alsook de externe dienstverleners (outsourcing).

Voor de toepassing van dit artikel moeten de begrippen 'dochtervennootschap' en 'verbonden vennootschap' worden begrepen in de zin die de artikelen 1.15 en 1.20 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen eraan geven.

Behoudens andersluidende wettelijke bepaling machtigt de klant de Bank om alle hem betreffende informatie op te vragen bij haar agenten en/of makelaars alsook bij de vennootschappen die tot de Groep BNP Paribas behoren. Die opvraging van informatie door de Bank gebeurt uitsluitend voor haar eigen gebruik of het gebruik door de vennootschappen van de Groep BNP Paribas.

## 8.2 Mededeling aan het Centraal Aanspreekpunt

Binnen de wettelijk bepaalde limieten is de Bank ertoe gehouden om de hierna vermelde gegevens mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België (hierna afgekort 'CAP') en ze up-to-date te houden:

1° de identificatiegegevens van de klant en zijn gevolmachtigden;

2° de opening of de afsluiting van elke rekening waarvan de klant houder of medehouder is, alsook de toekenning of de intrekking van een volmacht aan een of meerdere gevolmachtigde(n) op deze rekening en de identiteit van deze gevolmachtigde(n), samen met de datum ervan en met het nummer van deze rekening;

3° het bestaan van een of meerdere financiële verrichtingen waarbij contanten betrokken zijn welke door de Bank werden uitgevoerd en waardoor contanten werden gestort of afgehaald door de klant of voor zijn rekening, alsook, in dat laatste geval, de identiteit van de natuurlijke persoon die de contanten daadwerkelijk heeft gestort of ontvangen voor rekening van deze klant, samen met de datum ervan;

4° het bestaan of het einde van het bestaan van een contractuele relatie met de klant, samen met de datum ervan, wat iedere van de volgende soorten van financiële contracten betreft:

a) de verhuur van kluisen;

b) de overeenkomst met betrekking tot beleggingsdiensten en/of nevendiensten, met inbegrip van het aanhouden van zicht- of vernieuwbare termijndeposito's ten behoeve van de klant en bestemd voor de verwerving van financiële instrumenten of voor terugbetaling;

c) het hypothecair krediet met onroerende of roerende bestemming, ongeacht de benaming of de vorm, toegekend aan een natuurlijke persoon die hoofdzakelijk handelt met een oogmerk dat geacht kan worden vreemd te zijn aan zijn handels-, beroeps- of ambachtelijke activiteiten;

d) de leningsovereenkomst op afbetaling, te weten elke overeenkomst, ongeacht de benaming of de vorm, waarbij een krediet wordt toegekend aan een natuurlijke persoon die hoofdzakelijk handelt met een oogmerk dat geacht kan worden vreemd te zijn aan zijn handels-, beroeps- of ambachtelijke activiteiten, en waarbij geld of een ander betaalmiddel ter beschikking wordt gesteld van de kredietnemer die zich ertoe verbindt de lening terug te betalen door periodieke stortingen;

e) de kredietopening, te weten elke overeenkomst, ongeacht de benaming of de vorm, waarbij een krediet wordt toegekend aan een natuurlijke persoon die hoofdzakelijk handelt met een oogmerk dat geacht kan worden vreemd te zijn aan zijn handels-, beroeps- of ambachtelijke activiteiten, en waarbij koopkracht, geld of gelijk welk ander betaalmiddel ter beschikking wordt gesteld van de kredietnemer, die ervan gebruik kan maken door een of meerdere kredietopnemingen te verrichten onder meer met behulp van een betaalinstrument of op een andere wijze, en die zich ertoe verbindt terug te betalen volgens de overeengekomen voorwaarden;

f) elke andere overeenkomst dan bedoeld in de punten b) tot e) hierboven, krachtens welke de Bank geldmiddelen ter beschikking stelt van een natuurlijke persoon of van een rechtspersoon, met inbegrip van niet geoorloofde debetstanden op een rekening, of zich ertoe verbindt geldmiddelen ter beschikking te stellen van een onderneming onder de voorwaarde van de terugbetaling ervan op termijn, of zich garant stelt voor een onderneming;

g) alsook elke andere overeenkomst of verrichting waarvan de mededeling werd opgenomen in de geldende regelgeving.

Die gegevens worden door het CAP geregistreerd en bewaard gedurende een periode van:

- voor de gegevens over de hoedanigheid van houder, medehouder of gevolmachtigde van een rekening: tien jaar vanaf het einde van het kalenderjaar waarin de Bank het einde van die hoedanigheid aan het CAP meedeelde;
- voor de gegevens met betrekking tot hetzij het bestaan van een financiële verrichting waarbij contanten op naam van de klant betrokken zijn, hetzij de hoedanigheid van natuurlijke persoon die daadwerkelijk contanten heeft gestort of ontvangen voor rekening van de klant in het kader van die verrichting: tien jaar vanaf het einde van het kalenderjaar waarin de Bank het bestaan van die financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn aan het CAP meedeelde;
- voor de gegevens over het bestaan of het einde van een contractuele relatie zoals beoogd in artikel 8.2, alinea 1, 4°: tien jaar vanaf het einde van het kalenderjaar waarin de Bank het einde van de contractuele relatie voor de categorie betrokken financiële contracten aan het CAP meedeelde;
- voor de identificatiegegevens van de klant of gevolmachtigde: tot aan het einde van het laatste kalenderjaar van een ononderbroken periode van tien kalenderjaren waarin geen gegevens meer over het bestaan van een rekening, een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn of een contractuele relatie voor een van de soorten financiële contracten zoals beoogd in artikel 8.2, alinea 1, 4° in het CAP zijn geregistreerd in verband met de betrokken persoon.

De betrokkene (klant, gevolmachtigde) kan bij de Nationale Bank van België (de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel) inzage vragen in de gegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. De betrokkene (klant, gevolmachtigde) kan via de Bank de verbetering en verwijdering vragen van eventuele onjuiste gegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd.

De aan het CAP meegedeelde gegevens mogen onder meer worden gebruikt in het kader van een fiscaal onderzoek, de opsporing van strafbare inbreuken en de bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van het terrorisme en van de zware criminaliteit, op voorwaarde dat de door de wet opgelegde voorwaarden worden nageleefd.

De Nationale Bank van België bewaart gedurende twee kalenderjaren de informatieverzoeken die voor die doeleinden aan haar werden gericht.

## 8.3. Mededeling aan de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen

Overeenkomstig de wet moeten bepaalde gegevens met betrekking tot kredietovereenkomsten (met inbegrip van niet geoorloofde debetstanden op de rekening) door de Bank geregistreerd worden in de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen (hierna CKO) van de Nationale Bank van België.

De gegevens met betrekking tot de kredietnemer, de gebruiksvormen van het krediet en de wanbetalingen die er uit volgen, worden geregistreerd bij de CKO.

Deze registratie draagt bij tot een betere evaluatie:

- van de risico's die voor de financiële instellingen aan kredietverlening verbonden zijn
- van de risico's die een bijzondere aandacht vereisen van de toezichhoudende autoriteiten van de financiële sector

De CKO bewaart de gegevens gedurende één jaar na hun referentiedatum. De Nationale Bank van België kan voor statistische en wetenschappelijke doeleinden de gegevens gedurende een langere duur bewaren. Zij kan ze eveneens bewaren in het kader van haar activiteiten overeenkomstig de wet van 22 februari 1998 tot vaststelling van het organiek statuut van de Nationale Bank van België.

Elke geregistreerde persoon heeft een toegangsrecht met betrekking tot de gegevens die op zijn naam bij de CKO vermeld zijn alsook een verbeteringsrecht voor gegevens die hem betreffen en die foutief zouden zijn.

## Artikel 9- Verwerking van persoonsgegevens

De Bank verwerkt de persoonsgegevens van de klanten in overeenstemming met de Privacyverklaring van de Bank, beschikbaar op [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en in alle kantoren.

De Privacyverklaring verstrekt aan de natuurlijke personen van wie de persoonsgegevens door de Bank verwerkt worden alle wettelijk vereiste informatie over de persoonsgegevens die de Bank met betrekking tot hen verwerkt, de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt en hun rechten met betrekking tot die verwerkingen.

Indien klanten aan de Bank persoonsgegevens meedelen die betrekking hebben op natuurlijke personen (bijvoorbeeld familieleden, naasten, vertegenwoordigers, werknemers of Uiteindelijke Begunstigden), moeten zij de Privacyverklaring en de aanpassingen ervan ter kennis brengen van die personen.

De Privacyverklaring kan aangepast worden overeenkomstig de regels die daarin worden uiteengezet.

## Artikel 10 - Volmachten

De Bank stelt documenten ter beschikking van de klanten voor het verlenen van een onderhandse volmacht aan derden. De volmacht kan ook verleend worden door middel van elk ander technisch procedé dat de Bank ter beschikking stelt via elk kanaal voor afstandsbankieren waarover de klant beschikt. Indien de volmacht op een andere wijze is verleend, dient de Bank de instructies van de gevolmachtigde niet uit te voeren.

De volmachten worden gedeponereerd en bewaard bij de Bank.

Behoudens uitdrukkelijke beperking(en) machtigen deze documenten de gevolmachtigde om zowel daden van beheer als daden van beschikking te stellen, met inbegrip van de handelingen waarvoor de gevolmachtigde de tegenpartij is, zelfs wanneer deze documenten in algemene bewoordingen zijn opgesteld.

De Bank kan op elk ogenblik en om gegronde redenen weigeren gevolg te geven aan de volmacht zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling. Dit zal onder meer het geval zijn wanneer de gevolmachtigde niet voldoet aan de regels die voortvloeien uit de toepassing van de

wetgeving met betrekking tot de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, in het bijzonder wat de klantenidentificatie of het klantenacceptatiebeleid betreft.

De gevolmachtigde is persoonlijk gehouden tot teruggave aan de Bank van alle tegoeden die, in zijn opdracht, onrechtmatig werden uitbetaald als gevolg van de overschrijding van de grenzen van zijn volmacht. In voorkomend geval geldt de teruggaveplicht met alle gevolgen van de hoofdelijkheid en de ondeelbaarheid.

De volmachtgever kan elke volmacht die hij heeft verleend en die door de Bank is aanvaard, herroepen via een schrijven, aangetekend verstuurd aan of tegen ontvangstbewijs afgegeven in het kantoor van de Bank waar zijn rekening wordt gehouden.

De volmacht kan ook verleend worden door middel van elk ander technisch procedé dat de Bank ter beschikking stelt via elk kanaal voor afstandsbankieren waarover de gevolmachtigde beschikt.

De gevolmachtigde kan insgelijks en volgens dezelfde modaliteiten afstand doen van de volmacht die hem werd verleend en die door de Bank werd aanvaard

De Bank zal zo spoedig mogelijk rekening houden met de herroeping van de volmacht of het afzien ervan, en in elk geval vanaf de derde bankwerkdag na de ontvangst van het bericht van herroeping of het afzien ervan.

Wanneer er meerdere volmachtgevers zijn, zal ieder van hen de volmacht kunnen herroepen.

Wanneer de volmacht een einde neemt als gevolg van het overlijden, de onbekwaamverklaring of het kennelijk onvermogen van de volmachtgever of de gevolmachtigde of als gevolg van een soortgelijke gebeurtenis (onder meer onbekwaamheid, faillissement of ontbinding van een van beiden), zal de Bank daarmee zo spoedig mogelijk rekening houden, en in elk geval vanaf de derde bankwerkdag na die waarop zij van de gebeurtenis in kennis werd gesteld.

Wanneer de volmachtgever een rechtspersoon is die zijn vermogen volledig of gedeeltelijk heeft overgedragen aan een andere rechtspersoon in het kader van een verrichting die de volledige overgang onder algemene titel en van rechtswege van het vermogen inhoudt (zoals een fusie of een splitsing), heeft de Bank het recht - maar niet de verplichting - om gevolg te geven aan de instructies van de vroegere gevolmachtigden, en dit zolang als de rechtspersoon die de begunstigde van de algemene overdracht is, de volmachten niet heeft herroepen of geen nieuwe gevolmachtigden heeft aangesteld.

Na de beëindiging van de volmacht behoudt de gewezen gevolmachtigde het recht om alle informatie op te vragen met betrekking tot de verrichtingen die tijdens de duur van zijn volmacht werden uitgevoerd.

## Artikel 11 – Formulering van aan de Bank gegeven opdrachten

De Bank stelt diverse formulieren ter beschikking van de klanten voor het doorgeven van opdrachten. De klant die opdrachten aan de Bank geeft, moet de voor hem beschikbaar gestelde formulieren gebruiken, invullen en ondertekenen.

Het geven van opdrachten via de door de Bank erkende informaticasystemen wordt geregeld door deze Voorwaarden, in voorkomend geval aangevuld met bijzondere overeenkomsten.

Wanneer de klant zijn opdrachten op een andere wijze wenst door te geven, moet hij de Bank vooraf contacteren om na te gaan of zij aanvaardt om opdrachten in de overwogen vorm uit te voeren en, in voorkomend geval, aan welke voorwaarden, met name door middel van een bijzondere overeenkomst.

De Bank behoudt zich in elk geval het recht voor om de klant te vragen de telefonisch doorgegeven opdrachten en/of aanvragen te bevestigen in een schriftelijk document, brief, e-mail of om het even welk ander elektronisch berichtensysteem als zij dat nuttig of nodig acht. De Bank zal bijgevolg de uitvoering van de opdracht of de aanvraag kunnen uitstellen tot de ontvangst van de bevestiging.

Een print van een e-mailbericht en van berichten die via om het even welk ander elektronisch berichtensysteem worden verstuurd, krijgen dezelfde bewijskracht als een geschrift; die prints worden als originele documenten beschouwd.

De klant draagt zelf de nadelige gevolgen van fraude of vergissingen in verband met de via e-mail of om het even welk ander elektronisch berichtensysteem bevestigde opdrachten en aanvragen, tenzij hij het bewijs kan leveren van bedrog of zware fout van de Bank.

Alle aan de Bank gegeven opdrachten moeten het voorwerp en de modaliteiten van de uit te voeren verrichting duidelijk vermelden.

De Bank behoudt zich het recht voor, onnauwkeurige of onvolledige opdrachten of instructies niet uit te voeren. Indien zij evenwel meent de gegevens ervan te kunnen rechtzetten, gaat zij over tot de uitvoering ervan zonder dat zij aansprakelijk kan worden gesteld voor de vergissingen of vertragingen als gevolg van de onnauwkeurigheid of de onvolledigheid van de opdrachten of instructies, tenzij zij bedrog of zware fout heeft gepleegd.

Vermits, om technische redenen, de opdrachten voornamelijk op grond van de rekeningnummers worden uitgevoerd, moet de klant op alle opdrachten de volledige rekeningnummers vermelden.

De Bank moet niet nagaan of de identiteit van de opdrachtgever of van de begunstigde overeenstemt met de nummers van de te debiteren of te crediteren rekeningen.

## **Artikel 12 – Uitvoering van aan de Bank gegeven opdrachten**

De Bank streeft ernaar, de van haar klanten ontvangen opdrachten zo snel mogelijk uit te voeren.

Voor de uitvoering van zijn opdrachten kan de klant de Bank dwingende instructies geven. Indien die instructies onuitvoerbaar, te ingewikkeld of te duur blijken, kan de Bank de uitvoering ervan weigeren. Bij ontstentenis van instructies zal de Bank de ontvangen opdrachten op de voor de klant meest voordelige wijze uitvoeren.

Zij heeft onder meer het recht om, telkens als zij dat nuttig of nodig acht, op Belgische of buitenlandse derden een beroep te doen voor de uitvoering van de door haar ontvangen opdrachten. In dat geval is zij aansprakelijk voor de keuze van de interveniërende derde, maar niet voor de uitvoering van de opdracht door die laatste.

Behoudens andersluidende overeenkomst wordt elke boeking in rekening van een incassoverrichting waarvan de afwikkeling niet bekend is op het ogenblik van de boeking, 'onder voorbehoud van goede afloop' verricht, zelfs indien dat beding niet uitdrukkelijk is vermeld op het document dat bij de verrichting aan de klant is bezorgd. Bij ontstentenis van een werkelijke ontvangst gaat de Bank automatisch en zonder

voorafgaande kennisgeving over tot de tegenboeking in rekening.

Meer in het algemeen kan de Bank automatisch en op elk ogenblik de vergissingen of fouten van haar afdelingen, van de voor haar rekening handelende instellingen of van andere banken rechtzetten.

De Bank kan eveneens elke verrichting tegenboeken in geval van ernstige vermoedens van fraude.

Wanneer de Bank voor rekening van een klant documenten ontvangt of aflevert, onderwerpt zij ze aan een grondig onderzoek. Zij is evenwel enkel aansprakelijk voor haar bedrog of zware fout bij haar onderzoek naar de echtheid, geldigheid, vertaling of interpretatie van die documenten. Meer in het bijzonder wordt de handtekening van de klant op de opdrachten die hij aan de Bank geeft, vergeleken met het bij de Bank gedeponeerde specimen. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld met betrekking tot de echtheid van de handtekening van de klant, tenzij voor haar bedrog of zware fout bij haar onderzoek naar de conformiteit van de handtekening.

Behoudens wettelijke verplichting dient de Bank haar klanten niet het bewijs te leveren van de haar bezorgde opdrachten.

Bij manuele of elektronische, nationale, grensoverschrijdende of internationale overschrijvingen van geld of van effecten heeft de Bank het recht om systematisch, op eigen initiatief of op verzoek, de naam, de voornaam, het rekeningnummer, het adres, de geboorteplaats en de geboortedatum van de opdrachtgever alsook elk ander gegeven dat zijn identificatie mogelijk maakt, mee te delen aan de bank van de begunstigde of aan de begunstigde zelf, indien het bedrag in het credit van een bij de Bank geopende rekening moet worden geboekt.

Dat recht geldt ook wanneer de bank van de begunstigde gevestigd is in een lidstaat van de Europese Unie.

## **Artikel 13 – Verzending en vervoer van documenten en tegoeden**

In zoverre de wet de fysieke levering toelaat, worden alle aan of door de Bank gezonden waarden, documenten en andere tegoeden op kosten en op risico van de klant verzonden, behoudens andersluidende wettelijke bepalingen.

De thuisophaling of -bezorging ervan door de Bank geschiedt eveneens op risico van de klant.

Een en ander geldt onder meer voor handelspapier, cognossemmenten, verzekeringspolissen, facturen en effecten die het voorwerp zijn van beurs-, inschrijvings- of incassoverrichtingen.

De Bank is niet verplicht om de haar toevertrouwde tegoeden, waarden of andere documenten te bewaren op de plaats van deponering. Zij mag ze op onverschillig welke andere plaats bewaren, naargelang van de noodwendigheden van haar organisatie of van enige andere omstandigheid.

## **Artikel 14 – Beëindiging van de relatie**

De klant en de Bank kunnen, bij onderling akkoord, hun relatie op elk ogenblik beëindigen.

De klant zowel als de Bank kunnen op elk ogenblik, zonder daarvoor enige reden te moeten meedelen, een einde stellen aan alle of sommige tussen hen gesloten overeenkomsten van onbepaalde duur, mits een opzegging bij ter post aangekende brief en een opzegtermijn van dertig dagen, ingaand op de datum van verzending.

Wanneer de Bank de overeenkomst met betrekking tot een betalingsdienst, een betaalrekening of een gereguleerde spaarrekening (in de zin van de fiscale wetgeving) op eigen initiatief opzegt, bedraagt de opzegtermijn evenwel 2 maanden.

Mits een opzegtermijn van twee maanden gesteld op een duurzame drager, kan de Bank eveneens een overeenkomst beëindigen die betrekking heeft op een rekening die (met uitsluiting van het debet van kosten) inactief is gebleven gedurende 24 maanden en waarvan het saldo gelijk is aan of minder bedraagt dan nul euro.

De klant zowel als de Bank kunnen in geval van niet-uitvoering van een verbintenis of in geval van vertrouwensbreuk, zonder voorafgaande ingebrekestelling, bij een ter post aangetekende brief, aan elke tussen hen gesloten overeenkomst een einde stellen met onmiddellijke uitwerking, waarbij de reden van deze onmiddellijke beëindiging in voornoemd schrijven wordt vermeld.

Het bewijs van de verzending van de aangetekende brief zal voldoende blijken uit het postbewijs van aangetekende verzending. De partij aan wie de opzegging is betekend, kan van de andere partij elke eventuele schadevergoeding eisen voor een bewezen nadeel dat niet door een eventuele opzeggingstermijn is gedekt.

Op voorhand ontvangen provisies zullen pro rata temporis aan de klant worden terugbetaald.

## **Artikel 15 – Overlijden**

In geval van overlijden van een klant of van zijn echtgenoot moet de Bank daarvan zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld. Indien die mededeling mondeling geschiedt, moet zij schriftelijk worden bevestigd.

Vanaf de ontvangst van dat geschrift zal de Bank erop toezien dat de medehouders of gevolmachtigden geen enkele verrichting meer uitvoeren op de tegoeden van de nalatenschap.

De tegoeden die de Bank op naam van de overledene bezit, worden ten gunste van de erfgenamen en/of rechthebbenden vrijgegeven tegen overlegging van de officiële bescheiden tot vaststelling van de erfopvolging en van enig document dat door de wet wordt vereist en/of door de Bank nuttig wordt geacht.

De Bank onderzoekt die documenten zorgvuldig, maar is slechts aansprakelijk voor zware fouten of bedrog bij haar onderzoek naar de echtheid, de geldigheid, de vertaling of de interpretatie ervan, in het bijzonder wanneer het documenten van buitenlandse oorsprong betreft.

Voor elke verrichting betreffende de tegoeden die de Bank op naam van de overledene of van zijn echtgenoot bezit, alsook voor de toegang tot de door een van hen gehuurde safe kan het onderlinge akkoord vereist zijn van al wie bij wet of bij testament tot de nalatenschap is geroepen.

De Bank verstrekt slechts met inachtneming van haar discretieplicht inlichtingen over de tegoeden van de overledene of over de door hem gehuurde kluisen. Voor de mededeling van die inlichtingen moeten de opzoekingskosten worden terugbetaald.

Behoudens andersluidende instructies van alle rechthebbenden van de overledene zendt de Bank de correspondentie m.b.t. de tegoeden die zij op naam van de overledene bezit, naar het door hem laatst meegedeelde adres.

De Bank kan die correspondentie evenwel ook sturen aan een van de rechthebbenden, aan de notaris of aan elke andere persoon die de belangen van de rechthebbenden behartigt. De Bank heeft recht op een vergoeding, volgens het op dat ogenblik vigerende tarief, voor de taken die zij vervult in het kader van het opvallen van de nalatenschap of van de overmaking van de tegoeden die zij voor rekening van deze laatste bezit. Alle rechthebbenden zijn jegens haar hoofdelijk gehouden tot de betaling van die vergoeding.

Behoudens andersluidende overeenkomst machtigt de klant die houder is van een conventioneel recht van terugkeer dat slaat op tegoeden gedeponerd op naam van de overledene, de Bank om die tegoeden over te maken aan de erfgenamen en/of rechthebbenden van de overledene. In dat geval is het aan de klant om zijn recht van terugkeer rechtstreeks ten aanzien van de erfgenamen en/of rechthebbenden van de overledene te doen gelden.

## **Artikel 16 - Zorgplicht van de klant/veiligheid**

De klant moet de documenten, formulieren en betaalinstrumenten die hij in het kader van zijn bankrelatie heeft ontvangen, zorgvuldig bewaren en staat in voor alle gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik ervan, behoudens bedrog of zware fout van de Bank.

Om veiligheidsredenen mag de klant geen waarden deponeren in de gewone brievenbus van een gebouw van de Bank. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor aldus gedeponeerde waarden.

De klant moet onverminderd elke andere informatieplicht die in de Bijlage 1 van deze Voorwaarden of in bijzondere voorwaarden is vermeld, de Bank onmiddellijk alle feiten meedelen die een misbruik van zijn rekeningen en/ of betaalinstrumenten kunnen meebrengen. Verlies, diefstal of bedrieglijk gebruik van o.a. cheques en/of betaalinstrumenten dienen aldus onmiddellijk aan de Bank te worden meegedeeld. Ook in geval van verlies of diefstal van identiteitsbewijs dient de klant de Bank onmiddellijk te verwittigen.

## **Artikel 17 – Aansprakelijkheid van de Bank**

Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van artikel 44 van deze Voorwaarden is de Bank enkel aansprakelijk voor het bedrog of de zware fout die zij of haar personeel in het kader van de beroepsactiviteiten begaat.

Bovendien, en onder voorbehoud van de eventuele toepassing van artikel 44 van deze Voorwaarden kan de Bank bovendien slechts aansprakelijk worden gesteld voor de rechtstreekse gevolgen van haar zware fout. Zo is zij niet gehouden tot het vergoeden van de onrechtstreekse schade die eruit voortvloeit, met name de eventuele commerciële, professionele, financiële of andere verliezen van de klant, zoals de winstderving, de verhoging van de algemene kosten, de verstoring van de planning, het wegvallen van winst, bekendheid, cliënteel of verwachte besparingen. Die beperking geldt niet voor haar klanten-consumenten.

In elk geval is de Bank nooit aansprakelijk voor de schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit overmacht of uit door Belgische of buitenlandse instanties genomen maatregelen.



Bijgevolg kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor de nadelige gevolgen van onder meer:

- een brand of een overstroming;
- een staking van haar personeel;
- verrichtingen in opdracht van feitelijk bevoegde personen in geval van oorlog, onlusten, oproer of bezetting van het grondgebied door buitenlandse of illegale machten;
- het uitvallen, zelfs tijdelijk en om welke reden dan ook, van haar computers alsook de vernietiging of de uitwissing van de erin opgeslagen gegevens;
- vergissingen of een onderbreking van de activiteiten van de Belgische of buitenlandse postdiensten, ondernemingen die telefonische of andere elektronische diensten verstrekken, of ondernemingen voor particulier vervoer.

## Artikel 18 – Bescherming van deposito's en financiële instrumenten

De Bank is, overeenkomstig de wet, aangesloten bij de Belgische depositobeschermingsregeling ('het Garantiefonds voor financiële diensten' hierna 'het Fonds').

Het Fonds verzekert in zekere mate de bescherming van deposito's (met inbegrip van kasbons) bij de Bank voor het geval dat de Bank in gebreke blijft (zoals gedefinieerd door de wet).

In het geval het Fonds tussenkomt, zal er voor de berekening van het terugbetaalbare bedrag, rekening worden gehouden met de verplichtingen van de deposant zoals gedefinieerd in het koninklijk besluit van 16 maart 2009.

Een gedetailleerde beschrijving van de interventievoorwaarden van het Fonds en andere toepasselijke regels is beschikbaar op de website <http://www.garantiefonds.belgium.be/nl>.

De Bank is, overeenkomstig de wet, eveneens aangesloten bij de Belgische beschermingsregeling voor financiële instrumenten ('het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten', hierna 'het Beschermingsfonds'). Het Beschermingsfonds verzekert in zekere mate de bescherming van financiële instrumenten neergelegd bij de Bank voor het geval dat die in gebreke blijft (zoals gedefinieerd in de wet).

Een gedetailleerde beschrijving van de beschermingsvoorwaarden van het Fonds en andere toepasselijke regels is ter beschikking op de website <http://www.protectionfund.be>.

Een gedetailleerde informatiebrochure is eveneens in elk kantoor ter beschikking en is ook raadpleegbaar op de website van de Bank ([www.fintro.be](http://www.fintro.be)).

## Artikel 19 - Embargo's – Compliancebeleid – Zorgplicht

19.1 In het kader van dit artikel omvat de term '**Sancties**' het geheel van sancties van financiële, economische of commerciële aard of van beperkende maatregelen opgesteld, beheerd, opgelegd of in werking gesteld door de Europese Unie, België, de Veiligheidsraad van de Verenigde Naties, het Bureau in de Verenigde Staten voor de controle van buitenlandse activa (OFAC) en/of het 'U.S. Department of State', of gelijk welke andere bevoegde autoriteit.

19.2 De klant, die een rechtspersoon is, verklaart en garandeert ten aanzien van de Bank dat:

- noch hijzelf, noch een van zijn dochterondernemingen, bestuurders of directeurs of bij zijn weten, geen enkele van de vennootschappen die met hem verbonden zijn, geen enkele agent of bediende, verwickeld is in een activiteit of een gedrag vertoont dat van aard is de wetten, voorschriften en reglementen te schenden die van toepassing zijn in om het even welke bevoegde jurisdictie voor wat de strijd tegen het witwassen van geld en corruptie betreft.

- noch hijzelf, noch een van zijn dochterondernemingen, bestuurders of directeurs of bij zijn weten, geen enkele van de vennootschappen die met hem verbonden zijn, geen enkele agent of bediende, een natuurlijk of rechtspersoon is (een 'Persoon') die onder zeggenschap staat van of die gecontroleerd wordt door Personen die (i) het voorwerp uitmaken van Sancties (een 'Gesancioneerd Persoon') of (ii) gelokaliseerd, gevestigd of verblijft in een land of gebied dat op zich of waarvan de regering, onderworpen is aan Sancties die op algemene wijze verbieden om met die regering, dat land of dat gebied te handelen (een 'Gesancioneerd Land').

19.3 De klant, die een rechtspersoon is, verbindt er zich in het bijzonder toe en staat er garant voor om noch – rechtstreeks of onrechtstreeks – de opbrengst van betalingen of incasso's te gebruiken of om te lenen, bij te dragen of op een andere manier kapitaal ter beschikking te stellen aan een dochteronderneming, aan een partner in het kader van een joint-venture of aan gelijk welke andere Persoon: (i) om activiteiten of zaken te financieren van of met om het even welke Persoon, of in elk land of gebied die in aanmerking komen om een Gesancioneerd Persoon te zijn of een Gesancioneerd Land te zijn of (ii) op gelijk welke andere wijze die een schending van Sancties door een Persoon doet ontstaan.

19.4 In de analyse en de verwerking van de verrichtingen die haar zijn toevertrouwd, houdt de Bank rekening met de hierboven vermelde Sancties. Evenzo dienen de aard, het voorwerp, de context, de voorwaarden en meer in het algemeen, de omstandigheden van een transactie, naar de beoordeling van de Bank, overeen te stemmen met de beleidslijnen van de Bank inzake Sancties, de strijd tegen het witwassen, haar maatschappelijke-, milieu- of ethische verantwoordelijkheid.

Daartoe maakt de Bank gebruik van systemen van automatische filtering van transacties.

De Bank behoudt zich het recht voor om een verrichting niet uit te voeren of de uitvoering ervan uit te stellen indien (i) ze een inbreuk kan vormen op voormelde Sancties of beleidslijnen, of (ii) de transactie geblokkeerd wordt door de systemen van automatische filtering van transacties.

De klant verbindt er zich toe om de Bank elk document en/of informatie te bezorgen die de Bank nuttig acht om te oordelen of een transactie overeenstemt met voormelde Sancties of beleidslijnen. Indien hij dat niet doet, zal de Bank niet in staat zijn bedoelde transactie uit te voeren.

De klant wordt verzocht de Bank te contacteren indien hij twijfelt of een geplande transactie al dan niet conform voormelde Sancties of beleidslijnen van de Bank is, en dit voordat hij de Bank instructie geeft aangaande die transactie.

19.5 In het kader van haar relaties met andere partijen (met name ten aanzien van haar klanten, bedienden, aandeelhouders en de gemeenschappen die door haar activiteiten worden beïnvloed) oefent de Bank haar activiteiten uit op basis van een geheel van waarden en richtsnoeren overeenkomstig haar engagement inzake de rechten van de mens, de gezondheid en de veiligheid van personen en het milieu. Dat engagement is consistent met een meer algemeen kader van fundamentele beginselen opgesteld door het

Internationaal handvest van de rechten van de mens (dat bestaat uit de Universele Verklaring van de rechten van de mens, uit het Internationaal verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten en het Internationaal verdrag inzake burgerrechten en politieke rechten) en de belangrijkste arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (gezamenlijk aangeduid als 'de Beginselen').

De klant in zijn hoedanigheid van rechtspersoon, bevestigt zijn akkoord met deze Beginselen en oefent zijn activiteiten uit in overeenstemming met de Beginselen.

## Artikel 20 - Zekerheden ten gunste van de Bank

### 20.1 Globale relatie

Elke bankverrichting tussen de Bank en de klant geschiedt in het kader van één globale relatie tussen beide. Alle verrichtingen van een klant met de Bank zijn dus onderling met elkaar verbonden.

### 20.2 Compensatie

Onder voorbehoud van andere wettelijke bepalingen kan de Bank op elk ogenblik, zelfs na het ontstaan van een situatie van samenloop, wat ook de oorzaak ervan is, alsook van een samenloop als gevolg van het faillissement van de klant, overgaan tot de compensatie van schuldvorderingen en schulden die wederzijds tussen haar en de klant bestaan.

Die compensatie kan gebeuren ongeacht de vorm of het voorwerp van de schuldvorderingen en de schulden, ongeacht de rekenmunt en ongeacht het opeisbaar of niet opeisbaar karakter van de wederzijdse schuldvorderingen en schulden. Zij kan zelfs gebeuren wanneer de klant niet de enige titularis van de schuldvordering en/of de schuld is, bijvoorbeeld in het geval van een rekening waarvan de klant medehouder is.

Indien er meerdere wederzijdse schuldvorderingen en schulden bestaan, zal de compensatie vooreerst gebeuren op het niet gewaarborgde deel van de schulden en binnen die schulden eerst op de kosten, daarna op de moratoire interesten, dan op de interesten en ten slotte op de hoofdsom. Vervolgens zal de compensatie gebeuren op het gewaarborgde deel van de schulden en binnen die schulden eerst op de kosten, daarna op de moratoire interesten, dan op de interesten en ten slotte op de hoofdsom.

In voorkomend geval worden de tegoeden in vreemde munten omgezet in euro op basis van de wisselkoers van toepassing op de bankwerkdag waarop de compensatie plaatsheeft.

Uiteraard kan de klant ten aanzien van de Bank steeds het bestaan van een wettelijke compensatie tegenwerpen.

### 20.3 Algemeen pand – algemene overdracht van schuldvorderingen

20.3.1. Onder voorbehoud van bijzondere wettelijke bepalingen en tot zekerheid van de terugbetaling van alle bedragen die de klant hetzij alleen, hetzij samen met een of meer derden verschuldigd zou zijn aan de Bank, uit hoofde van alle huidige en/of toekomstige schuldvorderingen, ongeacht hun aard, of uit hoofde van alle ten gunste van de Bank onderschreven of te onderschrijven borgstellingen en/of persoonlijke zekerheden,

- geeft de klant ten voordele van de Bank in pand: alle financiële instrumenten en contanten die zich voor hem of voor zijn rekening in handen van de Bank bevinden;
- de klant draagt aan de Bank over: alle huidige en toekomstige schuldvorderingen op de Bank (andere dan de hierboven vermelde) en op derden, uit welke hoofde dan ook zoals handelsvorderingen en andere schuldvorderingen op klanten, vergoedingen uit hoofde van prestaties en diensten, vorderingen uit opbrengsten van roerende of onroerende goederen, vorderingen op krediet- en andere financiële instellingen, vorderingen in schadevergoeding, pensioenen, verzekeringsuitkeringen, uitkeringen in het kader van de sociale zekerheid of vorderingen op de overheid in het kader van de fiscale regelgeving.

20.3.2 De Bank is gerechtigd om de schuldenaars van de verpande vorderingen van die verpanding tot zekerheid in kennis te stellen en alles te doen om dit pand tegenstelbaar te maken aan derden, dit alles op kosten van de klant.

De klant verbindt zich ertoe om, op eenvoudig verzoek van de Bank, alle inlichtingen en documenten met betrekking tot die schuldvorderingen te bezorgen. Hij geeft de Bank de toestemming om dergelijke inlichtingen in te winnen of documenten te verzamelen bij derden die de schuldenaar zijn van de overgedragen schuldvorderingen.

De Bank heeft het recht om het pand of de overgedragen schuldvordering op een wettelijke manier te gelde te maken tot aanzuivering van de aan haar, zoals hiervoor omschreven, verschuldigde sommen.

## Artikel 21 – Informatie – Klachten

De klant die informatie wenst over zijn relatie met de Bank, kan zich wenden tot zijn kantoor.

Klachten kunnen aan de Bank worden gericht via het kantoor van de klant, of via het formulier dat in Fintro Easy Banking Web of App en op de website van de Bank beschikbaar is.

Indien de klant niet akkoord gaat met de oplossing die de Bank voorstelt, kan hij zich tot het Klachtenmanagement van de Bank wenden, op volgend adres:

BNP Paribas Fortis NV  
Klachtenmanagement  
Warandeberg 3  
1000 Brussel  
Tel. +32 2 228 72 18  
Fax +32 2 228 72 00

Email: [klachtenmanagement@fintro.com](mailto:klachtenmanagement@fintro.com) of via het onlineformulier dat beschikbaar is op [www.fintro.be](http://www.fintro.be) > Suggesties of klachten > onlineformulier

De klant gaat ermee akkoord dat de Bank zijn klacht op papier of op gelijk welke andere duurzame drager beantwoordt, in het bijzonder per elektronische post aan het postadres of het elektronisch adres geregistreerd in onze bestanden.

Indien de oplossing die door het Klachtenmanagement wordt voorgesteld, de klant geen voldoening schenkt, kan hij een beroep doen op een buitengerechtelijke geschillenregeling bij de volgende gekwalificeerde entiteit:  
Voor een bankproduct  
OMBUDSFIN - Ombudsman in financiële geschillen per gewone brief naar onderstaand adres:

North Gate II  
Koning Albert II-laan 8, bus 2  
1000 Brussel  
Tel +32 2 545 77 70  
[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op [www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be) > Klacht indienen

Voor een verzekeringsproduct  
Ombudsman van Verzekeringen per gewone brief naar onderstaand adres:

de Meeûsquare 35  
1000 Brussel  
Tel.: +32 2 547 58 71  
[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) > Klacht indienen

Op deze websites is gedetailleerde informatie te vinden over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van de buitengerechtelijke geschillenregeling al naargelang de klant consument is of niet.

Bovendien kan de klant desgevallend elke klacht over een betalingsdienst per gewone brief indienen bij: Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie  
Algemene Directie Economische Inspectie  
Centrale Diensten – Front Office North Gate III,  
Koning Albert II-laan 16  
1000 Brussel

of via het onlineformulier dat beschikbaar is op <http://economie.fgov.be/nl/geschillen>

Door een beroep te doen op een buitengerechtelijke geschillenregeling zoals hierboven vermeld doet de klant geen afstand van zijn recht op het aanwenden van andere rechtsmiddelen.

## Artikel 22 - Bewijs

### 22.1. Algemeen

De Bank heeft het recht om, onverminderd dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde die bijzondere bewijsregels zouden inhouden, zich ten aanzien van een klant op haar boekhouding te beroepen als bewijs.

De Bank kan het bewijs van een rechtshandeling leveren door middel van een kopie of een reproductie van het originele document, ongeacht de aard of het bedrag van die rechtshandeling.

Het bewijs van de via een technisch procedé verrichte handeling, met inbegrip van elk kanaal voor afstandsbankieren, kan door middel van dat technische procedé worden geleverd.

Behoudens tegenbewijs door de klant die handelt als consument, heeft die kopie of die reproductie dezelfde bewijskracht als het origineel.

De kopie of de reproductie kan qua vorm verschillen van het origineel, wanneer zij resulteert uit het gebruik van eender welk technisch procedé.

## 22.2. Technische procedés voor elektronische authenticatie en/of ondertekening

Het gebruik door de klant van een ander procedé voor elektronische authenticatie en/of ondertekening dan degene die door de Bank ter beschikking worden gesteld, dient het akkoord van de Bank te krijgen.

Het gebruik van om het even welk technisch procedé van elektronische ondertekening door de Bank met dat doel ter beschikking van de klant gesteld of door de klant aanvaard, heeft de waarde van een handtekening in de zin van de wet.

Die handtekening is het perfecte en volledige bewijs van de identiteit van de ondertekenaar, van zijn akkoord met de inhoud van de via deze handtekening verrichte handeling, van de erkenning dat die handeling hem verbindt, en van de overeenstemming tussen de aldus verrichte handeling en de door de Bank ontvangen handeling, onverminderd het recht van de klant die handelt als consument, om het tegenbewijs te leveren, indien hij een vergissing of onregelmatigheid aanvoert, en onverminderd elke wettelijke verplichting tot medewerking aan de bewijsvoering ten laste van de Bank.

De klant aanvaardt de verantwoordelijkheid voor het gebruik van het technische procedé voor elektronische authenticatie en/of ondertekening, zolang hij dat niet heeft gedeactiveerd overeenkomstig de richtlijnen die op dit procedé van toepassing zijn.

## Artikel 23 – Toepasselijk recht – Bevoegdheid – Verjaring

De relaties tussen de Bank en de klant worden beheerst door het Belgische recht, dat derhalve van toepassing is op alle geschillen die in het kader van die relaties tussen hen zouden kunnen ontstaan.

Indien een klant evenwel als consument verblijft in een ander land van de Europese Unie dan België en aldaar een overeenkomst sluit ten gevolge van een activiteit van de Bank in dat land, dan ontzegt de toepassing van het Belgisch recht op deze overeenkomst, hem niet de bescherming die hem wordt geboden door de bepalingen van de wet van het land van zijn gewone verblijfplaats van dewelke men krachtens deze wet niet kan afwijken.

Onverminderd wettelijke of contractuele bepalingen die een kortere termijn voorzien en/of een bijzondere aanvangstermijn, verjaart het recht om een procedure tegen de Bank aan te spannen na vijf jaar. Die termijn vangt aan vanaf de datum van het feit dat tot het geschil aanleiding geeft.

Onverminderd de toepassing van artikel 21 zijn alleen Belgische rechtbanken bevoegd om de geschillen te beslechten die zich tussen de Bank.

# Hoofdstuk 2 – Rekeningen

## A. Algemeen

### Artikel 24

24.1 De Bank opent voor haar klanten zichtrekeningen en termijnrekeningen, in euro of in vreemde munt.

Zij opent voor hen eveneens spaarrekeningen in euro.

Zij kan tevens andere rekeningen openen of andere financiële diensten aanbieden die, behoudens bijzondere bepalingen, eveneens aan deze Voorwaarden zijn onderworpen.

Alle door de Bank geopende rekeningen brengen, behoudens andere overeenkomst, debet- en creditinteressen op overeenkomstig de valutadata.

De kosten (zoals de beheerskosten van een rekening, het bewaarloon dat bijvoorbeeld verschuldigd is in geval de Europese Centrale Bank een negatieve interest toepast ...), valutadata, rentevoeten, wisselkoersen evenals de voorwaarden ervan zijn opgenomen in het tarief van de financiële diensten van de Bank, dat van toepassing is op de klant en onafscheidelijk deel uitmaakt van deze Voorwaarden, of bij ontstentenis, in een specifieke overeenkomst die tussen de Bank en de klant is gesloten.

Een tarieflijst wordt gratis en op eenvoudig verzoek van de klant in alle kantoren ter beschikking gesteld.

24.2 De Bank kan rekening houden met het bestaan van een recht van vruchtgebruik op tegoeden op rekening.

Zij behoudt zich daartoe het recht voor om de voorlegging te eisen van alle nodige documenten die het bestaan van dit vruchtgebruik bewijzen en/of van de uitdrukkelijke bevestiging door de vruchtgebruikers en de blote eigenaars dat de opening van rekeningen in blote eigendom – vruchtgebruik voortvloeit uit een voorafgaandelijke splitsing van het eigendomsrecht die tussen hen is ontstaan uit hoofde van de wet of ingevolge een door hen gesloten akte.

Onder voorbehoud van de toepassing van artikel 17, zijn de eventuele juridische en fiscale gevolgen van het vruchtgebruik ten laste van de vruchtgebruikers en de blote eigenaars die de Bank dienaangaande van elke aansprakelijkheid ontslaan.

Onverminderd verstrekte mandaten, vereist elke verrichting op rekeningen, bezwaard met een vruchtgebruik, het akkoord van vruchtgebruikers en blote eigenaars.

Alle periodieke inkomsten die toekomen aan de vruchtgebruikers, zoals bijvoorbeeld de interesten, worden tijdens de duur van het vruchtgebruik geboekt op een rekening op naam van de vruchtgebruikers. Bij gebrek aan een dergelijke rekening behoudt de Bank zich het recht voor om de inkomsten te storten op de rekening blote eigendom/vruchtgebruik. De blote eigenaars en de vruchtgebruikers dienen in dat geval zelf in te staan voor de onderlinge toedeling van de sommen. Ingeval het vruchtgebruik geheel of gedeeltelijk eindigt, behoudt de Bank zich het recht voor de periodieke inkomsten niet pro rata toe te bedelen. De blote eigenaars en de vruchtgebruikers en in voorkomend geval, hun erfgenamen, dienen dit dan onderling te regelen.

## Artikel 25

Indien een rekening op naam van verscheidene houders is geopend, zijn die laatste hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor alle verrichtingen op de rekening alsook voor de terugbetaling van een eventueel debetsaldo.

Bij sluiting van een dergelijke rekening worden de tegoeden geacht voor gelijke delen aan elk van de medehouders toe te behoren. De sluiting van een rekening maakt geen einde aan de hoofdelijke en ondeelbare aansprakelijkheid van de medehouders.

In geval van onenigheid tussen de medehouders omtrent hun handelingsbevoegdheid met betrekking tot de rekening, onder meer wanneer zij een feitelijke vereniging of een

vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid vertegenwoordigen, behoudt de Bank zich het recht voor, het gebruik van de rekening te schorsen totdat zij onderling een akkoord hebben bereikt en meegedeeld aan de Bank.

## Artikel 26

Geldopnemingen moeten, behoudens voorafgaand verzoek, worden verricht in het kantoor waar de rekening wordt gehouden. Om veiligheidsredenen kan de Bank niet permanent grote hoeveelheden bankbiljetten in haar kantoren bewaren.

Behoudens dwingender wettelijke bepalingen heeft de Bank dus het recht om van haar klanten die meer dan 5.000 euro contanten wensen op te nemen, te eisen dat zij dat voornemen twee bankwerkdagen op voorhand kenbaar maken.

## Artikel 27

De rekeningen in vreemde munten kunnen aan bijzondere voorwaarden zijn onderworpen.

De tegoeden van de klant in deviezen vinden hun tegenwaarde in de tegoeden van de Bank bij haar correspondenten in het land van de munt in kwestie. Bijgevolg zijn alle fiscale of andere bepalingen die in het land van de rekeningmunt van kracht zijn, alsook alle door de overheid van dat land genomen maatregelen van rechtswege van toepassing op die rekeningen en kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld ingeval die bepalingen of maatregelen voor de klant nadelige gevolgen zouden hebben.

De houder van rekeningen in vreemde munten kan van de Bank niet eisen dat zijn opvragingen in buitenlandse munten of bankbiljetten geschieden.

## Artikel 28

De klant kan voor elke storting een ontvangstbewijs eisen.

Alle stortingen, overschrijvingen of afgiften bij een correspondent van de Bank ten gunste van een rekeninghouder worden pas definitief in zijn rekening geboekt op het ogenblik dat de Bank werkelijk in het bezit is van de door de correspondent overgemaakte tegoeden, zelfs indien de Bank een bericht van uitvoering van de correspondent heeft ontvangen.

Behoudens andersluidende instructies worden de stortingen, overschrijvingen en afgiften in een vreemde munt ten gunste van een klant, in de in die munt luidende rekening geboekt. Bij ontstentenis van zulke rekening en bij gebrek aan instructies van de klant wordt het bedrag omgezet in euro en geboekt in de rekening in euro, na aftrek van de wisselkosten.

## Artikel 29

De inschrijvingen in het debet of in het credit van een rekening worden vastgesteld door een rekeninguittreksel.

De klant moet de Bank onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen van elke vergissing die hij zou vaststellen in de documenten (rekeninguittreksels, overzichten, akkoordbevindingen enz.) die de Bank hem, onder welke vorm dan ook, heeft bezorgd.

Onder voorbehoud van de eventuele toepassing van langere termijnen zoals bepaald in de artikelen 43 en 48.4. van deze Voorwaarden, worden bij gebrek aan onmiddellijk bezwaar en in elk geval bij gebrek aan bezwaar binnen de 60 dagen, te

rekenen vanaf de dag van de verzending of de terbeschikkingstelling van de documenten, deze geacht te zijn goedgekeurd door de klant en wordt elke niet betwiste verrichting correct en exact geacht.

## Artikel 30

Alle rekeningen die door de Bank voor eenzelfde rekeninghouder zijn geopend, zijn bestanddelen van een enige en ondeelbare rekening, en dit ongeacht de aard van de rekeningen, de voorwaarden die erop van toepassing zijn, de plaats waar zij worden gehouden en de munt waarin ze zijn uitgedrukt.

Bijgevolg heeft de Bank het recht om, zonder enige andere verplichting dan de kennisgeving aan de klant, op basis van de debet- of creditsaldi van de verschillende bestanddelen waaruit de enige rekening is samengesteld, de vereiste boekhoudkundige verrichtingen uit te voeren, teneinde het eindsaldo van de rekening te bepalen. Dit enige eindsaldo stelt de rekeningtoestand van de rekeninghouder vast. In voorkomend geval worden de tegoeden in vreemde munten omgezet in euro tegen de wisselkoers van toepassing op de bankwerkdag waarop dit eindsaldo wordt bepaald.

De klant kan uiteraard aan de hand van overschrijvingsopdrachten overboekingen van de ene naar de andere rekening uitvoeren.

De rekeningen die een eigen individualiteit dienen te behouden krachtens wettelijke bepalingen, rechterlijke beslissingen of een bijzondere overeenkomst tussen de Bank en de rekeninghouder, worden niet in de bovenvermelde enige rekening opgenomen.

## B. Zichtrekeningen

### Artikel 31

**31.1** Behoudens bijzondere overeenkomst moet elke rekening op elk ogenblik een boekhoudkundig creditsaldo vertonen. De Bank kan derhalve de uitvoering van een onvoldoende gedekte opdracht weigeren of uitstellen. Opdrachten worden nooit gedeeltelijk uitgevoerd.

De eventuele toestemming van de Bank voor een boekhoudkundig debetsaldo of een overschrijding voor een bedrag boven de geoorloofde debetstand kan nooit – ook niet als ze meermaals wordt vernieuwd – resulteren in een recht tot het behoud of de vernieuwing van die toestemming.

Niet-geoorloofde debetstanden (boekhoudkundig debetsaldo of overschrijding voor een bedrag boven de geoorloofde debetstand) worden gemeld aan de Nationale Bank van België (Bestand niet-gereguleerde registraties). De Bank behoudt zich eveneens het recht voor om die gegevens mee te delen aan de personen aan wie zij de invordering van die bedragen toevertrouwt.

**31.2** Het is gebruikelijk dat de Bank een van de rekeningen die de klant bij haar heeft geopend, crediteert met de bedragen van alle overschrijvingsopdrachten die haar worden bezorgd voor uitvoering ten gunste van rekeningen van de klant geopend bij andere financiële instellingen. De klant machtigt de Bank om de opdrachtgevers van deze overschrijvingsopdrachten in kennis te stellen van de crediteringen die zij op een bij haar geopende rekening heeft uitgevoerd.

De klant kan de Bank op elk ogenblik verzoeken om dat gebruik niet toe te passen voor zijn rekeningen, en dit via een aangetekende brief, met of zonder ontvangstbewijs, verzonden aan het kantoor van de Bank waar zijn rekening wordt

gehouden of aan zijn gebruikelijke contactpersoon. De Bank zal daarmee zo spoedig mogelijk rekening houden, en in elk geval binnen 7 bankwerkdagen na de ontvangst van dat schrijven.

Voorts gaat de klant ermee akkoord, voor zover nodig, dat de overschrijvingsopdrachten die hij zelf aan de Bank bezorgt voor uitvoering ten gunste van rekeningen van derden geopend bij andere financiële instellingen, in het credit worden geboekt van een rekening die op naam van deze derde begunstigde bij de Bank is geopend.

## C. Termijnrekeningen

### Artikel 32

**32.1** De Bank kan termijnbeleggingen aanvaarden in euro of in vreemde munt. Deze beleggingen worden in een of meer termijnrekeningen geboekt.

**32.2** De voorwaarden, zoals met name de rentevoet, de looptijd, de rekening waarop het kapitaal en de interesten op de vervaldag moeten worden gestort en de modaliteiten van een eventuele hernieuwing van de belegging, worden bepaald bij het afsluiten van de overeenkomst.

Indien bij het afsluiten van de overeenkomst werd overeengekomen dat de belegging op de vervaldag niet zal worden hernieuwd, dan stort de Bank op de vervaldag het kapitaal en de op het einde van de belegging verworven interesten, op de door de klant aangeduide rekening(en).

Indien er bij het afsluiten van de overeenkomst werd overeengekomen dat de belegging op de vervaldag zal worden hernieuwd, of indien bij het afsluiten van de overeenkomst hierover niets werd overeengekomen, dan wordt de belegging hernieuwd voor dezelfde looptijd en aan de rentevoet- en kostenvoorwaarden zoals van toepassing op het ogenblik van de hernieuwing.

Indien evenwel een dergelijke looptijd op het ogenblik van de hernieuwing niet voorkomt op de productenlijst van de Bank, dan wordt het ingelegde geld niet hernieuwd en stort de Bank het kapitaal en de op het einde van de belegging verworven interesten, op de door de klant aangeduide rekening(en).

In elk geval informeert de Bank de klant vóór de vervaldag, via een bericht bij zijn rekeninguittreksels, over de eerstvolgende vervaldag van zijn belegging en over de op de vervaldag van de belegging voorziene bestemming van het kapitaal en de verworven interesten van de termijnbelegging.

**32.3** De klant kan zijn keuze om zijn termijnbelegging op de vervaldag te hernieuwen wijzigen en vragen dat zijn belegging op de vervaldag niet wordt hernieuwd.

De klant geeft zijn nieuw order aan de Bank:

- ten minste 1 bankwerkdag vóór de vervaldag van de belegging, indien het een termijnbelegging in euro betreft;
- ten minste 3 bankwerkdagen vóór de vervaldag van de belegging, indien het een termijnbelegging in vreemde munt betreft.

Dit order wijst eveneens de rekening(en) aan waarop het kapitaal en de verworven interesten van de termijnbelegging dienen te worden geboekt.

**32.4** De klant kan geen gedeeltelijke of volledige terugbetaling van het belegde kapitaal eisen vóór de vervaldag van de belegging.



## Artikel 33

**33.1** Een termijnbelegging vereist een minimumbedrag. Dit bedrag wordt door de Bank bepaald en wordt vermeld in de tarieflijst van de financiële diensten.

De Bank kan dit minimumbedrag voor nieuwe beleggingen wijzigen, evenwel zonder enige impact op de lopende termijnbeleggingen.

**33.2** Onverminderd artikel 32.2 alinea 3 van deze Voorwaarden blijft de rentevoet van een termijnbelegging onveranderd gedurende de hele looptijd van de belegging.

Behoudens andersluidende overeenkomst worden de interesten die worden voortgebracht door een termijnbelegging met een looptijd korter dan of gelijk aan 12 maanden, betaald op de vervaldag van de overeengekomen termijn en geboekt op de termijnrekening.

Behoudens andersluidende overeenkomst worden de interesten die worden voortgebracht door een termijnbelegging met een looptijd van meer dan 12 maanden, jaarlijks betaald indien de interestperiode jaarlijks is, maandelijks indien de interestperiode maandelijks is, en driemaandelijks indien de interestperiode driemaandelijks is, en geboekt op de zichtrekening van de klant. Ongeacht de periodiciteit heeft de laatste betaling van de interesten plaats op de eindvervaldag van de overeengekomen termijn.

# Hoofdstuk 3 – Betalingssdiensten

## A. Algemeen

### Artikel 34

De Bank handelt in de hoedanigheid van betalingsdienstaanbieder tegenover de klant en, op zijn verzoek, in het kader van de terbeschikkingstelling van betaalrekeningen en in het kader van betalingsverrichtingen en het gebruik van betaalinstrumenten.

### Artikel 35 - Niet-toepasselijke bepalingen

Wanneer de betalingsdienstgebruiker niet handelt in de hoedanigheid van consument, zijn de volgende bepalingen van deze Voorwaarden niet van toepassing: artikel 14 alinea's 3 en 7, artikel 24.1 alinea's 5 en 6, artikel 36 alinea's 2 en 3, artikel 38.2. alinea 2 laatste zin, artikel 42.1., artikel 42.2., artikel 43 laatste alinea, artikel 44.2.1., evenals de in artikel 43 vastgelegde termijn van 13 maanden.

## B. Betaalrekeningen

### Artikel 36

Een betaalrekening is een zichtrekening die op naam van een of meer betalingsdienstgebruikers wordt aangehouden en voor de uitvoering van betalingsverrichtingen wordt gebruikt.

De tarifiering (provisies en kosten), rentevoeten, referentiewisselkoersen en valutadata die van toepassing zijn op de betaalrekening, zijn opgenomen in het tarief van de financiële diensten van de Bank, dat aan de klant wordt verstrekt in toepassing van artikel 24 van deze Voorwaarden.

De wijzigingen van rentevoet of wisselkoers, andere dan deze die het gevolg zijn van een wijziging van een overeengekomen referentierentevoet of –wisselkoers, worden minstens twee maanden na de kennisgeving van de wijziging door de Bank aan de klant van toepassing.

De klant zal ervan in kennis worden gesteld dat hij geacht wordt de wijzigingen te hebben aanvaard indien hij aan de Bank, vóór de datum van inwerkingtreding van de wijziging, niet heeft meegedeeld de wijzigingen niet te aanvaarden. In dat geval zal de klant eveneens ervan in kennis worden gesteld dat hij het recht heeft om, vóór de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen, de betrokken rekeningovereenkomst onmiddellijk en zonder kosten te beëindigen.

Niettegenstaande de bepalingen van de derde alinea van dit artikel wordt elke wijziging van de rentevoet of wisselkoers in het voordeel van de klant, onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving van toepassing.

## C. Betalingsverrichtingen

### Artikel 37 - Definities

**Betalingsverrichting:** een handeling, verricht door of voor rekening van de betaler of de begunstigde, die erin bestaat geld te storten, over te schrijven of op te vragen, los van elke onderliggende verplichting tussen de betaler en de begunstigde; een betalingsverrichting is

- ofwel nationaal (uitgevoerd in euro en wanneer de bij de betalingsverrichting betrokken betalingsdienstaanbieder van zowel de betaler als de begunstigde, of de enige betalingsdienstaanbieder, in België is gevestigd),
- ofwel grensoverschrijdend (uitgevoerd in euro, buiten het voormelde geval, of in een munt van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte en wanneer de bij de betalingsverrichting betrokken betalingsdienstaanbieder van zowel de betaler als de begunstigde, of de enige betalingsdienstaanbieder, in de Europese Economische Ruimte is gevestigd),
- ofwel internationaal (in alle andere gevallen).

Worden, in de zin van dit hoofdstuk, niet als betalingsverrichtingen beschouwd:

- betalingsverrichtingen naar of van rekeningen die geen betaalrekeningen zijn;
- betalingsverrichtingen betreffende activa- en effectendiensten, inclusief de uitkering van dividenden, inkomsten of andere tegoeden, terugbetalingen of verkopen.

Deze betalingsverrichtingen blijven onderworpen aan de bepalingen van hoofdstukken 1 en 2 van deze Voorwaarden.

**Betalingsopdracht:** elke instructie van een betaler of een begunstigde aan zijn betalingsdienstaanbieder waarin hij de uitvoering van een betalingsverrichting vraagt.

**Consument:** een natuurlijke persoon die, in het kader van de door de Bank aangeboden of verstrekte betalingsdiensten, voor doeleinden buiten zijn handels- of beroepsactiviteit handelt.

**Valutadatum:** datum vanaf wanneer de op de rekening gecrediteerde of gedebiteerde bedragen beginnen of ophouden interesten op te brengen.

**IBAN:** International Bank Account Number: een gestandaardiseerd bankrekeningnummer voor internationaal gebruik.

**BBAN:** Basic Bank Account Number: nationaal bankrekeningnummer (lokale subdivisie van het IBAN).

**Bankwerkdag:** een dag waarop de betalingsdienstaanbieder van de betaler of de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde die betrokken is bij de uitvoering van een betalingstransactie toegankelijk is om de voor de betalingsverrichtingen vereiste werkzaamheden uit te voeren en dit met inachtneming van het uiterste tijdstip van ontvangst.

**Tijdstip van ontvangst:** tijdstip waarop de rechtstreeks door de betaler of onrechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betalingsopdracht door de Bank in haar hoedanigheid van bank van de betaler wordt ontvangen. Vanaf dit tijdstip loopt de uitvoeringstermijn van een betalingsverrichting.

**Unieke identicator:** combinatie van letters en/of cijfers en/of symbolen door de klant, betalingsdienstgebruiker, aan de Bank te verstrekken om de andere betalingsdienstgebruiker en/of zijn betaalrekening voor een betalingsverrichting on dubbelzinnig te kunnen identificeren.

**Betaler:** de natuurlijke of rechtspersoon, houder van een betaalrekening, die een betalingsopdracht vanaf deze betaalrekening toestaat of geeft.

**Betalingsdienstaanbieder:** iedere rechtspersoon die betalingsdiensten aanbiedt aan een betalingsdienstgebruiker.

**Betalingsdienstgebruiker:** de natuurlijke of rechtspersoon die een betalingsdienst gebruikt in zijn hoedanigheid van betaler of begunstigde, of beide.

**Begunstigde:** de natuurlijke of rechtspersoon voor wie het geld dat het voorwerp vormt van een betalingsverrichting, is bestemd.

**Betaalinstrument:** elk gepersonaliseerd middel dat en/of geheel van procedures die tussen de klant en de Bank zijn overeengekomen en waarop de klant een beroep doet om een betalingsopdracht te geven.

**Referentiewisselkoers:** de wisselkoers die als berekeningsbasis dient voor wisselverrichtingen en door de Bank ter beschikking wordt gesteld of afkomstig is van een bron die voor het publiek toegankelijk is.

**Referentierentevoet:** de rentevoet die als berekeningsbasis dient voor de toe te passen interesten en afkomstig is van een bron die voor het publiek toegankelijk is.

**Betalingsstelsel:** een geldovermakingsstelsel met gestandaardiseerde formele procedures en gemeenschappelijke regels voor de verwerking, clearing en/of afwikkeling van betalingsverrichtingen.

**Overschrijving:** een betalingsdienst voor het crediteren van de betaalrekening van een begunstigde met een betalingstransactie of een reeks betalingstransacties van een betaalrekening van een betaler door de betalingsdienstaanbieder die de betaalrekening van de betaler beheert, op basis van een door de betaler gegeven instructie.

## Artikel 38 - Algemeen/Gemeenschappelijke bepalingen voor alle betalingsverrichtingen

**38.1** Een betalingsverrichting wordt geacht te zijn toegestaan als de klant heeft ingestemd met de uitvoering van de betalingsopdracht, voor of na uitvoering, in een schriftelijk en

ondertekend document, met inachtneming van de voorwaarden en procedures vastgelegd in artikel 11 en 22 van deze Voorwaarden, tenzij met de Bank andere voorwaarden werden overeengekomen. De bepalingen van artikel 12 van deze Voorwaarden zijn van toepassing op het onderzoek van de handtekening die de klant op de betalingsopdracht heeft geplaatst.

**De instemming van de klant met de uitvoering van de betalingsverrichting houdt zijn expliciete instemming in, zoals bedoeld in de wetgeving met betrekking tot de betalingsdiensten, tot de toegang, verwerking en bewaring van de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de betalingsdienst.**

**38.2** De Bank voert de betalingsverrichtingen uit op bankwerkdagen. Op verzoek kunnen aan de klant aanvullende inlichtingen over de bankwerkdagen worden verstrekt.

De Bank kan uiterste tijdstippen voor de ontvangst van betalingsopdrachten en inkomende betalingen vastleggen. De uiterste tijdstippen voor de ontvangst van betalingsopdrachten en inkomende betalingen zijn vermeld in de lijst 'uiterste tijdstippen van ontvangst', die een integrerend deel uitmaakt van deze Voorwaarden. Die lijst is ter beschikking van de klanten in de kantoren van de Bank.

Behoudens andersluidende bepalingen worden de betalingsopdrachten die na de uiterste tijdstippen van ontvangst of op een niet-bankwerkdag worden doorgegeven, geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende bankwerkdag.

Indien de Bank geld ontvangt ten gunste van een klant na de uiterste tijdstippen van ontvangst of op een niet-bankwerkdag, wordt de rekening van de begunstigde zo snel mogelijk gecrediteerd, en ten laatste op de eerstvolgende bankwerkdag.

Indien de betalingsdienstgebruiker die de betalingsopdracht geeft en de Bank overeenkomen dat de uitvoering van de betalingsopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van de Bank heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen bankwerkdag is, wordt de betalingsopdracht geacht op de volgende werkdag te zijn ontvangen.

**38.3** De betalingen worden uitgevoerd in de tussen de partijen overeengekomen munt.

**38.4** Indien een betaling wordt uitgevoerd op basis van de unieke identicator, wordt de betaling geacht correct te zijn uitgevoerd wat de in de unieke identicator gespecificeerde begunstigde betreft. Voor nationale, grensoverschrijdende en internationale betalingsverrichtingen stemt de unieke identicator overeen met het BBAN- of IBAN- nummer. Indien de betalingsdienstgebruiker, zelfs op verzoek van de Bank, aanvullende informatie verstrekt naast de unieke identicator, is de Bank alleen aansprakelijk voor de uitvoering van betalingsverrichtingen overeenkomstig de unieke identicator die door de betalingsdienstgebruiker is gespecificeerd.

De Bank is niet verplicht om na te gaan of de identiteit van de begunstigde en de door de betalingsdienstgebruiker vermelde unieke identicator overeenstemmen.

Bij niet-overeenstemming zal de Bank echter proberen om, op verzoek van de klant en voor zover redelijkerwijze mogelijk, het geld van de betalingsverrichting terug te vorderen. De terugvordering kan kosten veroorzaken die ten laste zijn van de klant.



Indien het onmogelijk blijkt het geld overeenkomstig de vorige alinea terug te vorderen, dan verschaft de Bank, op schriftelijke aanvraag, aan de klant alle informatie waarover zij beschikt en die voor de klant van belang is opdat hij een verhaal zou kunnen instellen voor een gerecht om zijn geld terug te vorderen.

**38.5** De met de betalingsverrichtingen verbonden kosten worden verdeeld tussen de opdrachtgever en de begunstigde, behoudens uitzonderingen volgens de kenmerken van de verrichting. De uitzonderingen zijn vastgelegd en omschreven in de tarieflijst.

**38.6** Tenzij anders overeengekomen houdt de Bank haar kosten van het overgeschreven bedrag af voordat ze de rekening van de klant crediteert. In de aan de klant gegeven informatie vermeldt de Bank eventueel afzonderlijk het brutobedrag, de afgehouden kosten en het nettobedrag van de betalingsverrichting.

## Artikel 39 - Weigering

De Bank kan weigeren om een betalingsopdracht uit te voeren die niet aan de vereiste voorwaarden voldoet (ontoereikend saldo, foute gegevens, enz.). Ook een derde partij die bij de betaling is betrokken (bijvoorbeeld een clearinginstelling, een andere bank of de bank van de begunstigde van de betaling), kan weigeren om de betaling uit te voeren.

Tenzij de wetgeving het verbiedt, zal de Bank bij weigering van uitvoering de klant die de geweigerde verrichting doorgaf, in kennis stellen van de weigering en, in voorkomend geval, van de redenen ervan en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid. Deze kennisgeving wordt de klant zo snel mogelijk, en in elk geval binnen de in artikel 41 van deze Voorwaarden bedoelde termijnen, ter beschikking gesteld op een papieren of elektronische drager. Deze kennisgeving kan kosten veroorzaken die ten laste zijn van de klant.

## Artikel 40 - Herroeping

Elke herroeping van betalingsopdrachten die door de Bank werden ontvangen, dient haar te worden gemeld in een schriftelijk en door de klant ondertekend document, en dit ten laatste de bankwerkdag vóór de uitvoering, tenzij met de Bank andere voorwaarden werden overeengekomen. De herroeping heeft enkel effect als de betaling ondertussen niet werd uitgevoerd. Elke herroeping kan kosten veroorzaken die ten laste zijn van de klant.

## Artikel 41 - Uitvoeringstermijnen

### 41.1 Nationale en grensoverschrijdende betalingsverrichtingen in euro:

De uitvoeringstermijn van een door de betaler doorgegeven betalingsverrichting is maximaal één bankwerkdag vanaf het ogenblik van ontvangst van de opdracht.

Die termijn kan met één bankwerkdag worden verlengd als de betalingsverrichting op een papieren drager wordt doorgegeven.

Voor de uitvoering van elektronisch doorgegeven nationale betalingsverrichtingen en wanneer de Bank handelt in de dubbele hoedanigheid van bank van de betaler en bank van de begunstigde, is de uitvoeringstermijn beperkt tot het einde van de bankwerkdag waarop de opdracht werd ontvangen.

### 41.2 Grensoverschrijdende betalingsverrichtingen die worden uitgevoerd in een munt van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte die verschillend is van de euro, of die een wisselverrichting inhouden tussen de euro en een munt van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte:

De uitvoeringstermijn van een door de betaler doorgegeven betalingsverrichting bedraagt maximaal 4 bankwerkdagen vanaf het ogenblik van ontvangst van de opdracht.

### 41.3 Internationale betalingsverrichtingen:

De maximale uitvoeringstermijn van een door de betaler doorgegeven betalingsverrichting kan langer zijn dan de in artikelen 41.1. en 41.2. van deze Voorwaarden vastgelegde termijnen.

## Artikel 42 - Informatie na de uitvoering van een betalingsverrichting

**42.1** Nadat de rekening van de betaler voor het bedrag van een eenmalige betalingsverrichting werd gedebiteerd, stelt de Bank hem eenmaal per maand de volgende informatie ter beschikking overeenkomstig de modaliteiten zoals beschreven in Artikel 3:

- een referentie waarmee de betaler elke betalingsverrichting kan identificeren, en, in voorkomend geval, informatie over de begunstigde;
- het bedrag van de betalingsverrichting, uitgedrukt in de munt waarin de betaalrekening van de betaler wordt gedebiteerd of in de munt die in de betalingsopdracht werd gebruikt;
- het bedrag van alle kosten die op de betalingsverrichting van toepassing zijn;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank op de betalingsverrichting werd toegepast en het bedrag van de betalingsverrichting na de valutawissel;
- de valutadatum van het debet.

**42.2** Nadat de rekening van de begunstigde voor het bedrag van een eenmalige betalingsverrichting werd gecrediteerd, stelt de Bank hem eenmaal per maand de volgende informatie ter beschikking overeenkomstig de modaliteiten zoals beschreven in Artikel 3:

- een referentie waarmee de begunstigde de betalingsverrichting kan identificeren, en, in voorkomend geval, de betaler, evenals alle bij de betalingsverrichting meegeede informatie;
- het bedrag van de betalingsverrichting, uitgedrukt in de munt waarin de betaalrekening van de begunstigde wordt gecrediteerd;
- het bedrag van alle kosten die op de betalingsverrichting van toepassing zijn;
- in voorkomend geval, de wisselkoers die door de Bank op de betalingsverrichting werd toegepast en het bedrag van de betalingsverrichting voor de valutawissel;
- de valutadatum van het credit.

Deze informatie wordt, net als de uitvoering of de boeking van de betalingen, voldoende bewezen door de vermelding van de betalingsverrichtingen op de rekeninguittreksels.

**42.3** Als de klant echter aanvullende informatie wenst, frequenter of via een specifiek communicatiemiddel, kunnen hem bijkomende kosten worden aangerekend overeenkomstig de tarievenlijst.

## Artikel 43 - Betwistingen

De klant is ertoe gehouden, de Bank onmiddellijk op de hoogte te brengen als betalingsverrichtingen zonder toestemming of foutief werden uitgevoerd. Elke betwisting van een door de Bank uitgevoerde betalingsverrichting dient haar onmiddellijk schriftelijk te worden meegedeeld, en in elk geval:

- binnen de 60 kalenderdagen vanaf de datum van verzending of de ter beschikking stelling van het rekeninguittreksel dat de verrichting vaststelt of
- ten laatste binnen 13 maanden na de debet- of creditdatum als de betalingsdienstgebruiker handelt als consument.

Zonder kennisgeving van betwisting binnen die termijnen wordt de verrichting geacht correct, juist en door de klant goedgekeurd te zijn.

Bij ontvangst van de kennisgeving zal de Bank de gegrondheid van de betwisting bestuderen en controleren.

In het kader van elk geschil met de klant betreffende een nationale of grensoverschrijdende betalingsverrichting, en onverminderd het door de klant aangevoerde bewijs van het tegendeel, levert de Bank van haar kant het bewijs dat de betreffende verrichting werd geauthenticeerd, regelmatig geregistreerd en geboekt, en dat ze niet door een technisch defect of andere tekortkoming werd beïnvloed.

## Artikel 44 - Aansprakelijkheid

### 44.1 Niet-toegestane betalingsverrichtingen

In geval van niet-toegestane betalingsverrichtingen betaalt de Bank, wanneer zij in de hoedanigheid van bank van de betaler handelt, die laatste het bedrag van de verrichting onmiddellijk terug nadat ze heeft kennis genomen van de verrichting of na ervan op de hoogte te zijn gebracht en in elk geval uiterlijk op het einde van de eerstvolgende werkdag, tenzij de Bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en die gronden schriftelijk meedeelt aan de betrokken nationale autoriteit. In voorkomend geval herstelt de Bank de gedebiteerde betaalrekening in de toestand waarin ze zich zou hebben bevonden mocht de niet-toegestane betalingsverrichting niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van creditering van de betaalrekening van de betaler, is die van de dag waarop de rekening gedebiteerd werd. Bovendien zal de Bank de betaler vergoeden voor de eventuele andere financiële gevolgen binnen de perken van Artikel 17 van deze Voorwaarden.

In geval van een niet-toegestane betalingsverrichting als gevolg van het gebruik van een verloren, gestolen of verduisterd betaalinstrument, is de betaler aansprakelijk overeenkomstig de bijzondere voorwaarden die op het betrokken betaalinstrument van toepassing zijn.

### 44.2. Niet-uitgevoerde, slecht uitgevoerde of laattijdig uitgevoerde betalingsverrichtingen

#### 44.2.1 Algemene regels

Na onderzoek van de gegrondheid van de betwisting van de klant zal de Bank, in geval van niet-uitgevoerde, slecht of laattijdig uitgevoerde betalingsverrichtingen, in alle gevallen waarvoor de Bank aansprakelijk is, in de hoedanigheid van bank van de betaler, die laatste zo snel mogelijk het bedrag van de verrichting teruggeven met als valutadatum de dag van de debitering van de betaalrekening. In voorkomend geval zal de Bank de gedebiteerde betaalrekening weer in de toestand

brengen waarin deze zich zou hebben bevonden, mocht de niet- uitgevoerde of slecht uitgevoerde betalingsverrichting niet hebben plaatsgevonden. Bovendien zal de Bank de betaler de eventuele andere financiële gevolgen vergoeden binnen de perken van artikel 17 van deze Voorwaarden.

Wanneer de Bank in de hoedanigheid van bank van de begunstigde aansprakelijk is, zal zij het bedrag van de betalingsverrichting onmiddellijk ter beschikking stellen van de begunstigde met als valutadatum deze die het zou geweest zijn indien de betalingsverrichting correct was uitgevoerd. Indien nodig crediteert de Bank de betaalrekening van de begunstigde voor het overeenkomstige bedrag. Bovendien zal de Bank de begunstigde vergoeden voor de eventuele andere financiële gevolgen binnen de perken van artikel 17 van deze Voorwaarden.

Indien de slechte uitvoering bestaat uit een laattijdige uitvoering (buiten de maximale termijn van uitvoering) kan de klant niet meer eisen dan de terugbetaling van de schade en de verliezen die rechtstreeks en redelijkerwijs voorzienbaar uit deze laattijdige uitvoering voortkomen.

In het geval van een niet- of slecht uitgevoerde betalingsverrichting zal de Bank op vraag van de klant en ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit artikel, onmiddellijk en in de mate van het mogelijke de betalingsverrichting trachten te traceren en zal zij de resultaten hiervan, zonder kosten, aan de klant overmaken.

Indien de valuta van de betalingsverrichting niet deze is van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte, is huidig artikel slechts van toepassing op die delen van de betalingsverrichting die zijn uitgevoerd in de Europese Economische Ruimte;

#### 44.2.2 Uitzondering

De aansprakelijkheid van de Bank voor niet-uitgevoerde, slecht of laattijdig uitgevoerde betalingsverrichtingen, ongeacht hun valuta, wordt geregeld in de hoofdstukken 1 en 2 van de huidige Voorwaarden indien de andere betalingsdienstverlener die in de betalingsverrichting betrokken is, zich niet in de Europese Economische Ruimte bevindt.

## Artikel 45 - Stortingen in contanten

De houders van betaalrekeningen kunnen bij de Bank geld storten en opvragen.

De stortingen in contanten kunnen op verschillende manieren worden uitgevoerd:

- aan de loketten van de Bank (biljetten en muntstukken in euro of biljetten in andere door de Bank aanvaarde munten),
- aan een automaat in het kantoor (biljetten in euro),
- in de dag- en nachtkluizen (biljetten in euro).

De Bank heeft het recht, een storting in contanten te weigeren zonder daarvoor enige verantwoording te moeten geven.

Een storting in contanten aan de loketten van de Bank zal worden bevestigd door een document met briefhoofd van de Bank.

Indien de storting in contanten aan de loketten betrekking heeft op biljetten in euro of in een door de Bank aanvaarde munt van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte, wordt de klant onmiddellijk gecrediteerd, onder voorbehoud van controle en verificatie, op voorwaarde dat de contanten worden gestort in de munt van de betaalrekening en dat de biljetten na een eerste onderzoek als geldig en onbeschadigd worden beschouwd.

Indien de storting in contanten aan de loketten betrekking heeft op muntstukken in euro, wordt de rekeninghouder onmiddellijk gecrediteerd na sortering en telling.

Indien de storting in contanten aan de loketten betrekking heeft op biljetten in een door de Bank aanvaarde munt van een staat die geen lid is van de Europese Economische Ruimte, wordt de rekeninghouder na verificatie gecrediteerd.

Op geldopnemingen zijn de bepalingen van artikel 26 en artikel 27 laatste alinea van deze Voorwaarden van toepassing.

## Artikel 46 – Overschrijvingen

Onder voorbehoud van wat hierna staat, kunnen de aan de Bank doorgegeven overschrijvingen in principe niet worden herroepen of gewijzigd.

Wanneer de klant een uitgestelde uitvoering van een overschrijving wenst, moet de gewenste uitvoeringsdatum duidelijk uit de doorgegeven opdracht blijken.

De uitvoeringsdatum zal worden bepaald op basis van de gewenste uitvoeringsdatum, rekening houdend met de voorwaarden van het gebruikte betalingssysteem. De gewenste uitvoeringsdatum moet minimaal 1 kalenderdag en maximaal 365 kalenderdagen in de toekomst liggen.

Bij een uitgestelde uitvoering is slechts een eventuele herroeping mogelijk onder de voorwaarden van artikel 40.

## Artikel 47 - Doorlopende betalingsopdrachten

Een doorlopende betalingsopdracht is een betalingsdienst die er voor de Bank in bestaat om op instructie van de klant regelmatig een vast geldbedrag over te maken van de rekening van de klant naar een andere rekening.

Een doorlopende betalingsopdracht wordt uitgevoerd op voorwaarde dat de dekking in rekening op de vervaldag toereikend is, behoudens bijzondere overeenkomst tussen de Bank en de klant indien de vervaldag geen bankwerkdag is.

De niet-uitvoering op de vervaldag wegens onvoldoende beschikbaar saldo verhindert niet dat de doorlopende betalingsopdracht op de volgende vervaldagen opnieuw zal worden uitgevoerd.

Elke doorlopende betalingsopdracht kan door de klant worden gewijzigd of geannuleerd volgens de bepalingen van artikel 40 van deze Voorwaarden, ten laatste 2 bankwerkdagen voor de volgende vervaldag.

Een doorlopende betalingsopdracht kan op verzoek van de klant ook voor een bepaalde periode worden opgeschort.

Indien de klant geen eindvervaldag heeft vermeld, geldt de doorlopende betalingsopdracht voor onbepaalde duur.

Wanneer de betaalrekening wordt gesloten, wordt de doorlopende betalingsopdracht op die rekening automatisch stopgezet.

De regels in dit artikel zijn ook van toepassing als de klant instructies geeft voor regelmatige overschrijvingen van een variabel bedrag van zijn rekening naar een andere rekening.

## Artikel 48 – Domiciliëringen

### 48.1 Definitie

De domiciliëring is een betalingsdienst voor het debiteren van de betaalrekening van een betaler, waarbij een betalingsverrichting wordt geïnitieerd door de begunstigde op basis van de voorafgaande toestemming door de betaler aan de begunstigde en, naargelang van het geval, door de betaler aan zijn eigen betalingsdienstaanbieder.

Twee schema's van Europese domiciliëring die betalingen in euro mogelijk maken, zijn beschikbaar:

- de SEPA-domiciliëring 'Core', die bestemd is voor alle klanten, consumenten zowel als niet-consumenten;
- de SEPA-domiciliëring 'B2B', die uitsluitend bestemd is voor klanten-niet-consumenten.

### 48.2 Domiciliëringmandaten

De totstandkoming van een domiciliëring vereist de toekenning van een door de betaler uitdrukkelijk verleend mandaat met rechtstreekse verwijzing naar het onderliggende contract.

De betaler is ertoe gehouden, vóór de totstandkoming van de domiciliëring informatie in te winnen over het onderliggende contract en de reikwijdte van de gedomicilieerde schuldvorderingen, wat de aard, de vervaldag en de eventuele toepasselijke bedragen betreft. Hij draagt alle gevolgen die uit gelijk welke onwetendheid hierover zouden kunnen ontstaan.

Bij de twee schema's van Europese domiciliëring moet de betaler een mandaat ondertekenen en aan zijn schuldeiser (de begunstigde) bezorgen.

Voorts vraagt de Bank voor het SEPA-schema 'B2B' aan de betaler om het door hem verleende mandaat te bevestigen en haar in kennis te stellen van elke wijziging in dat mandaat. Bij gebrek aan bevestiging in de met haar overeengekomen vorm zal de Bank de domiciliëringen niet uitvoeren.

Bestaande mandaten, die vroeger in het kader van een schema van binnenlandse domiciliëring zijn verleend, blijven geldig in het SEPA-schema 'Core', mits de schuldeiser (de begunstigde) betalingsverrichtingen in het kader van dat schema uitvoert.

### 48.3 Debiteringstoestemming

De Bank is gemachtigd om de rekening van de betaler te debiteren voor het uitvoeren van elke domiciliëring, tenzij, in het kader van een schema van Europese domiciliëring, de klant-consument schriftelijk of via enig ander met de Bank overeengekomen communicatiemiddel de instructie heeft gegeven om:

- het debiteren van de invorderingen tot een bepaald bedrag of tot een bepaalde periodiciteit te beperken of
- om het even welke invordering op zijn betaalrekening te blokkeren of om het even welke invordering geïnitieerd door een of meer gespecificeerde begunstigden te blokkeren of enkel de invorderingen toe te staan die door een of meer gespecificeerde begunstigden worden geïnitieerd of
- in het kader van een schema dat niet in een recht op terugbetaling voorziet, elke invorderingsverrichting te verifiëren alsook vóór de debitering van zijn betaalrekening na te gaan dat het bedrag en de periodiciteit van de voorgelegde invorderingsverrichting overeenstemmen met het bedrag en de periodiciteit overeengekomen in het

mandaat, op basis van de informatie betreffende dat mandaat.

#### 48.4 Recht op terugbetaling

Binnen de in artikel 43 van deze Voorwaarden voorziene termijnen, kan de betaler aan de Bank de terugbetaling vragen van een niet-toegestane betalingsverrichting die door de Bank werd uitgevoerd in het kader van een domiciliëring op basis van het SEPA-schema 'Core' of het SEPA-schema 'B2B'.

Dit verzoek dient aan de Bank te worden meegedeeld in een schriftelijk en door de klant ondertekend document of volgens elke andere voorwaarde die met de Bank is overeengekomen.

Na onderzoek van de gegrondheid van de klacht van de klant zal de Bank, in geval van een niet-toegestane betalingsverrichting, de klant zo snel mogelijk het bedrag van de verrichting terugbetalen en, zo nodig, de gedebiteerde betaalrekening weer in de toestand brengen waarin ze zich zou hebben bevonden, mocht de niet-toegestane betalingsverrichting niet hebben plaatsgevonden. Bovendien zal de Bank de betaler de eventuele verdere financiële gevolgen vergoeden, volgens de bepalingen van artikel 44.1. van deze Voorwaarden.

In het kader van een domiciliëring op basis van het SEPA-schema 'Core' kan de betaler, consument of niet, gedurende een periode van acht weken vanaf de datum waarop het geld is gedebiteerd, aan de Bank de terugbetaling vragen van een in het kader van een domiciliëring toegestane betalingsverrichting die door de Bank reeds is uitgevoerd, zonder de reden daarvoor te moeten meedelen. Het verzoek dient aan de Bank te worden meegedeeld in een schriftelijk en door de klant ondertekend document of volgens elke andere voorwaarde die met de Bank is overeengekomen.

Binnen 10 bankwerkdagen na het verzoek tot terugbetaling zal de Bank het totale bedrag van de verrichting terugstorten of haar weigering tot terugbetaling verantwoorden.

#### 48.5 Herroeping

De domiciliëring kan op elk moment door de betaler, de Bank of de begunstigde worden herroepen.

De herroeping van een domiciliëring door de betaler moet bij zijn schuldeiser (de begunstigde) gebeuren.

Een herroeping door de betaler of de begunstigde heeft in elk geval slechts effect wanneer de Bank er door de begunstigde van in kennis wordt gesteld en, uiterlijk, aan het einde van de bankwerkdag voorafgaand aan de voor de debitering van het geld overeengekomen dag.

Wanneer de betaalrekening wordt gesloten, wordt de domiciliëring erop automatisch stopgezet.

### D. Betaalinstrumenten

#### Artikel 49

De rekeninghouder, evenals elke gevolmachtigde mits voorafgaande toestemming van de rekeninghouder, kan verzoeken om de afgifte van betaalinstrumenten die door de Bank worden verdeeld. De Bank behoudt zich het recht voor om de aflevering ervan te weigeren.

Het gebruik van betaalinstrumenten is onderworpen aan specifieke voorwaarden, zoals verstrekt aan de rekeninghouder en, in voorkomend geval, aan zijn gevolmachtigde, en tot de naleving waarvan de rekeninghouder en, in voorkomend geval, de gevolmachtigde zich verbinden. Onder de verantwoordelijkheid van de houder zijn ze ertoe gehouden om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van het betaalinstrument en de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens ervan te vrijwaren en de Bank onverwijd op de hoogte te brengen bij verlies,, diefstal, verduistering of elk niet-toegestaan gebruik van het betaalinstrument.

De houder van de rekening blijft verantwoordelijk voor alle door de gevolmachtigde uitgevoerde verrichtingen, zolang die laatste zijn betaalinstrumenten niet aan de Bank heeft teruggegeven.

De Bank kan op elk ogenblik, zonder kennisgeving, elk betaalinstrument blokkeren dat ter beschikking van de klant werd gesteld, om objectief gerechtvaardigde redenen die betrekking hebben op de veiligheid van het betaalinstrument, het vermoeden van een niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument of, als het om een betaalinstrument met kredietovereenkomst gaat, het aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler zijn betalingsverplichting niet zal kunnen nakomen. De Bank zal de klant hiervan in kennis stellen. Als de blokkering betrekking heeft op de gevolmachtigde, zal de Bank de rekeninghouder op de hoogte brengen.

Ze deblokkeert of vervangt het betaalinstrument pas door een nieuw betaalinstrument wanneer en op voorwaarde dat de redenen die de blokkering rechtvaardigden, niet meer bestaan.

De intrekking van het recht van de rekeninghouder om een betaalinstrument te gebruiken, is automatisch ook van toepassing op de gevolmachtigde. Het overlijden van de rekeninghouder leidt tot de onmiddellijke beëindiging van de volmacht om een betaalinstrument te gebruiken.

## Hoofdstuk 4 - Cheques

### Artikel 50

Tenzij anders bepaald in de wet, kan een rekeninghouder alsook elke houder van een volmacht om opvragingen op de rekening te verrichten, behoudens verzet van de rekeninghouder, verzoeken om de aflevering van chequeboekjes.

Gelet op de gevaren die aan dat betaalmiddel zijn verbonden, behoudt de Bank zich het recht voor, dat verzoek te weigeren of het aantal voor de klant beschikbaar gestelde cheques te beperken.

De eigenaars van de cheques dienen ze met de grootste zorgvuldigheid te bewaren.

Overeenkomstig artikel 35 bis van de wet op de cheque zijn zij aansprakelijk voor de orders gegeven op de cheques in hun bezit. Zij dragen onder meer alle gevolgen die voortvloeien uit het verlies, de diefstal of het verkeerde gebruik van die cheques, tenzij zij bewijzen, ofwel dat de Bank bedrog of zware fout heeft gepleegd, ofwel dat de cheque verloren, gestolen of vervalst werd nadat de wettige geadresseerde hem had ontvangen.

Niettegenstaande de hierboven vermelde eenheid van rekening wordt met de klant overeengekomen dat enkel de tegoeden op de rekening waarvan het nummer op de cheque voorkomt, de dekking van de cheque uitmaken.

## Artikel 51

De Bank kan op elk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving de rekeninghouder en/of de gevolmachtigde het recht ontnemen om cheques uit te geven, onder meer ingeval hij een ongedekte cheque zou hebben uitgeschreven. Zij zal de rekeninghouder daarvan in kennis stellen.

Wanneer de rekeninghouder het recht wordt ontnomen om cheques uit te geven, slaat dit automatisch ook op de gevolmachtigde. Het overlijden van de rekeninghouder heeft de onmiddellijke beëindiging van de volmacht tot uitgifte van cheques voor gevolg.

De sluiting van de rekening leidt tot de onmiddellijke intrekking van het recht tot uitgifte van cheques.

## Artikel 52

De ontzegging van het recht om cheques uit te geven heeft tot gevolg dat de rekeninghouder en/of de gevolmachtigde alle cheques die nog in hun bezit zijn, onmiddellijk aan de Bank moeten teruggeven.

De rekeninghouder blijft aansprakelijk voor alle verrichtingen die met de cheques zijn uitgevoerd, onder meer door zijn gevolmachtigde, zolang die cheques niet aan de Bank zijn terugbezorgd.

De Bank heeft het recht om de afgifte van het eventuele creditsaldo van de rekening uit te stellen totdat alle cheques zijn teruggegeven, teneinde in voorkomend geval een cheque die haar later zou worden aangeboden, te kunnen honoreren.

## Artikel 53

De Bank kan de betaling weigeren van cheques: waarvan het bedrag de dekking in rekening overschrijdt; die niet komen uit een door haar afgeleverd chequeboekje; die niet correct of volledig zijn ingevuld, overeenkomstig de wettelijke voorschriften ter zake.

Elke uitgifte van een cheque zonder toereikende en/of beschikbare dekking verleent de Bank het recht om de rekening zonder voorafgaande kennisgeving te sluiten en meer in het algemeen, elke relatie met de klant te beëindigen.

## Artikel 54

De Bank zal trachten om zo snel mogelijk rekening te houden met de verzetaantekeningen en herroepingen op cheques getrokken op haar eigen rekeningen, of op door de klant uitgegeven cheques.

Ze behoudt zich niettemin het recht voor, de gegrondheid van deze verzetaantekeningen en herroepingen te onderzoeken en er eventueel geen rekening mee te houden, in het bijzonder op grond van de wet, de bankgebruiken of interbancaire overeenkomsten.

Bij verzetaantekening zowel als bij herroeping zal de Bank, gelet op het voorrecht dat de begunstigde van de cheque op de dekking bezit, de mogelijkheid hebben om de betrokken rekening met het bedrag van de cheque te debiteren, totdat ze in het bezit wordt gesteld van een gezamenlijk en schriftelijk akkoord van de klant en de begunstigde van de cheque of van een definitief geworden rechterlijke beslissing betreffende de bestemming van het geld.

De kosten m.b.t. een verzetaantekening of een herroeping zijn ten laste van de klant.

# Hoofdstuk 5 - Incasso van financiële en handelsdocumenten

## A. Gemeenschappelijke bepalingen

### Artikel 55

De incassooverrichtingen worden beheerst door eventuele bijzondere overeenkomsten met de klanten, door de laatste versie van de 'Uniforme regelen voor incasso's' van de Internationale Kamer van Koophandel, door deze Voorwaarden alsook door de bijzondere voorwaarden inzake het incasso van financiële of handelsdocumenten die de relaties van de Bank met bankcorrespondenten of andere instellingen regelen.

Bij verschillen of afwijkingen primeren de bijzondere overeenkomsten en speciale voorwaarden op deze Voorwaarden, die op hun beurt primeren op de 'Uniforme regelen voor incasso's' van de Internationale Kamer van Koophandel.

### Artikel 56

De netto-opbrengst van het incasso van documenten in euro of in vreemde munt wordt in het credit geboekt van de rekening van de klant in de betrokken munt of, indien de Bank de mogelijkheid aanbiedt en indien de klant ze aanvraagt, van de rekening van de klant in euro.

In dit laatste geval wordt de netto-opbrengst van het incasso op de rekening van de klant in euro geboekt na omwisseling tegen de wisselkoers van de dag van de boeking in rekening.

### Artikel 57

Alle incassokosten, provisies, agio's, taksen en eventuele boeten welke door de Bank, andere banken of instellingen die bij de verrichting betrokken zijn, worden aangerekend, zijn ten laste van de klant. Mits ze niet van het bedrag van het incasso werden afgehouden, worden ze in het debet van zijn rekening in euro geboekt.

De kosten, provisies, agio's, incassotaksen en boetes die door de Bank worden aangerekend, zijn opgenomen in het tarief van de incassooverrichtingen van de Bank, dat in alle kantoren voor de klant beschikbaar is.

### Artikel 58

De Bank voert het incasso van de haar toevertrouwde documenten zo goed mogelijk uit, maar neemt geen enkele verplichting op zich omtrent de regelmatigheid van die documenten.

De Bank kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen van Belgische of buitenlandse derden (zoals de Post of andere vervoerondernemingen) die bij een incassooverrichting interveniëren, behoudens indien de keuze van die interveniënt door de Bank bedrog of zware fout inhoudt.

De klant aanvaardt dat, indien de Bank aansprakelijk zou gesteld worden bij het behandelen van een incasso, de Bank niet gehouden is tot het vergoeden van de onrechtstreekse schade (zoals bepaald in artikel 17 van deze Voorwaarden) en

elke mogelijke schadevergoeding beperkt blijft tot het bedrag van de door de Bank voor het incasso aangerekende vergoeding.

## **B. Incasso van financiële documenten**

### **Artikel 59**

De Bank kan verschillende soorten financiële documenten (wisselbrieven, orderbriefjes, cheques enz.) ter incasso nemen, in België zowel als in het buitenland.

De Bank kan wisselbrieven en orderbriefjes slechts ter incasso aanvaarden indien zij bij een financiële instelling zijn gedomicilieerd.

### **Artikel 60**

De taak van de Bank beperkt zich in principe tot het ter incasso nemen van de documenten.

De Bank is dus niet gehouden tot het doen opmaken van een protest van niet-acceptatie of van niet-betaling van het handelspapier dat zij als eigenaar, begunstigde, houder of gevolmachtigde ter incasso bezit. Indien de Bank niettemin aanvaardt om die formaliteiten te vervullen, kan zij daarbij slechts aansprakelijk worden gesteld voor haar bedrog of zware fout.

Tenzij zij bedrog of een zware fout heeft gepleegd, kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- a) de niet-aanbieding op de voor de betaling of eventueel de acceptatie gepaste dag van:
  - o cheques;
  - o handelspapier dat op het ogenblik van de afgifte aan de Bank een looptijd heeft van minder dan 10 bankwerkdagen;
  - o in het buitenland betaalbaar handelspapier dat niet tijdig bij de Bank toekomt opdat de gevraagde verrichting zonder buitengewone spoed kan worden uitgevoerd;
  - o handelspapier waarvoor de met het incasso belaste correspondenten van de Bank geen enkele wettelijke aansprakelijkheid hebben inzake het aanbieden ervan of het doen opmaken van protest binnen de wettelijke termijnen of waarvoor die correspondenten die aansprakelijkheid bij overeenkomst hebben afgewezen.
- b) de terugzending van handelspapier of de verzending van een bericht van niet-betaling na de wettelijke termijnen.

### **Artikel 61**

Het nettobedrag van de invordering wordt in principe na de werkelijke incassering en de eventuele repatriëring van de tegoeden in de rekening van de begunstigde klant geboekt.

De Bank kan de rekening van de begunstigde klant evenwel vooraf crediteren, zij het onder voorbehoud van de werkelijke incassering van het handelspapier. In dat geval is artikel 12 alinea 4 van deze Voorwaarden van toepassing.

De tegenboeking doet echter geen afbreuk aan het recht van de Bank om het onbetaalde document te behouden en alle eraan verbonden rechten te haren gunste te doen gelden.

## **Artikel 62**

In tal van gevallen willen de Belgische of buitenlandse financiële instellingen waarop de Bank voor het incasso een beroep moet doen, slechts interveniëren mits het handelspapier voorzien is van de vermelding 'prior endorsements guaranteed'. Bijgevolg waarborgt de klant ten aanzien van de Bank de authenticiteit van de handtekeningen op de financiële documenten, alsook de handtekeningsbevoegdheden van de ondertekenaars.

De klant bevrijdt de Bank van elke aansprakelijkheid in geval van regres van derden op grond van algemeen aanvaarde gebruiken of Belgische of buitenlandse wetsbepalingen wegens valse handtekeningen of andere vermeldingen, en zulks voor onbeperkte duur. Bijgevolg kan de Bank de rekening van de klant debiteren met het bedrag van de teruggezonden financiële documenten.

## **C. Incasso van handelsdocumenten**

### **Artikel 63**

De Bank kan zich eveneens belasten met het incasso van handelsdocumenten (zoals cognossementen, verzekeringspolissen, facturen, enz.), al dan niet vergezeld van financiële documenten, die tegen betaling, acceptatie of andere verbintenissen zullen worden afgegeven.

### **Artikel 64**

Vermits die documenten haar zonder meer door de klant worden overhandigd, gaat de Bank geen enkele verbintenis aan en kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor de vorm, de regelmatigheid of de authenticiteit van die documenten of voor de hoeveelheid, het gewicht, de kwaliteit, de staat, de verpakking en de waarde van de goederen die deze documenten belichamen.

## **D. Domiciliëring van handelspapier**

### **Artikel 65**

Elke klant die houder is van een zichtrekening, kan het op hem betrokken handelspapier bij de Bank domiciliëren.

Behoudens uitdrukkelijk verzet van de klant wordt het door hem geaccepteerde en bij de Bank gedomicilieerde handelspapier door die laatste betaald op de vervaldag ervan, mits de dekking op de rekening die op het handelspapier is vermeld, toereikend is. De klant moet tijdig voor de nodige dekking zorgen.

Tenzij zij bedrog of een zware fout pleegt, wijst de Bank alle aansprakelijkheid af inzake de geldigheid van het door haar betaalde gedomicilieerde handelspapier.

### **Artikel 66**

Sinds 21 november 2011 worden alle wisselbrieven en alle orderbriefjes in euro die bij een kredietinstelling in België zijn gedomicilieerd, bij die kredietinstelling gecentraliseerd en worden alle verrichtingen m.b.t. dat handelspapier (incasso, protest, enz.) uitgevoerd door die domicilieerkredietinstelling volgens de instructies van de klant.

Het handelspapier waarvan het incasso vóór 21 november 2011 door de Nationale Bank van België werd uitgevoerd,



wordt 10 jaar lang door de Nationale Bank van België bewaard, zowel na de betaling ervan als bij niet-betaling.

Het handelspapier waarvan het incasso vanaf 21 november 2011 werd uitgevoerd, wordt na de betaling ervan door de domiciliebank bewaard.

De klant-schuldenaar die zijn wisselschuld volledig heeft betaald, ziet af van het recht om zich het handelspapier te doen afgeven. De klant- schuldeiser doet afstand van het recht om zich het handelspapier te doen afgeven in geval van niet-betaling ervan op de vervaldag, wanneer het incasso door de Nationale Bank van België werd uitgevoerd.

De klant kan een officieel attest verkrijgen waarin de Nationale Bank van België bevestigt dat zij in het bezit is van het handelspapier waarvan het incasso vóór 21 november 2011 is gevraagd.

## Hoofdstuk 6 – Aan- en verkoop van vreemde munten

### Artikel 67

De Bank koopt en verkoopt vreemde munten contant en op termijn. De leveringstermijn kan verschillen per vreemde munt. Voor elke termijnverrichting behoudt zij zich het recht voor, op elk ogenblik een met het valutarisico overeenstemmende dekking te eisen.

## Hoofdstuk 7 - Gouden of zilveren staven en munten

### Artikel 68

De Bank koopt en verkoopt verschillende gouden of zilveren staven en munten overeenkomstig de geldende reglementering. De lijst van die staven en munten is beschikbaar in het kantoor.

De opdrachtgever verbindt zich ertoe om de bestelde staven, munten of medailles binnen drie maanden na de verzending van een bericht van levering af te halen.

De Bank behoudt zich het recht voor om de niet afgehaalde waarden na die termijn op kosten van de opdrachtgever te verkopen.

### Artikel 69

Elke betwisting omtrent de kwantiteit of de kwaliteit van de afgeleverde staven, munten of penningen moet bij de inontvangstneming ervan gebeuren.

Voor de munten die in oorspronkelijk door de Bank dichtgelaste zakjes steken, loopt de waarborg van de Bank zolang die oorspronkelijke verpakking intact is.

# Hoofdstuk 8 – Intellectuele eigendom

## Artikel 70

Alle – al dan niet gedeponeerde – merken, benamingen, handelsnamen en logo's, documentatie, teksten, symbolen, grafische voorstellingen, illustraties, lay-out of elk ander element op materiële of immateriële dragers afkomstig van de Bank, zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten en/of andere rechten die toebehoren aan of waarop de Bank, andere vennootschappen van de Groep BNP Paribas of derden aanspraak kunnen maken. Het is strikt verboden om die rechten te schenden.

In het kader van de uitvoering van zijn relatie met de Bank beschikt de klant over een strikt persoonlijk, kosteloos, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op die elementen.

De gebruiker mag ze niet volledig of gedeeltelijk, kosteloos of tegen betaling, ter beschikking stellen van derden. Hij mag ze bovendien niet volledig of gedeeltelijk kopiëren, vertalen, aanpassen, compileren of wijzigen, op geen enkele drager en op geen enkele manier, zonder uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de Bank of binnen de wettelijk toegestane limieten.



# **Bijlage 1: Bijzondere voorwaarden van toepassing op de Fintro Easy Banking Diensten**

## **Artikel 1 – Algemeen**

Naast de toepassing van de andere bepalingen van de Voorwaarden, regelt deze Bijlage de rechten en plichten toepasselijk op de Fintro Easy Banking Diensten.

### **1.1 Fintro Easy Banking Web en App**

De opening van een zichtrekening of van een spaarrekening in euro waaraan een debetkaart is gekoppeld, geeft de Gebruiker, in de hoedanigheid van Houder, automatisch toegang tot Fintro Easy Banking Web en App en de voorwaarden van deze Bijlage zijn dan automatisch van toepassing.

Die toegang geldt echter niet, onder voorbehoud van een door de Bank aanvaarde afwijking, als de Gebruiker als Houder al toegang heeft tot die rekeningen via een ander elektronisch kanaal (Fintro Easy Banking Business, Isabel ...) krachtens een reeds bestaande bijzondere overeenkomst.

De toegang tot Fintro Easy Banking Web en App en de toepassing van de voorwaarden van deze Bijlage gelden ook automatisch ten gunste van een Gebruiker, die beschikt over een onbeperkte volmacht op een zicht- of spaarrekening in euro op voorwaarde dat hij beschikt over een debetkaart die aan een van deze rekeningen is gekoppeld.

### **1.2 Telebanking**

De Gebruiker in de hoedanigheid van Houder of onbeperkte gevolmachtigde van een zichtrekening heeft toegang tot Telebanking onder de voorwaarden van deze Bijlage.

### **1.3 Gemeenschappelijke bepalingen**

Om een minderjarige toegang te verlenen tot de Fintro Easy Banking Diensten is echter de specifieke toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Bovendien kan de Bank specifieke leeftijdsvoorwaarden bepalen volgens het type Fintro Easy Banking Dienst .

Andere onbekwame personen hebben geen toegang tot de Fintro Easy Banking Diensten , tenzij de Bank een afwijking aanvaardt en na voorlegging van de vereiste machtigingen.

Afhankelijk van de betrokken Fintro Easy Banking Dienst , stelt de Bank de Gebruiker de nodige middelen ter beschikking om ervan gebruik te maken (zoals een kaartlezer).

De bepalingen in deze Bijlage worden in voorkomend geval, naargelang het gebruikte kanaal, aangevuld met de specifieke gebruiksvoorwaarden van het kanaal en met de beschikbare technische instructies op de website [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) en/of in het betrokken kanaal.

De lijst van functionaliteiten per kanaal is beschikbaar op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal. Die lijst kan wijzigen en elke aanpassing zal op deze website en/of via het betrokken kanaal worden meegedeeld.

Bij tegenstrijdigheid tussen de andere bepalingen van de Voorwaarden en de bepalingen in deze Bijlage, zijn die laatste van toepassing.

## **Artikel 2 Definities**

In deze Bijlage worden de volgende termen gebruikt:

- Authenticatieprocedé: authenticatietechniek die de Bank ter beschikking stelt of aanvaardt om op beveiligde wijze toegang te krijgen tot een Fintro Easy Banking Dienst . De Authenticatieprocedés worden beschreven op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal. Ze kunnen altijd worden aangevuld op basis van de technologische ontwikkelingen.
- Fintro Easy Banking Diensten : Fintro Easy Banking Web, Fintro Easy Banking App en Telebanking
- Fintro Easy Banking App: kanaal waarmee de Gebruiker via de toepassingen die de Bank ter beschikking stelt, toegang krijgt tot verschillende diensten op afstand.
- Fintro Easy Banking Web: kanaal waarmee de Gebruiker via een specifieke website van de Bank toegang krijgt tot allerlei diensten op afstand.
- Gebruiker: natuurlijke persoon die toegang heeft tot een Fintro Easy Banking Dienst
- Handtekeningprocedé: handtekeningtechniek die de Bank ter beschikking stelt of aanvaardt en waaraan bewijskracht wordt toegekend zoals bedoeld in artikel 22.2 van de Voorwaarden. De Handtekeningprocedés worden beschreven op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal. Ze kunnen altijd worden aangevuld op basis van de technologische ontwikkelingen.
- Houder: houder, natuurlijke persoon of rechtspersoon, van het Product.
- Mobiele betalingsverrichting: betalingsverrichting met debetkaart geselecteerd via Fintro Easy Banking App ten voordele van een particulier die houder is van een debetkaart die is gekoppeld aan een mobiele applicatie met een vergelijkbare functie of ten gunste van een winkelier die hem online of in een verkooppunt voorstelt om mobiel te betalen.
- Persoonlijke veiligheidsgegevens: persoonlijke kenmerken (bijvoorbeeld: pincode van een debet- of kredietkaart) waarmee de Bank de Gebruiker authenticceert in het kader van een Authenticatie- of Handtekeningprocedé, in voorkomend geval met inbegrip van de authenticatiecodes als resultaat van die Procedés (bijvoorbeeld: code resulterend uit het gebruik van een kaartlezer).
- Product: rekening of ander product waarop de verrichtingen die de Gebruiker uitvoert in het kader van de Fintro Easy Banking Diensten betrekking hebben.
- Telebanking: kanaal waarmee de Gebruiker een verbinding kan tot stand brengen met de stemcomputer van de Bank of contact kan hebben met een adviseur van de Bank, om toegang te krijgen tot allerlei diensten op afstand.
- Toestel: elk toestel waarmee de Gebruiker toegang krijgt tot de Fintro Easy Banking Diensten (computer, tablet, smartphone, telefoon ...).
- Zoomit: dienst waarmee de Gebruiker, volgens de door de Bank geboden mogelijkheden in functie van het gebruikte kanaal, de mogelijkheid heeft om een verzender van elektronische documenten te aanvaarden, toegang te

krijgen tot die documenten en ze te beheren; de dienst Zoomit wordt geregeld door het Reglement van de dienst Zoomit zoals opgenomen in de Bijlage 2 van de Voorwaarden.

## Artikel 3 Toegangsmodaliteiten en gebruiksvoorwaarden

### 3.1 Toegang

De voorwaarden en modaliteiten voor de totstandkoming van de verbindingen met de kanalen worden beschreven op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be).

Voor een authenticatie in het betrokken kanaal of voor de ondertekening van de daarin uitgevoerde verrichtingen of inschrijvingen of van de contracten en andere documenten die hem worden voorgelegd, maakt de Gebruiker gebruik van de Authenticatie- en Handtekeningprocedés, die in voorkomend geval kunnen afhangen van de kenmerken van de betrokken verrichtingen.

Bij professioneel gebruik van de Fintro Easy Banking Diensten is artikel VII.44, § 2 van het Wetboek van economisch recht niet van toepassing wanneer van de Gebruiker geen Authenticatie- of Handtekeningprocedé werd gevraagd om een betalingsverrichting te initiëren.

De Gebruiker moet altijd de instructies en richtlijnen volgen die hem in het betrokken kanaal worden gegeven.

Volgens het kanaal en volgens de kenmerken van de Gebruiker (bijvoorbeeld naargelang de Gebruiker meer- of minderjarig is, naargelang hij op afstand of face to face werd geïdentificeerd), kunnen beperkingen op de toegang tot bepaalde diensten en op de bedragen van de verrichtingen van toepassing zijn.

Naast wat in deze Bijlage is vermeld, zijn die beperkingen beschikbaar op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal.

Die beperkingen kunnen op elk moment worden aangepast: de Gebruikers die beschikken over de dienst waarop die veranderingen van toepassing zijn, worden op de hoogte gebracht volgens de modaliteiten zoals bepaald in artikel 7 van de Voorwaarden.

Sommige van die beperkingen kunnen bovendien worden gewijzigd op verzoek van de Gebruiker en behoudens aanvaarding door de Bank. De lijst van beperkingen die de Gebruiker kan aanvragen, staat op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal.

Wanneer de Bank het gebruik aanvaardt van een Authenticatie- of Handtekeningprocedé dat door een derde wordt georganiseerd, dan is de toepassing van een dergelijk procedé in voorkomend geval ondergeschikt aan de naleving door de Gebruiker van de procedure en aan de aanvaarding van de door die derde opgelegde voorwaarden.

### 3.2 Toegankelijke producten

Onder voorbehoud van de toepasselijke beperkingen volgens het kanaal en de geldende regels van de bank waar de

rekening wordt aangehouden bij gebruik van een rekeningaggregatiedienst, heeft de Gebruiker, tenzij verzet, toegang tot de volgende Producten:

- de Producten waarvan hij (mede)houder is;
- de Producten waarvan hij gevolmachtigde is;
- de Producten waarvoor hij de wettelijke vertegenwoordiger van de Houder is;
- de Producten waarvan hij vruchtgebruiker is. Voor rekeningen is de Gebruiker dan enkel gemachtigd om het saldo en de verrichtingen op die rekeningen te raadplegen.

De geldende beperkingen volgens het kanaal zijn beschikbaar op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal.

Volgens de gebruikte functionaliteit mag de Gebruiker op een Product alleen de verrichtingen uitvoeren die verenigbaar zijn met de draagwijdte van de bevoegdheden waarover hij op dat Product beschikt.

### 3.3. Functionaliteiten

Volgens de specifieke beschikbaarheid van elk kanaal bieden de Fintro Easy Banking, Diensten de Gebruiker onder meer de mogelijkheid, zowel voor zichzelf als voor rekening van de Houder, om:

- de staat van de rekeningen, de bank- en verzekeringsproducten te raadplegen;
- overschrijvingen en beleggingsverrichtingen te doen;
- mobiele betalingsverrichtingen uit te voeren;
- bepaalde rekeningen toe te voegen die de Gebruiker bij een andere bank aanhoudt, de informatie over het gebruik ervan te raadplegen en overschrijvingen via die rekeningen te verrichten volgens de regels die deze andere bank bepaalt;
- orders en aanvragen van bepaalde financiële diensten of andere door de Bank aangeboden diensten door te sturen; volgens het kanaal wordt de Gebruiker op de hoogte gebracht van het gevolg dat aan zijn aanvraag wordt gegeven in het betrokken kanaal, via een bericht bij de rekeninguittreksels, per brief of via elk ander elektronisch berichtensysteem. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, kan het gevolg dat aan de aanvraag wordt gegeven, in voorkomend geval, rechtstreeks uitgaan van de betrokken entiteit;
- bepaalde financiële of andere door de Bank aangeboden diensten aan te schaffen en te beheren;
- al dan niet contractuele documenten te tekenen die in het betrokken kanaal te zijner beschikking worden gesteld;
- gebruik te maken van de dienst Zoomit;
- algemene financiële informatie en persoonlijke informatie en advies te ontvangen;
- berichten uit te wisselen met de Bank;

- toegang te krijgen tot bepaalde betalingsapplicaties van derden om daar zijn door de Bank uitgegeven debet-/kredietkaart aan te verbinden overeenkomstig de bepalingen van de algemene voorwaarden die op de betrokken kaart(en) van toepassing zijn.

### 3.4 Precontractuele informatie

Wanneer de Gebruiker een verrichting wil uitvoeren of een contract wil afsluiten via Fintro Easy Banking Web of Fintro Easy Banking App maakt hij uitdrukkelijk de keuze om alle precontractuele informatie en alle contractuele voorwaarden via dat kanaal in plaats van op papier te ontvangen. De Gebruiker heeft echter de mogelijkheid om de Bank een afschrift op papier te vragen.

### 3.5 Elektronische handtekening

In het kader van de diensten die de Bank aanbiedt voor haar eigen rekening of voor rekening van andere entiteiten en om gevolg te geven aan een aanvraag of een opdracht van de Gebruiker, kan de Bank van de Gebruiker eisen dat hij een elektronische handtekening aanmaakt die hem identificeert, die op unieke wijze met hem is verbonden en waarin hij uitdrukking geeft aan zijn wil.

De handtekening wordt aangemaakt onder toezicht van de Gebruiker. Hiervoor stemt de Gebruiker ermee in dat de Bank, voor de elektronische gegevens die ze hem voorstelt op het scherm (bijvoorbeeld in de vorm van een pdf-bestand met daarin de clausules en voorwaarden van een dienst waarop de Gebruiker inschrijft), een certificaat voor elektronische handtekeningen dat de Houder identificeert, aanmaakt of laat aanmaken en zijn elektronische handtekening op basis van het certificaat aanmaakt in overeenstemming met de algemene gebruiksvoorwaarden van de BNP Paribas Fortis Instant CA-certificaten die beschikbaar zijn op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en die op het scherm worden getoond voordat de elektronische handtekening van de Gebruiker wordt aangebracht.

## Artikel 4 – Gebruikslimieten

### 4.1. Overschrijvingen

Overschrijvingen ten gunste van een rekening bij de Bank en waarvan de opdrachtgever (mede)Houder of gevolmachtigde is, zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening.

In alle andere gevallen zijn de overschrijvingen per opdrachtgevende rekening bovendien beperkt tot de volgende bedragen:

Via Telebanking (inclusief overschrijvingen via de Self-toestellen van de Bank die deze functie aanbieden).

- Voor meerderjarige Houders: maximaal 5.000 euro per dag en 10.000 euro per week.
- Voor minderjarige Houders van een Go Start-rekening: maximaal 625 euro per dag en 1.250 euro per week.

Via Fintro Easy Banking Web (inclusief overschrijvingen in Zoomit via dat kanaal):

- Voor meerderjarige Houders: maximaal 300.000 euro per dag.
- Voor minderjarige Houders van een Go Start-rekening: maximaal 625 euro per dag en 1.250 euro per week.

Via het scherm Fintro Easy Banking App (inclusief overschrijvingen in Zoomit via dat kanaal):

- Voor meerderjarige Houders: maximaal 25.000 euro per dag.
- Voor minderjarige Houders van een Go Start-rekening: maximaal 625 euro per dag en 1.250 euro per week.

De hierboven vermelde limieten zijn afzonderlijk van toepassing voor elke Fintro Easy Banking Dienst .

Afhankelijk van het gebruikte Authenticatie- en Handtekeningprocedé of volgens het type verrichting (bijvoorbeeld: instantoverschrijvingen), kunnen bovendien nog specifieke limieten en/of tarieven van toepassing zijn per verrichting. Die limieten zijn te vinden op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of het betrokken kanaal.

De Bank behoudt zich het recht voor om die gebruikslimieten te beperken bij risico op oplichting of vergelijkbare misbruiken.

In afwijking van wat voorafgaat, zijn op de overschrijvingen die worden geïnitieerd via rekeningen bij een andere bank de door deze bank bepaalde limieten en maximumbedragen van toepassing.

### 4.2. Mobiele betalingsverrichtingen

De volgende limieten zijn van toepassing op Mobiele betalingsverrichtingen die via Fintro Easy Banking App worden geïnitieerd:

- per kalenderdag: de Gebruiker kan minimaal 0,50 euro per verrichting betalen aan een of meer particulieren voor een totaalbedrag van maximaal 250 euro;
- per kalenderdag: de Gebruiker kan minimaal 0,50 euro per verrichting betalen aan een of meer winkeliers voor een totaalbedrag van maximaal 500 euro;
- per kalenderdag: de Gebruiker kan een totaalbedrag van maximaal 500 euro gestort krijgen.

### 4.3. Transacties op financiële instrumenten

Voor de aan- en de verkoop van financiële instrumenten via Fintro Easy Banking Web (met name aandelen, beleggingsfondsen en obligaties) bedraagt de limiet 250.000 euro per transactie.

## Artikel 5 Verplichtingen en aansprakelijkheden van de Houder en de Gebruiker

### 5.1 Controle en veiligheid van het Toestel

De Gebruiker is verantwoordelijk voor de veiligheid van het Toestel waarmee hij toegang heeft tot de Fintro Easy Banking Diensten.

Hij moet alle nodige voorzorgen en maatregelen nemen om het Toestel tegen elke bedreiging van de informaticabeveiliging en met name tegen virussen en spyware te beschermen. Hij voorziet het Toestel van de nodige beveiligingssoftware en houdt ze up-to-date.

De Gebruiker mag op geen enkel moment de controle van het Toestel aan een derde afstaan.

Bijgevolg onthoudt de Gebruiker zich er onder meer van om:

- de installatie op het Toestel van software voor controle op afstand mogelijk te maken;
- een derde te machtigen om zijn eigen biometrische kenmerken te registreren (digitale vingerafdruk, kenmerken van zijn gezicht ...) bij de activering van een herkenningfunctie op basis van de biometrische kenmerken van de Gebruiker als Authenticatieprocedé;
- het Toestel onbeheerd achter te laten terwijl het verbonden is met de systemen van de Bank en de beveiligde sessie niet is afgesloten met de knop 'Afmelden'.

De Gebruiker verbindt zich ertoe de andere veiligheidsmaatregelen zoals vermeld op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in het betrokken kanaal na te leven.

## **5.2 Veiligheid van de Authenticatie- en Handtekeningprocedés en van de Persoonlijke veiligheidsgegevens, inclusief de authenticatiecodes**

Het gebruik van een Authenticatie- of Handtekeningprocedé, en eventueel een authenticatiecode, stemt altijd overeen met een opdracht die aan de Bank werd gegeven en waarbij de Gebruiker is gebonden. Die laatste kijkt de overeenstemming altijd na.

De Gebruiker is verplicht om de volgende gegevens strikt geheim en onder zijn exclusieve controle te houden om de veiligheid ervan te vrijwaren: de Authenticatie- en Handtekeningprocedés, de authenticatiecodes, en doorgaans alle Persoonlijke veiligheidsgegevens. Daartoe leeft de Gebruiker onder meer de volgende voorzorgsmaatregelen na:

- de Gebruiker leert zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens na ontvangst uit het hoofd en vernietigt in voorkomend geval het document waarop ze hem zijn meegedeeld.
- onder voorbehoud van wat in de laatste alinea van dit artikel staat, deelt hij zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens aan niemand mee, zelfs niet aan familieleden of vrienden.
- hij schrijft zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens nergens op, ook niet in codevorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.
- bij de keuze van zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens vermijdt hij te voor de hand liggende combinaties (zoals een deel van zijn geboortedatum, van zijn telefoonnummer, de

postcode van zijn gemeente enz.) en authenticatiegegevens die hij al voor andere diensten gebruikt.

- hij toetst zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens discreet in, laat nooit iemand meekijken en zorgt ervoor dat hij niet ongemerkt in het oog kan worden gehouden. Als de Gebruiker ongewone situaties opmerkt, brengt hij de Bank onmiddellijk op de hoogte.
- als de vertrouwelijkheid van zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens niet meer gegarandeerd is, wijzigt de Gebruiker ze onmiddellijk.

Onder voorbehoud van wat in de laatste alinea van dit artikel staat, heeft niemand het recht om de Gebruiker zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens te vragen, ook niet de politie, een verzekeringsmaatschappij of de Bank, buiten de Authenticatie- en Handtekeningprocedés zoals beschreven op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in de kanalen.

In elk geval verbindt de Gebruiker zich ertoe om de voorzorgsmaatregelen op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en in het betrokken kanaal na te leven om elk misbruik van zijn Authenticatie- of Handtekeningprocedés te vermijden. Wanneer het Authenticatie- of Handtekeningprocedé uitgaat van een derde, verbindt hij zich er ook toe om de door die derde meegedeelde voorzorgsmaatregelen na te leven.

Voor de toegang tot de rekeningen van de Houder door een derde dienstverlener zoals bedoeld in artikel 8 van deze Bijlage moet de Gebruiker een Authenticatie- of Handtekeningprocedé gebruiken zodat de Bank die toegang kan geven.

Daarvoor wordt hij naar Fintro Easy Banking Web of App geleid. Hij kan dan dit procedé uitvoeren of, als dat niet het geval is, zal hij op verzoek van de derde op diens website of in de applicatie daarvan een authenticatiecode meedelen of hem een Persoonlijk veiligheidsgegeven onthullen. De Houder moet dan de eisen in Artikel 8 van deze bijlage toepassen.

## **5.3 Kennisgeving bij verlies, diefstal of risico op misbruik van een door de Bank uitgegeven Authenticatie- of Handtekeningprocedé of van een Persoonlijk veiligheidsgegeven**

Bij verlies, diefstal of risico op misbruik van een door de Bank uitgegeven Authenticatie- of Handtekeningprocedé of van een Persoonlijk veiligheidsgegeven moet de Gebruiker of Houder de Bank (Fintro Easy Banking Helpdesk) of een door haar aangestelde derde (bijvoorbeeld CARDSTOP) onmiddellijk op de hoogte brengen zodra hij er weet van heeft.

Alle informatie over de modaliteiten voor toegang tot de Fintro Easy Banking Helpdesk of tot een door de Bank aangewezen derde is beschikbaar op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be). Als de Fintro Easy Banking Helpdesk niet bereikbaar is, waarschuwt de Gebruiker of Houder de afdeling zodra ze opnieuw bereikbaar is of zodra dat voor hem redelijkerwijze mogelijk is.

## **5.4 Kennisgeving bij verlies, diefstal of risico op misbruik van een door een derde uitgegeven**

## **Authenticatie- of Handtekeningprocedé of van een Persoonlijk veiligheidsgegeven**

Bij verlies, diefstal of risico op misbruik van een door een derde uitgegeven Authenticatie- of Handtekeningprocedé of van een Persoonlijk veiligheidsgegeven moet de Gebruiker of Houder dat onmiddellijk aan de derde melden of een door hem aangewezen onderaannemer onmiddellijk op de hoogte brengen zodra hij er kennis van heeft, overeenkomstig de door de derde bepaalde modaliteiten. Alle informatie over de kennisgevingsmodaliteiten zijn beschikbaar bij de uitgever van het Authenticatie- of Handtekeningprocedé.

### **5.5 Aangifte bij de politie**

De overeenkomstig artikel 5.3 en 5.4 meegedeelde feiten moeten binnen 24 uur na de vaststelling bij de politie worden aangegeven.

### **5.6 Aansprakelijkheid bij misbruik van een Authenticatieprocedé, een Handtekeningprocedé of een Persoonlijk veiligheidsgegeven**

Tot op het moment van de kennisgeving zoals bepaald in artikel 5.3 of 5.4 is de Houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van een van zijn Authenticatie- of Handtekeningprocedés of van een van zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens, of van een dergelijk procedé of een dergelijk gegeven van een Gebruiker ten belope van maximaal 50 euro, behalve bij grove nalatigheid of fraude; in dat geval is het maximumbedrag niet van toepassing.

In afwijking van alinea 1 draagt de Houder van de rekening geen enkel verlies als:

1° de Houder of Gebruiker het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik niet kon vaststellen voordat de betaling plaatsvond met een dergelijk procedé, tenzij een van hen frauduleus heeft gehandeld of

2° het verlies veroorzaakt is door het handelen of nalaten van een werknemer, een agent of een bijkantoor of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed.

De aansprakelijkheidsbeperkingen zoals bepaald in deze twee alinea's zijn niet van toepassing op een Houder die voor beroepsdoeleinden handelt.

Na de kennisgeving zoals bepaald in artikel 5.3 of 5.4 is de Houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van een van zijn Authenticatie- of Handtekeningprocedés of van een Persoonlijk veiligheidsgegeven of van een dergelijk procedé of gegeven van een Gebruiker, tenzij de Bank het bewijs levert dat de Houder of Gebruiker frauduleus heeft gehandeld.

### **5.7 Grove nalatigheid**

Afhankelijk van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de beoordelingsbevoegdheid van de rechter kan als grove nalatigheid in hoofde van de Houder of de Gebruiker worden beschouwd:

- het niet melden van het verlies, de diefstal of elk risico op misbruik van zijn Authenticatie- of Handtekeningprocedés of van zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens ;
- niet regelmatig de stand van de rekeningen en de erop geboekte bewegingen nakijken, als dat tot gevolg heeft dat het misbruik van de Authenticatie- of Handtekeningprocedés of van de Persoonlijke veiligheidsgegevens te laat werd vastgesteld en gemeld;
- het niet naleven van de voorzorgsmaatregelen zoals opgenomen in de Voorwaarden en in deze Bijlage of op de website [www.fintro.be](http://www.fintro.be) en/of in de kanalen;
- het noteren of registreren van een Persoonlijk Veiligheidsgegeven op om het even welke drager, inclusief op of in het Toestel;
- het onthullen van een Persoonlijk veiligheidsgegeven, inclusief een authenticatiecode, aan iemand anders dan een dienstverlener zoals bedoeld in artikel 8 van deze Bijlage en behoudens in geval van geweldpleging op zijn persoon, op een van zijn verwanten of op zijn goederen of onder onmiddellijke dreiging met dergelijke geweldpleging;
- het onthullen van een Persoonlijk veiligheidsgegeven, inclusief een authenticatiecode, op een website of een mobiele applicatie die niet van de Bank is noch van een dienstverlener zoals bedoeld in artikel 8 van deze Bijlage, terwijl de Gebruiker geacht wordt de gebruikelijke informaticaveiligheidsregels toe te passen, beschreven in de voorzorgsmaatregelen zoals bedoeld in artikel 5.2;
- het telefonisch meedelen van een Persoonlijk veiligheidsgegeven, inclusief een authenticatiecode, behoudens in geval van de Authenticatieprocedure zoals geëist door de Bank, wanneer de Gebruiker de een toegang Telebanking initieert;
- een derde in staat stellen om op afstand controle te krijgen over het Toestel;
- het toepassen van een Authenticatie- of Handtekeningprocedure zonder na te kijken of ze overeenstemt met de opdracht die de Gebruiker aan de Bank wil geven;
- het niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten bij de politie aangeven van het verlies of de diefstal van zijn Authenticatie- of Handtekeningprocedés of van zijn Persoonlijke veiligheidsgegevens;
- in het algemeen, het niet naleven van een van de verplichtingen zoals vermeld in de artikelen 5.1 tot 5.5.

## **Artikel 6 Verplichtingen en aansprakelijkheid van de Bank**

### **6.1 Verzending van de Authenticatie- en Handtekeningprocedés**



De Bank draagt de risico's voor elke verzending van een Authenticatie- of Handtekeningprocedé aan de Gebruiker.

## **6.2 Continuïteit van de Fintro Easy Banking Diensten**

De Bank besteedt de grootste zorg aan de uitwerking van de programma's en software voor de toegang tot de Fintro Easy Banking Diensten . Ze stelt alles in het werk om de continuïteit van de diensten te waarborgen en de veiligheid van haar systemen te vrijwaren. Ze mag echter, zonder schadevergoeding, de diensten onderbreken voor het onderhoud van de bestaande apparatuur en software, voor de installatie van nieuwe versies van de software, voor zover de onderbrekingen een redelijke duur niet overschrijden.

## **Artikel 7 Intellectuele eigendom**

De software, de programma's en toepassingen die de Bank de Gebruiker ter beschikking stelt in het kader van de Fintro Easy Banking Diensten zijn eigendom van de Bank en/of van de personen die de exploitatierechten ervan aan de Bank hebben afgestaan.

De Gebruiker beschikt over een strikt persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op die software, programma's en applicaties. Hij heeft alleen het recht om toegang te hebben tot de inhoud van de programma's en toepassingen, ze te raadplegen, ze te gebruiken overeenkomstig hun bestemming en met dit doel de noodzakelijke verrichtingen uit te voeren , zoals downloaden, weergeven of opslaan. De Gebruiker mag die software, programma's en applicaties niet volledig of gedeeltelijk, gratis of tegen betaling ter beschikking stellen van derden. Hij mag de software, programma's en applicaties bovendien niet volledig of gedeeltelijk kopiëren, vertalen, aanpassen, compileren of wijzigen, op welke manier ook, zonder uitdrukkelijke toestemming van de Bank.

Het is strikt verboden voor elke andere partij software, programma's en applicaties van de Bank te gebruiken, er een beroep op te doen of te delen in het kader van of via een andere website, een andere applicatie of informaticaprogramma, bijvoorbeeld om gegevens te extraheren via de Fintro Easy Banking Diensten of om verrichtingen uit te voeren.

Dit artikel doet geen afbreuk aan het recht van de Houder zoals bedoeld in artikel 8 van deze Bijlage.

## **Artikel 8 Toegang tot de rekeningen van de Houder door erkende of geregistreerde derde dienstverleners**

8.1.

De Houder kan opdracht geven aan een derde dienstverlener om toegang te hebben tot de informatie op de rekeningen van de Houder bij de Bank die online toegankelijk is, en/of de Bank de instructies van de Houder te bezorgen om de betalingsverrichtingen uit te voeren via de rekeningen van de Houder bij de Bank die online beschikbaar zijn en/of de Bank vragen te stellen over de beschikbaarheid van financiële middelen op de rekeningen van de Houder bij de Bank die online toegankelijk zijn en die gekoppeld zijn aan een

betalingsinstrument dat verbonden is met een door de derde dienstverlener uitgegeven kaart.

De Houder moet nagaan of de externe dienstverlener als krediet- of betalingsinstelling naar behoren erkend of geregistreerd is om betalingsinitiatiediensten te verlenen en/of informatie over rekeningen te verstrekken en/of te vragen naar de beschikbaarheid van financiële middelen voordat wordt gebruikgemaakt van zijn diensten.

Als de Houder een beroep heeft gedaan op een naar behoren erkende externe betalingsinitiatiedienstverlener, zal hij zich wenden tot de Bank om een niet-toegelaten of een onjuist uitgevoerde verrichting te melden en te laten rechtzetten. In dat geval is artikel 44 van de Voorwaarden van toepassing.

8.2.

Alle instructies die een derde dienstverlener geeft, worden beschouwd als geldige instructies van de Houder voor de doeleinden van deze Voorwaarden en zullen krachtens die voorwaarden worden behandeld op dezelfde manier als een instructie die de Houder rechtstreeks aan de Bank geeft.

8.3

De Bank behoudt zich het recht voor om een opdracht zoals bedoeld in artikel 8.2 te weigeren in dezelfde gevallen als die waarin ze het recht heeft om een rechtstreekse opdracht van de Houder te weigeren.

8.4.

De Bank kan de toegang tot de rekeningen van de Houder, en bijgevolg ook de opdracht zoals bedoeld in artikel 8.2, weigeren als er gerechtvaardigde en onderbouwde redenen bestaan omtrent het ongeoorloofde gebruik of frauduleuze activiteiten door de externe dienstverlener naar wie wordt verwezen in artikel 8.1.

De Bank zal in dat geval de Houder eerst melden dat de Bank van plan is de toegang te weigeren en zal de redenen daarvoor geven, tenzij dat redelijkerwijze niet haalbaar is. In dat laatste geval zal de Bank de Houder meteen erna in kennis stellen. In elk geval zal de Bank de Houder in kennis stellen op de manier die de Bank in de gegeven omstandigheden het meest geschikt acht. De Bank zal niet verplicht zijn om hem in kennis te stellen als dat de redelijke beveiligingsmaatregelen in het gedrang zou brengen of als dat anderszins onwettig zou zijn. Als de Bank de toegang tot de rekening van de Houder weigert, moet die de bevoegde autoriteit daarvan in kennis stellen.

## **Artikel 9 Registreringen als bewijs**

De elektronische communicatie (inclusief telefoongesprekken) wordt geregistreerd overeenkomstig de Privacyverklaring van de Bank.

Die registreringen vormen het volledige bewijs van de inhoud van de elektronische communicatie, en met name van de opdrachten en/of aanvragen die de Gebruiker doorstuurt. Wanneer de elektronische communicatie betrekking heeft op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, is de Bank gemachtigd om de registreringen van die elektronische communicatie door te sturen naar de betrokken entiteit voor de hierboven beschreven doeleinden.

Als de Gebruiker of Houder van mening is dat er fouten of onregelmatigheden in het registreringssysteem zijn gesloten, moet hij het bewijs ervan leveren.

## **Artikel 10 Opschorting van de dienst**

De Bank behoudt zich het recht voor om de Fintro Easy Banking Diensten waar de Gebruiker toegang tot heeft volledig of gedeeltelijk op te schorten in de volgende gevallen:

- gebruik van de Fintro Easy Banking Dienst voor ongeoorloofde doeleinden of doeleinden die in strijd zijn met de goede zeden;
- aantasting of risico op aantasting van de integriteit, de veiligheid (inclusief door het gebruik van een Toestel dat het voorwerp was van 'jailbreaking') of de reputatie van de Bank;
- achtereenvolgende fouten of problemen bij het gebruik van een Authenticatie- of Handtekeningprocedé;
- gebruik dat niet strookt met de Voorwaarden en met deze Bijlage in het bijzonder;
- risico op misbruik of fraude;
- blokkering van de Producten

De Gebruiker kan op elk moment vragen om de Fintro Easy Banking Diensten volledig of gedeeltelijk te deactiveren ten opzichte van alle betrokken Producten of een aantal ervan.

## **Artikel 11 Beëindiging van de Fintro Easy Banking Diensten**

De toegang tot de Fintro Easy Banking Diensten of een aantal daarvan wordt automatisch afgeschaft als de toegangsvoorwaarden zoals opgenomen in artikel 1 van deze Bijlage niet meer worden nageleefd.

De Bank behoudt zich bovendien het recht voor om de Fintro Easy Banking Diensten volledig of gedeeltelijk stop te zetten met een opzeggingstermijn van twee maanden.



# **Bijlage 2 Reglement van de dienst Zoomit**

## **Artikel 1. Voorwerp van het reglement van de dienst Zoomit**

Het reglement van de dienst Zoomit (hierna het Reglement) geeft een beschrijving van de dienst Zoomit van Isabel zoals voorgesteld door de Bank in het kader van Fintro Easy Banking Web en App en bepaalt de rechten en plichten die aan deze dienst zijn verbonden.

Iedere Gebruiker heeft automatisch toegang tot de functionaliteit Zoomit en krijgt dus toegang tot de Documenten als Ontvanger, of na een beslissing in die zin van de Ontvanger, als Gemachtigde gebruiker. Het gebruik van die functionaliteit leidt automatisch tot de toepassing van de voorwaarden van deze Bijlage.

Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen in deze Bijlage en die in de Bijlage 1 of de andere bepalingen van de Voorwaarden, primeren die van Bijlage 2.

## **Artikel 2. Definities**

2.1 De definities in Bijlage 1 zijn, behoudens afwijking of verduidelijking in dit Reglement, van toepassing op dit Reglement.

2.2 In aanvulling op deze definities, worden in dit Reglement de volgende definities gebruikt:

- Document: verwijst naar elk elektronisch document, dat al dan niet financiële gegevens bevat (waaronder met name, maar niet uitsluitend facturen, creditnota's, loonfiches), die een Verzender via Zoomit ter beschikking stelt van een of meer Ontvangers.
- Gemachtigde gebruiker: de Gebruiker die via de functionaliteit Zoomit toegang heeft tot de Documenten, als persoon die door de Ontvanger werd gemachtigd om toegang te hebben tot de Documenten.
- Isabel : Isabel nv, met zetel in België, Keizerinlaan 13/15, 1000 Brussel, RPR 0455.530.509, de onderneming waarop de Bank een beroep doet om Zoomit voor te stellen.
- Ontvanger: verwijst naar de natuurlijke persoon, de rechtspersoon, de feitelijke vereniging of het openbare bestuur, klant van de Verzender aan wie de Documenten via Zoomit worden gericht. Eventueel geeft de Ontvanger aan welke Gebruikers via Fintro Easy Banking Web of Fintro Easy Banking App toegang mogen krijgen tot de Documenten.
- Toegangscode: verwijst naar de unieke en vertrouwelijke identicator van een Commercieel en/of niet-gevoelig document dat kan worden uitgegeven door de Verzender en aan de overeenkomstige Ontvanger kan worden

meegedeeld zodat hij toegang krijgt tot het Document (bijvoorbeeld op papieren factuur), zoals uitvoeriger beschreven in de productspecificaties van Zoomit.

- Verzender: verwijst naar een entiteit die Documenten uitgeeft waarvan ze de officiële houder is en die ze ter beschikking stelt van een of meer Ontvangers via Zoomit, overeenkomstig het overeenkomstige contract dat met Isabel werd afgesloten.
- Zoomit: verwijst naar de dienst van Isabel die de Verzendders de mogelijkheid biedt om op een beveiligde manier Documenten ter beschikking te stellen

van de Ontvangers, en de Ontvangers en/of de Gemachtigde gebruikers in staat stelt om ze op een beveiligde manier op te vragen, te raadplegen, op te slaan, te beheren en te betalen door middel van Fintro Easy Banking Web of App.

## **Artikel 3. Beschrijving van Zoomit**

Mogelijkheden van Zoomit:

(1) beveiligde terbeschikkingstelling aan de Ontvanger en de Gemachtigde gebruikers van elektronische documenten van allerlei aard door de Verzendders op het adres van de Ontvanger.

De rol van de Bank is beperkt tot het opnemen in Fintro Easy Banking Web en/of App en met betrekking tot de overeenstemmende rekening(en), van een beveiligde link naar het Isabel-systeem beschreven op [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).

Na de overeenstemmingstest (zie artikel 7 van deze Bijlage) stuurt het systeem van Isabel de Ontvanger en ieder van zijn Gemachtigde gebruikers naar de servers die de Verzender heeft opgegeven voor het raadplegen en downloaden van een of meer beschikbare documenten.

De documenten lopen niet via de systemen van de Bank of van Isabel en zijn niet toegankelijk voor de Bank.

(2) vergemakkelijken van de betaling van facturen.

Met Zoomit kunnen de betalingsgegevens die de Verzender eventueel heeft meegedeeld automatisch op een betalingsopdracht worden ingevuld.

De betaling wordt uitsluitend door de Bank uitgevoerd, in het kader van Fintro Easy Banking Web of Fintro Easy Banking App, in opdracht van de Ontvanger of zijn Gemachtigde gebruikers.

De categorieën 'Document', 'Te betalen factuur' en andere categorieën voor de voorstelling van documenten alsook de statussen 'Geïnitieerde betaling', 'Geannuleerd', 'Geweigerd' (of dergelijke) enz. dienen louter ter informatie. Zij houden geen verband met en vormen geen bewijs van de betaling.

Deze statussen kunnen door de Ontvanger en zijn Gemachtigde gebruikers manueel worden gewijzigd.

De betaling wordt met bankuittreksels aangetoond.

## Artikel 4. Relaties tussen de Verzender en de Ontvanger

De Verzender is als enige aansprakelijk, overeenkomstig zijn contract met de Ontvanger:

(1) voor de beslissing om met Isabel een contract aan te gaan over de terbeschikkingstelling van Documenten door middel van

Zoomit en in voorkomend geval de beslissing om die terbeschikkingstelling stop te zetten;

(2) voor het verkrijgen, als verantwoordelijke voor de verwerking, van de instemming van de Ontvanger, en voor het verwerken van zijn persoonsgegevens en die van zijn Gemachtigde gebruikers voor de beschikbaarstelling van Documenten;

(3) voor de inhoud, juistheid, frequentie en duur van beschikbaarheid van de Documenten;

(4) voor het al dan niet stopzetten van de gelijktijdige verzending van de Documenten via elk ander kanaal, en voor de wijze van beschikbaarstelling en/of herzending na intrekking van de in punt (2) bedoelde instemming;

(5) voor het al dan niet opnemen van reclameboodschappen in de Documenten, beperkt tot de producten en diensten van de Verzender;

(6) de bepaling van het gevoeligheidsniveau van de Documenten met het oog op de overeenstemmingstest en eventueel de aflevering van een Toegangscode voor het (de) Document(en) aan de Ontvanger en zijn gemachtigde Gebruikers;

(7) voor de veiligheid en de inhoud van de servers waarop de Documenten op het adres van de Ontvanger zijn opgeslagen;

(8) voor de relaties tussen hemzelf en de Ontvanger enerzijds, en tussen hemzelf en Isabel anderzijds.

## Artikel 5. Aansprakelijkheid van de Ontvanger en de Gemachtigde gebruiker

De Ontvanger is aansprakelijk voor het verlenen, in het kader van Fintro Easy Banking Web of App, en per Verzender, van zijn instemming met de specifieke voorwaarden van de Verzender, om via Zoomit documenten te ontvangen en er daadwerkelijk toegang tot te krijgen.

Hij is ook verantwoordelijk voor de aanwijzing van de Gemachtigde gebruikers.

Die kunnen ook de instemming geven waarvan hierboven sprake binnen de in artikel 7 vastgelegde limieten.

De Ontvanger en de Gemachtigde gebruiker zijn bovendien aansprakelijk:

(1) voor de naleving van de bepalingen van deze Bijlage, en van de eventueel meegeleverde guidelines in verband met Zoomit, inclusief over de beveiliging van Fintro Easy Banking Web/ App en/of Zoomit;

(2) voor het beheer en het gebruik van hun Authenticatie- en Handtekeningprocedures in het kader van de verwerking van de Documenten;

(3) voor de kennisname van de Documenten die ter beschikking worden gesteld via Zoomit, en eventueel voor de behandeling en betaling ervan;

(4) voor de bewaring van de documenten, die onbeschikbaar worden na de periode zoals opgegeven door de Verzender, na beëindiging van de contractuele relaties tussen de Ontvanger en de Verzender, of bij stopzetting van de dienst Zoomit;

(5) voor het contacteren van de Verzender, eventueel via de Ontvanger, bij vragen of betwisting betreffende de inhoud, de juistheid of het gevoeligheidsniveau van een Document.

## Artikel 6. Aansprakelijkheid van de Bank en Isabel

Behoudens bedrog of zware fout zijn de Bank en Isabel niet aansprakelijk:

(1) voor de aangepastheid van Zoomit aan de specifieke behoeften en wensen van de Ontvanger en zijn Gemachtigde gebruikers, met inbegrip van hun informaticasysteem;

(2) voor de elementen zoals bedoeld in de artikelen 4 en 5;

(3) voor de betrouwbaarheid en solvabiliteit van een Verzender of eender welke derde;

(4) voor de onbeschikbaarheid van Zoomit bij overmacht, door toedoen van een derde of in geval van al dan niet aangekondigde tijdelijke opschorting, met inbegrip van alle werkzaamheden voor het onderhoud en de verbetering van Zoomit;

(5) voor het gebrek aan toegang of de verkeerde toegang tot het (de) Document(en), doordat aan de Bank of aan de Verzender onjuiste of onvolledige gegevens werden verstrekt;

(6) voor elke onrechtstreekse schade of immateriële schade van financiële, commerciële of elke andere aard, zoals tijdverlies, verlies van of schade aan cliënteel, verlies van gegevens, inkomensverlies, winstderving, toename van de algemene kosten, verstoring van de handelsactiviteiten, rechtsvorderingen van derden, reputatieschade of verlies van verwachte besparingen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van Zoomit.

Ingeval de Bank en/of Isabel aansprakelijk worden gesteld, zal hun aansprakelijkheid in elk geval beperkt zijn tot de vergoeding van de bewezen rechtstreekse schade.

De totale aansprakelijkheid van de Bank en/of Isabel in het kader van Zoomit is beperkt tot 25.000 euro, ongeacht de ernst van de tekortkoming.

## Artikel 7. Overeenstemmingstest

De toegang tot elk Document is onderworpen aan een overeenstemmingstest tussen de identificatiegegevens van de Ontvanger en de rekening, en in voorkomend geval de naam van de Gemachtigde gebruiker, zoals bekend bij de Bank en verstrekt door de Verzender van elk Document.

Isabel verricht de test voor rekening van de Bank en de Verzender in het kader van een middelenverbintenis.

De Gebruiker die uitdrukkelijk als Ontvanger van het Document is aangewezen, kan de in punt 5 bedoelde instemming verlenen en het document raadplegen ongeacht het door de Verzender bepaalde gevoeligheidsniveau.

De Gemachtigde gebruiker kan voor elk 'niet-kritisch' document die instemming verlenen en het document raadplegen via de door de Verzender bezorgde toegangscode of, in voorkomend geval, krachtens een door de Verzender

voorgelegde verklaring op eer, of voor een 'Zakelijk' Document, als het ondernemingsnummer overeenstemt.

Wanneer een Ontvanger zijn eigen instemming verleent, verliest een Gemachtigde gebruiker elk toegangsrecht tot het Document, tenzij de Ontvanger hem een inzage-recht toekent.

## Artikel 8. Bescherming van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de Ontvanger en zijn Gemachtigde gebruikers worden in het kader van en voor Zoomit (met inbegrip van de overeenstemmingstest) verwerkt door de Bank als verantwoordelijke voor de verwerking en door Isabel NV als verwerker, overeenkomstig de Privacyverklaring van de Bank.

De Ontvanger en zijn Gemachtigde Gebruikers stemmen er uitdrukkelijk mee in dat de Bank hen van de beschikbaarheid van Documenten in kennis stelt vóór de in artikel 5 bedoelde instemming.

Daartoe aanvaarden zij (i) de identificatie door de Bank, via de transactiegegevens van de Ontvanger, van de potentiële Verzenders met wie de Ontvanger reeds in relatie is, en (ii) dat de Bank die potentiële Verzenders informeert over het gebruik van Fintro Easy Banking Web en/of App door de Ontvanger of Gemachtigde gebruikers en voor hen de identificatiegegevens van de Ontvanger en zijn Gemachtigde gebruikers beschikbaar stelt die strikt noodzakelijk zijn voor de terbeschikkingstelling van de Documenten door de Verzender als verantwoordelijke voor de verwerking.

## Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

De (intellectuele) eigendomsrechten in verband met Zoomit (rechten op software, databases, grafische identiteit en interfaces, handelsnamen en logo) blijven eigendom van hun respectieve eigenaars en worden niet aan de Gebruikers overgedragen.

De Gebruikers onthouden zich van elke inbreuk op die rechten, met name van het kopiëren, verspreiden, wijzigen of op enigerlei wijze exploiteren van een of meer Zoomit-bestanddelen; zij genieten uitsluitend een persoonlijke, niet-overdraagbare en niet-exclusieve licentie om gebruik te maken van Zoomit in het kader van Fintro Easy Banking Web en/of App overeenkomstig deze Bijlage.

## Artikel 10. Opschorting en afsluiting van de dienst Zoomit

10.1 Aangezien de dienst Zoomit onafscheidelijk deel uitmaakt van Fintro Easy Banking Web en Fintro Easy Banking App, wordt hij automatisch opgeschort of afgesloten bij opschorting of afsluiting van Fintro Easy Banking Web en App.

10.2 De Ontvanger kan op elk moment en kosteloos de terbeschikkingstelling van Documenten via de dienst Zoomit van bepaalde of alle Verzenders beëindigen met behulp van de beheersmodule in Zoomit. Een dergelijke specifieke annulering treedt in werking vanaf de volgende werkdag, tenzij in de voorwaarden van de Verzender een andere opzeggingstermijn is vastgelegd.

10.3 Bij toepassing van de artikelen 10.1 of 10.2 van deze Bijlage verbindt de Ontvanger zich ertoe de betrokken Verzenders zo snel mogelijk op de hoogte te brengen en met hen nieuwe overeenkomsten te sluiten over de terbeschikkingstelling van de Documenten.

10.4 Onder voorbehoud van wat hierna volgt, kan de Bank met een opzeggingstermijn van twee maanden een einde maken aan de dienst Zoomit of de terbeschikkingstelling van Documenten van bepaalde of alle Verzenders via de dienst Zoomit.

De Bank mag bovendien op elk moment en zonder opzeggingstermijn de dienst Zoomit beëindigen of de uitvoering ervan volledig of gedeeltelijk opschorten als de Gebruiker ernstig tekortschiet in zijn verbintenissen tegenover de Bank, met name bij niet-naleving van de beveiligingsprocedures en bij elke ongeoorloofde (poging tot) toegang tot Zoomit en/of de Documenten.

**Fintro, een afdeling van BNP Paribas Fortis NV  
Warandeborg 3, 1000 Brussel  
RPR (Brussel) – btw BE0403.199.702**