



## ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR BANKKARTEN UND DIE SERVICES EASY BANKING PHONE UND EASY BANKING WEB gültig ab 11.09.2017

### I. ALLGEMEINES

Die an eine Bankkarte gekoppelten Services Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten, Self, Ausdruck von Kontoauszügen und Cash deposit einerseits, sowie Easy Banking Phone und Easy Banking Web andererseits unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BNP Paribas Fortis SA/NV mit Gesellschaftssitz in 1000 Brüssel, Montagne du Parc 3, RJP Brüssel, MwSt. BE 0403 199 702, FSMA-Nr. 25879A.

In Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die spezifischen Modalitäten der an eine Bankkarte gebundenen Services Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten, Self, Ausdruck von Kontoauszügen und Cash deposit einerseits, sowie Easy Banking Phone und Easy Banking Web andererseits in den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen sowie im vom Inhaber abgeschlossenen Vertrag oder Antrag, in den Handbüchern und technischen Anlagen und den Änderungsmitteilungen dokumentiert, die dem Inhaber gemäß den unten in Artikel XII genannten Modalitäten zugestellt werden können.

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

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen gelten nicht für die von BNP Paribas Fortis SA/NV ausgestellten MasterCard, Visa, Access Card und Tankkarten.

### II. BEGRIFFSBESTIMMUNG

In diesen Allgemeinen Bedingungen werden folgende Begriffe verwendet:

- Bank: BNP Paribas Fortis SA/NV, im Folgenden „Bank“ oder „BNP Paribas Fortis SA/NV“ genannt, sowohl für eigene Rechnung als auch gegebenenfalls für andere Unternehmen, die zur BNP Paribas Gruppe gehören oder nicht, handelnd, für die sie als Vermittler, Subunternehmer oder Partner auftritt; Bankkarte: als Bankkarte von BNP Paribas Fortis SA/NV unter der Marke BNP Paribas Fortis oder Hello Bank, ausgegebene Bankkarte, auf der ein oder mehrere der folgenden Services aktiviert sind: Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten, Self, Ausdruck von Kontoauszügen und Cash deposit;
- unsere Geldautomaten: die in Belgien von BNP Paribas Fortis SA/NV für ihre Geschäftseinheiten BNP Paribas Fortis und Fintro zur Verfügung gestellten Geldautomaten, die an den entsprechenden Logos dieser Einheiten erkennbar sind;
- andere Geldautomaten: die in Belgien von anderen Finanzinstituten als BNP Paribas Fortis SA/NV zur Verfügung gestellten Geldautomaten und alle Geldautomaten im Ausland;
- POS: Point Of Sale/Händler;
- Online banking-Services: Easy Banking Phone und Easy Banking Web;
- Inhaber: natürliche oder juristische Person, der die Bank eine Karte ausgestellt hat - natürliche Person, die einen Online banking-Service nutzt;
- Konto, Sichtkonto, Sparkonto: Konto, auf das sich die im Rahmen eines oder mehrerer Services getätigten Vorgänge beziehen;

- Kontoinhaber: natürliche oder juristische Person, die Inhaber des Kontos, Sichtkontos oder Sparkontos ist;
- Kartenbevollmächtigter: Person, die eine Vollmacht auf einem Konto hat, die auf den Besitz und die Benutzung einer Karte beschränkt ist;
- Cash deposit: Möglichkeit für den Karteninhaber, über einen Automaten, der dazu in einer BNP Paribas Fortis-Zweigstelle aufgestellt ist, Geldscheine in Euro auf sein Sicht- oder Sparkonto einzuzahlen;
- Fotokarte: Bankkarte, bei der der Karteninhaber die Vorderseite individualisiert hat;
- auf den Namen lautende Karte: Bankkarte mit Vermerk persönlicher Daten (Kontonummer, Name);
- vorläufige Karte: Bankkarte ohne Vermerk persönlicher Daten, die der Karteninhaber in den Zweigstellen der Bank bei Verlust, Diebstahl oder technischem Defekt seiner Karte, die keine Hello Bankkarte ist, erhalten kann und die er bis zum Erhalt einer neuen, auf seinen Namen lautenden Karte für einen befristeten Zeitraum benutzen kann. Für die Benutzung der vorläufigen Karte erhält der Karteninhaber zusammen mit der Karte einen spezifischen PIN-Code, den er eventuell an einem Geldautomaten ändern kann;
- verfügbarer Saldo des Kontos: Summe aus dem Guthaben des Kontos und der für das Konto eventuell eingeräumten Kredite und Dispositionskredite;
- Startcode: einmaliger Code, den der Karteninhaber bei der Bestellung einer neuen auf seinen Namen lautenden Karte erhält und ihm Zugang zur gesicherten Telefonverbindung gibt, um seinen PIN-Code selbst zu wählen (wenn er dies wünscht) oder seine Karte nach Erhalt zu aktivieren (wenn er den Erhalt eines PIN-Codes durch die Bank gewählt hat);
- Zugangsnummer: einmalige Kundennummer, die für den Zugang zu den verschiedenen von der Bank zur Verfügung gestellten Kanälen erforderlich ist (Schalter, Geldautomaten, Easy Banking Web, Easy Banking Phone, Easy Banking App).
- PIN-Code: persönliche und vertrauliche Geheimzahl zur Identifizierung;
- Easy Banking Phone PIN-Code: PIN-Code, mit dem sich der Inhaber beim Zugang zum Easy Banking Phone-Service und anderen telefonischen Bankdienstleistungen identifiziert, die eine gesicherte Sitzung erfordern. In Übereinstimmung mit den Bestimmungen von Artikel IV.2 kann dieser PIN-Code eventuell auch beim Kontakt des Kunden mit einem Berater der Bank benutzt werden, um sich zu identifizieren, wenn dies erforderlich ist;
- CARD STOP: von der Bank bezeichnete Organisation, die vom Verlust, Diebstahl oder Risiko einer missbräuchlichen Benutzung einer Karte benachrichtigt werden muss;
- Gerät: Jedes Gerät, mit dem der Inhaber auf das Internet zugreifen kann (Computer, Tablet, Smartphone...)
- Identifikations- und/oder Signaturverfahren: Verfahren zur elektronischen Identifikation und/oder Signatur, denen die in Artikel 22.2 der Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte vorgesehene Beweiskraft zugemessen wird, genauer:
  - Karte und kartengebundener PIN-Code im Rahmen der Services Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten, Self, Ausdruck von Kontoauszügen und Cash deposit;
  - Zugangsnummer und Easy Banking Phone PIN-Code bei Easy Banking Phone;
  - von der Bank zur Verfügung gestelltes oder von dieser akzeptiertes elektronisches Identifizierungs- und/oder

Zeichnungssystem bei Easy Banking Web, womit sich der Inhaber je nach den von der Bank angebotenen Möglichkeiten beim Zugang zu den Easy Banking Web-Services identifizieren und bestimmte, bei der Nutzung der Services übermittelte Aufträge und Anträge genehmigen und unterzeichnen kann;

- die elektronische Signatur von Daten, die gemäß den in Artikel IV.3 (b) festgehaltenen Modalitäten erstellt wurde und die darin aufgeführten Merkmale aufweist;
- „Security SMS“: Sicherheitsanwendung, die die Bank aktivieren kann. Sie besteht aus einem Code zur einmaligen Nutzung, den die Bank per SMS an die Handynummer des Inhabers sendet und den dieser zusätzlich zu dem ihm bereitgestellten Verfahren zur Leistung einer elektronischen Unterschrift eingibt.
- außen liegender Zahlungsterminal: im Außenbereich an Tankstellen in der Nähe der Zapfsäulen installierter Zahlungsterminal, an dem nur Tankvorgänge bezahlt werden können;
- Zoomit: Service, der dem Inhaber von Easy Banking Web Einsicht bietet in elektronische Dokumente (z.B. Rechnungen, Lohnzettel usw.), die ihm vom Absender zur Verfügung gestellt werden.
- Itsme-Dienste
  - itsme-App: mobile App, die von der Belgian Mobile ID SA angeboten wird (Unternehmenssitz Place Sainte Gudule 5, 1000 Brüssel, BCE-Nr. 0541.659.084). Je nach den von der Bank angebotenen Möglichkeiten können die Funktionen der itsme-App im Rahmen des Zugangsverfahrens zur Nutzung der digitalen Kanäle der Bank sowie zur Genehmigung bestimmter Aufträge und Transaktionen in diesen Kanälen als Identifikationsverfahren genutzt werden;
  - itsme-Konto: persönliches Konto, das vorab bei der Belgian Mobile ID SA erstellt werden muss, um die itsme-App nutzen zu können;
  - itsme-Code: persönlicher, vertraulicher Identifikationscode, der vom Nutzer direkt in der itsme-App erstellt wird, um auf sein itsme-Konto zugreifen und dieses nutzen zu können.

### III. MODALITÄTEN FÜR DEN ZUGANG ZU DEN SERVICES UND KONTEN - AUSSTELLUNG DER ZUGANGSMEDIEN

#### III.1. Startcode, Wahl des PIN-Codes, Lieferung der Karte, Aktivierung

##### III.1.1. Startcode

Der Karteninhaber erhält bei der Bestellung einer neuen auf seinen Namen lautenden Karte einen Startcode. Dieser Startcode gibt ihm Zugang zu einer von der Bank zur Verfügung gestellten gesicherten Telefonverbindung, wo er

- vor der materiellen Lieferung der Karte seinen eigenen PIN-Code wählen kann.
- die Karte nach ihrer materiellen Lieferung aktivieren kann.

##### III.1.2. Wahl des PIN-Codes

Bei der Bestellung der Karte kann der Karteninhaber seinen PIN-Code

- über eine hierfür zur Verfügung gestellte gesicherte Telefonverbindung selbst wählen. Der Zugang zu dieser Telefonverbindung ist nur mit einem Startcode möglich, den der Karteninhaber bei der Bestellung erhält;
- bei der Bank auf einem Papierträger anfordern. In diesem Fall wird der PIN-Code über eine gesicherte Anwendung bestimmt.

Der Karteninhaber kann seinen PIN-Code später jederzeit an den dafür ausgerüsteten Geldautomaten in Belgien ändern.

#### III.1.3. Lieferung der Karte

Wenn nicht ausdrücklich vom Kunden gefordert und vorbehaltlich der unten genannten Bestimmungen wird die auf den Namen lautende Karte an die letzte von ihm mitgeteilte Postanschrift gesandt. Die Karte ist während des Versands gesperrt und kann nicht benutzt werden, solange der Karteninhaber die Karte nicht über die von der Bank zur Verfügung gestellte gesicherte Telefonverbindung aktiviert hat.

In Abweichung der oben genannten Bestimmungen wird die auf den Namen lautende Karte an die gesetzliche Adresse des Kunden gesandt, wenn dieser bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde, und das solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist.

#### III.1.4. Aktivierung der Karte

Wenn der Karteninhaber seinen geheimen PIN-Code auf einem Papierträger von der Bank erhalten hat, muss er die auf seinen Namen lautende Karte über die von der Bank bereitgestellte gesicherte Telefonverbindung aktivieren. Für den Zugang zu dieser Telefonverbindung wird er gebeten, seinen Startcode einzugeben.

Hat der Karteninhaber seinen geheimen PIN-Code über die gesicherte Telefonverbindung selbst gewählt, kann er seine Karte ohne vorherige Aktivierung sofort bei Händlern (nicht online) und an Geldautomaten nutzen.

Wird die auf seinen Namen lautende Karte auf seinen Antrag hin als Ersatz (ohne zusätzliche Änderung des PIN-Codes) oder auf Initiative der Bank infolge der Fälligkeit oder eines anderen Grundes ausgestellt, erfolgt die Aktivierung der Karte durch die erste Benutzung der neuen Karte mit dem bestehenden PIN-Code der ersetzten oder erneuerten Karte.

Eine Vorläufige Karte kann sofort mit dem zusammen mit der Karte ausgehändigten PIN-Code benutzt werden.

#### III.1.5. Erste Nutzung der Karte

Die erste Nutzung der Karte

- muss ein Vorgang sein anhand des PIN-Codes bei einem Händler bzw. an einem Geldautomaten (das Abrufen des Kontostands genügt schon) oder der Zugang zu Easy Banking Web/Easy Banking App,
- darf keine Onlinezahlung sein

#### III.2. Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten, Self, Ausdruck von Kontoauszügen, Cash deposit

##### III.2.1. Modalitäten für den Zugang zu den Services und Konten

Vorbehaltlich der Bestimmungen dieses Artikels können auf der Karte je nach Wahl des Inhabers ein oder mehrere der unten in Artikel IV beschriebenen Services aktiviert werden. Die Aktivierung gilt unbeschadet anderer Beweismittel als ausdrückliche Bestätigung der Kenntnisnahme und Annahme der für die Services geltenden Vorschriften, Bedingungen und Gebühren, die von Zeit zu Zeit geändert werden und wovon der Kunde jederzeit ein Exemplar auf einem dauerhaften Datenträger beantragen kann.

##### III.2.1.1. Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland und Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten

Für die mit der Karte im Rahmen der Services Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland und Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten getätigten Vorgänge hat der Inhaber Zugang zu einem Sichtkonto. Es muss ein Sichtkonto sein, wovon er (Mit)Inhaber ist oder für das er Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist.

An einen Welcome Pack, dessen Inhaber jünger als 18 Jahre ist, kann höchstens ein Service Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten und Tankservice gekoppelt werden.

Der Service "Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern" ist automatisch an jede Bankkarte gekoppelt.

Der Service "Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten" ist automatisch an jede Bankkarte gekoppelt.

### III.2.1.2. Cash deposit

Der Service Cash deposit wird vom Karteninhaber durch die erste Benutzung des Service aktiviert. Für die Einzahlung von Geldscheinen in Euro per Cash deposit hat der Karteninhaber Zugang zu einem Sichtkonto oder einem Sparkonto, wovon er (Mit)Inhaber ist oder für das er Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist.

Der Karteninhaber, der bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde, hat keinen Zugang zum Service Cash deposit, solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist.

### III.2.1.3. Self-Services

Die Aktivierung des Service Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland bewirkt automatisch die Aktivierung der Self-Services auf der Karte.

Die Bank stellt Karten ohne Chip aus, womit der Inhaber nur den Service "Ausdrucken von Kontoauszügen" nutzen kann, und das für andere als das Hello Sichtkonto.

Der Inhaber hat die Wahl zwischen dem eingeschränkten Self-Service, indem er dies ausdrücklich beantragt, und dem Standard Self-Service.

Im Rahmen der Self-Services darf der Inhaber auf einem Konto nur die Vorgänge tätigen, die seiner Verfügungsbefugnis für dieses Konto entsprechen.

#### III.2.1.3.1. Eingeschränkter Self-Service

Für die mit der Karte im Rahmen des eingeschränkten Self-Service getätigten Vorgänge hat der Karteninhaber Zugang zu einem Sichtkonto. Es muss ein Sichtkonto sein, wovon er (Mit)Inhaber ist oder für das er entweder Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist.

#### III.2.1.3.2. Standard Self-Service

Für die mit der Karte im Rahmen des Standard Self-Service getätigten Finanzgeschäfte hat der Karteninhaber Zugang zu folgenden Konten:

- a) Sichtkonto, wovon er (Mit)Inhaber ist oder für das er entweder Bevollmächtigter oder Kartenbevollmächtigter ist;
- b) alle anderen Sicht- und/oder Sparkonten als das unter a) genannte, dessen (Mit)Inhaber er ist;
- c) alle auf den Namen einer Person eröffnete Sicht- und/oder Sparkonten, deren gesetzlicher Vertreter er ist.

Jedes Mal wenn der Inhaber im Rahmen des Standard Self-Service ein Geschäft tätigt, kann er auf dem Bildschirm des Terminals die Liste der zugängigen Konten abrufen. Unter Berücksichtigung der Ereignisse, die den Stand dieser Konten oder die Situation des Inhabers in Bezug auf diese Konten ändern, wird die Liste fortlaufend aktualisiert.

Im Rahmen der Self-Services hat der Inhaber Zugang zu bestimmten beantragten Services und zu bestimmten Verträgen, die er bei der Bank, einer Tochtergesellschaft der Bank oder einer Gesellschaft der Gruppe, wozu die Bank gehört, abgeschlossen hat.

### III.2.1.3.3 Zusätzliche Self-Services

Die Bank ist berechtigt, jederzeit neue oder zusätzliche Services (z.B. Handy-Services) an den eingeschränkten Self-Service, den Standard Self-Service und die zugängigen Konten zu koppeln oder in Übereinstimmung mit Artikel IV.4 zu vertreiben, ohne jedoch hierzu verpflichtet zu sein.

### III.2.2. Unterzeichnung der Karte bei Erhalt

Der Karteninhaber unterzeichnet die Karte bei Erhalt mit wischfester Tinte im Unterschriftsfeld auf der Rückseite.

### III.2.3. Benutzung der Karte und des PIN-Codes

#### III.2.3.1. Benutzung der Karte und des PIN-Codes - Grundregeln

Vorbehaltlich der unter Punkt III.2.3.2. und III.2.3.3. dieses Artikels genannten Bestimmungen muss der Inhaber die Karte zum Tätigen von Geschäften in den Terminal einstecken und den PIN-Code auf der Tastatur eingeben.

Wenn ein Geldautomat im Ausland den Inhaber auffordert, einen PIN-Code mit mehr als vier Ziffern einzugeben, gibt er nur die vier Ziffern seines PIN-Codes ein und bestätigt gegebenenfalls mit der entsprechenden Taste.

Die Zulassung der Terminals wird dem Kunden mit allen geeigneten Mitteln mitgeteilt. Die Bankkarte gibt Zugang zu den Terminals in den Self-Räumen von BNP Paribas Fortis und Fintro und zu den Geldautomaten sowie Zahlungsterminals mit den Logos "Bancontact/Mister Cash", "Maestro", "Cirrus", "EC" oder "Eufiserv".

#### III.2.3.2. Benutzung der Karte und des PIN-Codes – kontaktlose Zahlungen

An den Zahlungsterminals in bestimmten Ländern muss der Inhaber nicht seinen PIN-Code eingeben, sondern einen vom Terminal ausgedruckten Leistungsbeleg unterzeichnen.

Aus Sicherheitsgründen und zur Gewährleistung der guten Funktion der Karte muss der Inhaber zwingend ein Geschäft an einem belgischen Geldautomaten getätigt haben, das die Eingabe seines PIN-Codes erfordert.

An einigen Zahlungsterminals (Parkplatz, Maut, Geldautomaten) werden die Transaktionen durch das einfache Einführen der Karte in den Terminal ausgeführt, gefolgt von einer Bestätigung über die Taste „Ok“ (oder Nein). Wenn der Inhaber über die Taste „Ok“ bestätigt, ist dies als sein Einverständnis zu der Transaktion anzusehen.

Bei einigen Terminals (die kontaktlose Zahlungen akzeptieren) ist es möglich, Zahlungen durchzuführen, indem die Karte an das Terminal gehalten wird, das diese Technologie unterstützt.

Der Maximalbetrag der Transaktionen ohne PIN-Code-Eingabe (mit Kontakt oder kontaktfrei) ist auf 25 EUR pro Transaktion und auf 50 EUR bei Sammelbeträgen beschränkt.

Ausnahme pro Transaktion:

-Parkplätze: 50 EUR (Maestro)

-Autobahnmaut: 100 EUR (Maestro)

Bei Überschreiten dieser Beträge muss der Kunde seinen PIN-Code eingeben.

#### III.2.3.3. Beschränkung der Nutzungsmodalitäten der Bankkarte

Aus Sicherheitsgründen kann die Bank in bestimmten Ländern außerhalb Europas Beschränkungen bezüglich der Nutzungsmodalitäten der Bankkarte einführen. Das heißt, dass der Karteninhaber in diesen Ländern mit seiner Karte kein Bargeld abheben oder Zahlungsvorgänge abwickeln kann oder diese nur unter bestimmten Voraussetzungen abwickeln kann (z.B. nur mit dem PIN-Code). Auf Anfrage können dem Kunden Zusatzinformationen über die eventuell in diesen Ländern geltenden

Nutzungsbeschränkungen erteilt werden. Nähere Auskünfte sind bei den Zweigstellen der Bank, beim Kundenservice oder auf den Websites der Bank [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) erhältlich.

### III.2.4. Eingabe falscher PIN-Codes

Wird der PIN-Code hintereinander dreimal falsch eingegeben, kann die Karte nicht mehr benutzt werden. Hat der Inhaber seinen PIN-Code vergessen, muss er bei seiner Bank einen neuen Code beantragen.

## III.3. Easy Banking Phone

### III.3.1. Modalitäten für den Zugang zu den Konten

Für die mit der Karte im Rahmen des Easy Banking Phone-Service getätigten Finanzgeschäfte hat der Inhaber des Easy Banking Phone-Service Zugang zu folgenden Konten:

über den Sprachcomputer:

- zu den Sichtkonten, wovon er (Mit)Inhaber oder Bevollmächtigter ist;
- zu allen Sparkonten, wovon er (Mit)Inhaber oder Bevollmächtigter ist.

über einen Berater der Bank:

- zu allen Konten, wovon er (Mit)Inhaber ist;
- zu allen Konten, wovon er Nießbraucher ist. In diesem Fall ist der Inhaber des Easy Banking Phone-Service nur zur Tätigkeit folgender Geschäfte berechtigt: Abrufen des Kontostands und der auf diesen Konten getätigten Geschäfte;
- zu allen Konten, wovon er Bevollmächtigter ist;
- zu allen auf den Namen einer Person eröffneten Konten, deren gesetzlicher Vertreter er ist.

Der Inhaber des Easy Banking Phone-Service darf auf einem Konto nur die Geschäfte tätigen, die seiner Verfügungsbefugnis für dieses Konto entsprechen.

### III.3.2. Benutzung von Easy Banking Phone

Der Inhaber gibt die ihm von der Bank mitgeteilte Benutzernummer oder Kontonummer und den PIN-Code ein. Bei der ersten Benutzung des Easy Banking Phone-Service:

- über den Sprachcomputer wird der Inhaber gebeten, den ihm mitgeteilten Easy Banking Phone PIN-Code durch einen PIN-Code seiner Wahl zu ersetzen;
- über einen Berater der Bank wird der Inhaber gebeten, sich gegebenenfalls mit dem erhaltenen Easy Banking Phone PIN-Code zu identifizieren. Der Inhaber wird gebeten, den erhaltenen Easy Banking Phone PIN-Code durch einen Easy Banking Phone PIN-Code seiner Wahl zu ersetzen.

Der Inhaber kann seinen Easy Banking Phone PIN-Code per Easy Banking Phone ändern. Der Inhaber des Easy Banking Web-Service kann seinen Easy Banking Phone PIN-Code ebenfalls per Easy Banking Web ändern.

Beim Beitritt zum Easy Banking Phone-Service per Easy Banking Web wird der Inhaber gebeten, seinen Easy Banking Phone PIN-Code zu wählen und zu initialisieren.

### III.3.3. Falsche PIN-Codes

Werden hintereinander drei falsche PIN-Codes eingegeben, kann Easy Banking Phone nicht mehr benutzt werden. Hat der Inhaber seinen Easy Banking Phone PIN-Code vergessen, kann er bei seiner Zweigstelle oder per Easy Banking Web einen neuen beantragen.

## III.4. Easy Banking Web

Der Zugang zum und die Nutzung des Easy Banking Web-Dienstes sind nur über die hierzu von der Bank eingerichteten Internetseiten erlaubt.

### III.4.1. Modalitäten für den Zugang zu den Konten

Für die mit der Karte im Rahmen des Easy Banking Web-Service getätigten Finanzgeschäfte hat der Inhaber des Service Zugang zu folgenden Konten:

- alle Konten, wovon er (Mit)Inhaber ist;
- alle Konten, wovon er Nießbraucher ist. In diesem Fall ist der Inhaber des Easy Banking Web-Service nur zur Tätigkeit folgender Geschäfte berechtigt: Abrufen der Übersicht, des Kontostands und der Informationen betreffend diese Konten und die Abholung der Kontoauszüge;
- alle Konten, wovon er Bevollmächtigter ist;
- auf den Namen einer Person eröffnete Konten, deren gesetzlicher Vertreter er ist.

Jedes Mal wenn der Inhaber im Rahmen des Standard Easy Banking Web-Service ein Geschäft tätigt, kann er auf dem Bildschirm die Liste der zugängigen Konten abrufen. Unter Berücksichtigung der Ereignisse, die den Stand dieser Konten oder die Situation des Inhabers in Bezug auf diese Konten ändern, wird die Liste fortlaufend aktualisiert.

Der Inhaber des Easy Banking Web-Service darf auf einem Konto nur die Geschäfte tätigen, die seiner Verfügungsbefugnis für dieses Konto entsprechen.

### III.4.2. Benutzung von Easy Banking Web

#### III.4.2.1. Über die von der Bank zur Verfügung gestellten Identifikations- und/oder Zeichnungsverfahren

Die Bank stellt dem Inhaber beim Antrag des Service einen persönlichen Kartenleser zur Verfügung. Der Service wird mit seiner ersten Benutzung aktiviert.

Um sich zu identifizieren oder die per Easy Banking Web erteilten Aufträge oder auszuführenden Vorgänge zu unterzeichnen, benutzt der Inhaber die ihm von der Bank zur Verfügung gestellten Identifikations- und/oder Zeichnungsverfahren. Er hält sich an die Anweisungen und Informationen der technischen Handbücher und Anlagen.

#### III.4.2.2. Mithilfe der itsme-App und des itsme-Codes

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

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

Das itsme-Konto wird bei dreimaliger Eingabe eines falschen itsme-Codes in Folge gesperrt. Um sein itsme-Konto zu sperren und einen

neuen itsme-Code zu erhalten, muss sich der Inhaber mithilfe der entsprechenden Funktion in den Kanälen der Bank oder über die itsme-Kanäle entsprechend den gegebenen Anweisungen erneut bei der itsme-App anmelden.

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

### III.5. Sicherheit der PIN-Codes

Die von der Bank ausgestellten PIN-Codes werden nach sehr strikten Sicherheitsverfahren per Computer berechnet und ausgedruckt.

Für den telefonisch vom Karteninhaber selbst gewählten PIN-Code trifft die Bank die erforderlichen Maßnahmen, um

- das Verfahren abzusichern;
- die Geheimhaltung des selbst gewählten PIN-Codes zu gewährleisten.

Die Bank trifft die erforderlichen Maßnahmen, um die Geheimhaltung der im Rahmen der Services benutzten PIN-Codes zu gewährleisten.

### III.6. Zahlungsanwendungen von Drittanbietern

Die Bank erlaubt dem/der Karteninhaber(in), seine/ihre Karte an bestimmte Zahlungsanwendungen von Drittanbietern zu koppeln, mit denen er/sie Zahlungen auf der Grundlage dieser Karte veranlassen kann (das Veranlassen dieser Zahlungen über Bancontact und/oder Maestro hängt von den Optionen der betreffenden Anwendung in Bezug auf die Nutzung von Bancontact und/oder Maestro ab).

Hier können spezifische Transaktionslimits gelten. Der Inhaber muss den Nutzungsbedingungen und den Richtlinien zum Schutz personenbezogener Daten des Anbieters der betreffenden Anwendung, der diese Anwendung dem Inhaber auf eigene Verantwortung zur Verfügung stellt, zustimmen. Die Bank ist keine Partei des Vertrags zwischen dem Inhaber und dem Anbieter der betreffenden Zahlungsanwendung.

Die Pflichten und die Haftung des Inhabers gemäß Artikel VII der vorliegenden Bedingungen, insbesondere in Bezug auf Sicherheit, Vertraulichkeit und Benachrichtigung im Falle von Verlust, Diebstahl oder bei Gefahr des Missbrauchs der Karte und des PIN-Codes, gelten für den Inhaber in vollem Umfang im Rahmen der Nutzung einer Zahlungsanwendung eines Drittanbieters. In diesem Zusammenhang ist der in den vorliegenden allgemeinen Bedingungen verwendete Begriff „Karte“ so zu verstehen, dass er sich auch auf das Gerät bezieht, auf dem sich die Zahlungsanwendung des Drittanbieters befindet, einschließlich gegebenenfalls das Mobilgerät des Inhabers; der Begriff „PIN-Code“ ist so zu verstehen, dass er sich auf die Sicherheitsvorrichtung(en) der Zahlungsanwendung des Drittanbieters und/oder das Gerät, auf dem die Anwendung installiert ist, bezieht.

## IV. BESCHREIBUNG DER SERVICES

### IV.1. An eine Bankkarte gekoppelte Services

#### IV.1.1. Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland

Dieser Service ist automatisch an jede Bankkarte gekoppelt. Er bietet dem Karteninhaber die Möglichkeit, an den Geldautomaten von BNP Paribas Fortis und Fintro in Belgien Bargeld abzuheben und im In- und Ausland Waren und Dienstleistungen bei Dritten zu bezahlen, die Zahlungsterminals haben (mit den Bancontact/Mister Cash oder Maestro Logos und vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel III.2.3.3). In den im Preisverzeichnis vorgesehenen Fällen, auf das in Artikel X.2 verwiesen wird, werden für diesen Service ab der Ausstellung Gebühren berechnet.

Angesichts der Tatsache, dass der zu zahlende Betrag im Vorfeld nicht feststeht, wird auf Initiative der Erdölgesellschaft bei Kartenzahlungen an Tankstellen ein bestimmter Festbetrag während des Tankvorgangs bereitgestellt. Der genaue für die Kraftstoffentnahme fällige Betrag wird im Anschluss an den Tankvorgang vom verfügbaren Betrag Ihrer Karte abgebogen. Der Saldo des bereitgestellten Betrags wird dann freigegeben.

#### IV.1.2. Bargeldabhebungen an anderen Geldautomaten

Dieser Service ist automatisch an jede Bankkarte gekoppelt. Er bietet die Möglichkeit, an Geldautomaten anderer Banken als BNP Paribas Fortis und Fintro in Belgien und an allen Geldautomaten im Ausland vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel III.2.3.3 Bargeld abzuheben. Diese Geldautomaten verzeichnen die Logos „Bancontact/Mister Cash“, „Maestro“, „Cirrus“, „EC“ oder „Eufiserv“.

Dieser Service wird bei der ersten Benutzung aktiviert.

#### IV.1.3. Abrufen der Kontostände

Ihre Kontostände können nur in Belgien an den Automaten von BNP Paribas Fortis, Fintro und den anderen Banken abgerufen werden, die dazu ausgerüstet sind. Die angezeigten Kontostände sind im Prinzip die vom Ende des letzten Bankarbeitstages vor dem Tag des Abrufs.

#### IV.1.4. Änderung des PIN-Codes

Dieser Service ist nur in Belgien verfügbar. Der Inhaber kann seinen PIN-Code an den Geldautomaten des Bancontact/Mister Cash-Netzes, den Self-Terminals und an bestimmten Terminals in den Zweigstellen der Bank durch einen neuen PIN-Code seiner Wahl ersetzen.

#### IV.1.5. Fernzahlungen

Der Inhaber kann einem Händler im Rahmen eines Fernvertrages mit der Karte einen Zahlungsauftrag erteilen.

Die Bank kann alle Maßnahmen treffen, um zu verhindern, dass der Inhaber seine Karte im Rahmen von Fernverträgen für Zahlungen ohne elektronische Identifizierung benutzt.

Der Inhaber, der gleichzeitig Inhaber des Easy Banking Web-Service oder eines Kartenlesers ist, kann beim Zahlen mit seiner Karte im Rahmen eines mit einem Händler per Internet abgeschlossenen Fernvertrages im Voraus gebeten werden, sich zu identifizieren und die Zahlung zu signieren, indem er die ihm von der Bank zur Verfügung gestellten elektronischen Zeichnungsverfahren benutzt, insbesondere im Rahmen des Easy Banking Web-Service gemäß Artikel IV.3., Absatz 3.

#### IV.1.6. Bankkarte mit Foto

Der Inhaber einer anderen als der Hello Bankkarte hat die Möglichkeit, seine Bankkarte zu individualisieren, indem er über die Bank auf der Vorderseite ein Foto anbringen lässt. Dazu wählt er ein eigenes Foto oder ein Foto aus der Galerie, die die Bank für diesen Zweck zur Verfügung stellt. Die Modalitäten der Fotokarte sind in den „Vorschriften für Bankkarten mit Foto“ verzeichnet. Diese Bedingungen sind auf der Internetseite der Bank [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) und an den Schaltern in den Zweigstellen der Bank verfügbar.

#### IV.1.7. Spezifische Geschäfte an den Self-Terminals von BNP Paribas Fortis

##### IV.1.7.1. Überweisungen

Überweisungsaufträge können an den Self-Terminals von BNP Paribas Fortis eingegeben werden.

#### IV.1.7.2. Ausdrucken von Kontoauszügen

Die Self-Terminals von BNP Paribas Fortis geben Originalauszüge aus. Sind mehrere Karten an dasselbe Konto gekoppelt, erhält der Inhaber die Auszüge, der seine Karte als erster in das Gerät eingesteckt hat.

Hat der Karteninhaber während neunzig Tagen keine Auszüge am Kontoauszugsdrucker abgeholt, werden sie abgedruckt und dem Inhaber per Post an seine Postanschrift gesandt, wobei die Portokosten zu seinen Lasten gehen.

Der Inhaber einer Karte, die es ihm ermöglicht, seine Auszüge an den Self-Terminals von BNP Paribas Fortis abzuholen, kann beantragen, dass ihm kein Auszug per Post zugesandt wird. Er verpflichtet sich folglich, seine Auszüge so oft wie möglich an den Self-Terminals von BNP Paribas Fortis abzuholen.

Wenn der Karteninhaber seine Auszüge an den Self-Automaten abdrucken möchte und mehr als 99 Blätter gedruckt werden müssen, wird der Vorgang nicht ausgeführt. In diesem Fall werden die Kontoauszüge gedruckt und per Post an die Postanschrift des Kontoinhabers gesandt, wobei die Portokosten zu seinen Lasten gehen.

Mit dem Service „Ausdrucken von Kontoauszügen“ können keine Auszüge des Hello Sichtkontos gedruckt werden.

#### IV.1.7.3. Cash deposit

Vorbehaltlich der in Artikel III.2.1.2 genannten Einschränkung hat der Karteninhaber die Möglichkeit, an den speziell dazu vorgesehenen Automaten Geldscheine in Euro auf ein Konto bei der Bank einzuzahlen.

Die Einzahlung von Geldscheinen per Self Cash deposit ist möglich für:

- Konten, wovon der Kunde Inhaber oder Mitinhaber ist;
- Konten, von deren Inhaber der Kunde gesetzlicher Vertreter ist;
- das Bezugskonto der Karte, wenn der Karteninhaber Bevollmächtigter ist.

Der Karteninhaber deponiert die Geldscheine im dazu vorgesehenen Modul des Self Cash deposit-Automaten. Dies kann in mehreren Bündeln erfolgen. Der Karteninhaber muss den vom Automaten gezahlten Betrag des Bündels bestätigen. Ist der Karteninhaber mit der Zahlung eines Bündels nicht einverstanden, kann er die Transaktion abbrechen und bekommt er alle Geldscheine dieses Bündels zurück (mit Ausnahme der verdächtigen und falschen Geldscheine). Der Karteninhaber erhält für das/die bestätigte(n) Bündel einen Beleg mit den Einzelheiten der Einzahlung. Nach Bestätigung des eingezahlten Betrages durch den Karteninhaber wird das von ihm gewählte Konto gutgeschrieben.

Die Bank hat die Möglichkeit, für die Einzahlungen Limitbeträge pro Transaktion, Karte und Konto einzuführen.

Für jeden per Self Cash deposit deponierten Geldschein erfolgt eine spezifische elektronische Überprüfung. Unbeschadet eines Gegenbeweises des Kunden erbringt die Überprüfung der Bank den Beweis für die festgestellte Transaktion, bei der ein Geldschein deponiert wurde.

Unkenntliche Geldscheine werden dem Kunden ohne Gutschrift des Kontos vom Modul zurückgegeben.

Falsche Geldscheine werden ohne Gutschrift des Kontos vom Automaten einbehalten.

#### IV.2. Easy Banking Phone

Der Easy Banking Phone-Service bietet dem Inhaber die Möglichkeit, über ein Tastentelefon mit dem Sprachcomputer der Bank in Verbindung zu treten, um Kontostände und den Stand von Bank- und Versicherungsprodukten abzurufen, Überweisungen zu tätigen,

gemäß den in Artikel IV.4. genannten Bestimmungen bestimmte von der Bank, einer Tochtergesellschaft der Bank oder einer Gesellschaft der Gruppe, wozu die Bank gehört, vertriebene Finanzdienstleistungen und andere Dienstleistungen zu erwerben und zu verwalten.

Per Easy Banking Phone kann der Inhaber für die im ersten Absatz genannten Zwecke, wie auch für die Tätigkeit von Anlagegeschäften, die Übermittlung von Aufträgen und Anfragen, für allgemeine Finanzinformationen sowie persönliche Informationen und Beratungsleistungen gemäß den in Artikel IV.4.2. bestimmten "Easy Banking Phone"-Modalitäten ebenfalls mit einem Berater der Bank in Verbindung treten, indem er sich entweder zu Beginn oder im Laufe des Telefongesprächs anhand seiner Zugangsnummer und seines Easy Banking Phone PIN-Codes identifiziert. Die Telefongespräche werden von der Bank in vollem Umfang aufgezeichnet.

#### IV.3. Easy Banking Web

##### a) Funktionen

Easy Banking Web bietet dem Inhaber die Möglichkeit, über ein Gerät mit dem Computer der Bank in Verbindung zu treten und je nach den verfügbaren Funktionen auf der Website der Bank, auf die er zugreift, Kontostände und den Stand von Bank- und Versicherungsprodukten abzurufen, Überweisungen und Anlagegeschäfte zu tätigen, Aufträge zu erteilen und Anfragen zu übermitteln, auf elektronischem Wege mittels einer Signatur, die gemäß den in nachstehendem Artikel IV.3 (b) festgehaltenen Modalitäten erstellt wurde und die darin aufgeführten Merkmale aufweist, Daten zu signieren, den Service Zoomit zu benutzen, allgemeine Finanzinformationen sowie persönliche Informationen und Beratung zu erhalten, Nachrichten mit der Bank auszutauschen, gemäß den in Artikel IV.4. genannten Modalitäten bestimmte von der Bank, vertriebene Finanzdienstleistungen oder andere Dienstleistungen zu erwerben und zu verwalten.

##### b) Elektronische Signatur von Daten

Die Bank kann auf der (den) von ihr bestimmten Website(n) und für den (die) von ihr bestimmten Datentyp(en) vom Nutzer die Erstellung einer elektronischen Signatur verlangen, die ihm ausweist und nur ihm zugeordnet ist. Die Signatur gewährleistet die Integrität der signierten elektronischen Daten. Dieses Signaturverfahren kommt ausschließlich im Rahmen der Beziehungen zwischen der Bank und dem Nutzer zur Anwendung; eine anderweitige Nutzung ist ausgeschlossen.

Die Signatur wird unter Kontrolle des Nutzers erstellt. Zu diesem Zweck ermächtigt der Nutzer die Bank, für die ihm von der Bank auf dem Display angezeigten elektronischen Daten (zum Beispiel die Datei mit den Daten für eine Anweisung oder den Erwerb eines Dienstes durch den Nutzer) ein Signaturzertifikat auszustellen oder ausstellen zu lassen, das den Nutzer ausweist, und mithilfe des Zertifikats seine elektronische Signatur zu erstellen. Das Zertifikat unterliegt den in den Richtlinien der Bank für die Verwaltung von Zertifikaten festgehaltenen Nutzungsbedingungen, die auf der Website der Bank abgerufen werden können und beim Antrag auf Genehmigung zur Ausstellung der einzelnen Zertifikate zur Verfügung gestellt werden. Mit der Erteilung der Genehmigung zur Ausstellung des Zertifikats erklärt sich der Nutzer mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden.

Der Nutzer erteilt seine Genehmigung mittels des von der Bank vorgesehenen Signaturverfahrens. Die Modalitäten und Schritte zur Erstellung der elektronischen Signatur werden auf dem Display angezeigt.

Die Bank stellt dem Nutzer ein elektronisches Dokument aus, das die elektronischen Daten enthält und mit der elektronischen Signatur des Nutzers versehen ist, die dieser überprüfen kann. Das signierte elektronische Dokument kommt ausschließlich im Rahmen der Beziehungen zwischen der Bank und dem Nutzer zur Anwendung; eine anderweitige Nutzung ist ausgeschlossen.

### c) Sicherung per Security SMS

Im Rahmen der Bekämpfung der Risiken des Betrugs oder jeglichen anderen Missbrauchs behält sich die Bank das Recht vor, für die von ihr bezeichneten Services und Funktionen und entsprechend ihren mitgeteilten Bedingungen und Modalitäten die in Artikel II genannte Anwendung „Security SMS“ zu aktivieren. Der Inhaber hält sich an die im betroffenen Service bereitgestellten Anweisungen und Informationen.

### d) Verschiedenes

Über den Easy Banking Web-Dienst kann der Nutzer auch mit einem Berater der Bank in Verbindung treten, wenn er Hilfe bei der Nutzung des Dienstes benötigt (Helpdesk Easy Banking Web). Die Telefongespräche werden von der Bank in vollem Umfang aufgezeichnet.

Der Inhaber, der eine Internetverbindung nutzt und eine Karte mit dem Service „Bargeldabhebungen an unseren Geldautomaten und Zahlen bei Händlern (POS) im In- und Ausland“ besitzt, kann mit der Karte seine Einkäufe bei einem Händler bezahlen, der ein Fernabsatzsystem auf einer Internetseite betreibt. Der Inhaber identifiziert sich und signiert die Transaktion unter Verwendung der elektronischen Zeichnungsverfahren, die die Bank ihm zur Verfügung stellt, insbesondere im Rahmen des Easy Banking Web-Service.

Der Inhaber wird von der Bank über die technischen Eigenschaften und Voraussetzungen des verwendeten Geräts benachrichtigt, damit die Services korrekt funktionieren können. Diese Informationen sind auf den Easy Banking Web-Bildschirmen vermerkt.

## IV.4. Erwerb und Verwaltung von Finanzdienstleistungen im Rahmen der Services Self banking, Easy Banking Phone und Easy Banking Web

Im Rahmen der Services Self banking, Easy Banking Phone und Easy Banking Web kann der Inhaber bestimmte von der Bank vertriebene Finanz- und andere Dienstleistungen erwerben, ändern und annullieren. Zur Einreichung seines Antrags für den Erwerb, die Änderung oder Annullierung der oben genannten Dienstleistungen benutzt der Inhaber teil- oder vollelektronische Transaktionen.

### IV.4.1. Vollelektronische Transaktionen

Eine vollelektronische Transaktion verläuft wie folgt:

- Bei Self banking und Easy Banking Web wird die Transaktion auf dem Bildschirm im Standardmenü angeboten, wo der Inhaber sie auswählt. Bei Easy Banking Phone kann die Transaktion aktiviert werden, indem eine Taste oder eine Tastenkombination des Telefongeräts gedrückt wird.
- Nach der Eingabe der Antragsdaten unterzeichnet der Inhaber den Antrag anhand des spezifischen Zeichnungsverfahrens für den benutzten Service.
- Der vom Inhaber unterzeichnete Antrag wird vollständig elektronisch weitergeleitet und bearbeitet.
- Wird der Antrag bei Self banking und Easy Banking Web eingereicht, wird der Inhaber sofort über den weiteren Verlauf seines Antrags benachrichtigt (Annahme, Ablehnung oder Prüfung durch die Bank), außer wenn der Vorgang durch eine technische Panne abgebrochen wird.
- Die Bank bestätigt dem Inhaber die Annahme seines Antrags und teilt ihm alle erforderlichen Informationen per Anlage zu einem Kontoauszug, mit einfachem Schreiben oder jedem anderen System elektronischer Post mit.
- Falls sich die Anfrage auf Dienste bezieht, die die Bank für andere Unternehmen vertreibt, kann die Annahme der Anfrage gegebenenfalls direkt von dem betreffenden Unternehmen bestätigt werden.

## IV.4.2. Teilelektronische Transaktionen

### Im Rahmen von Easy Banking Web

Eine teilelektronische Transaktion verläuft wie folgt:

- Der Inhaber übermittelt elektronisch einen Antrag.
- Nach der Eingabe der Antragsdaten unterzeichnet der Inhaber den Antrag anhand des spezifischen Zeichnungsverfahrens für den benutzten Service.
- Die Bank benachrichtigt den Inhaber über den weiteren Verlauf seines Antrags (Annahme, Ablehnung oder Prüfung durch die Bank) und teilt ihm alle erforderlichen Informationen per Anlage zu einem Kontoauszug, mit einfachem Schreiben oder jedem anderen System elektronischer Post mit.

### Im Rahmen von Easy Banking Phone

Eine teilelektronische Transaktion verläuft wie folgt:

- Der Inhaber reicht seinen Antrag telefonisch beim Berater der Bank ein.
- Nach der Verarbeitung dieser Anfrage informiert die Bank den/die Inhaber(in) über den Stand der Bearbeitung seiner/ihrer Anfrage (angenommen, abgelehnt oder Prüfung durch die Bank) und übermittelt ihm/ihr alle erforderlichen Informationen mittels einer an einen Kontoauszug angehängten Mitteilung, eines Schreibens oder einer Nachricht im Rahmen eines beliebigen E-Mail-Systems.
- Falls sich die Anfrage auf Dienste bezieht, die die Bank für andere Unternehmen vertreibt, kann der/die Inhaber(in) gegebenenfalls direkt von dem betreffenden Unternehmen über den Stand der Bearbeitung seiner/ihrer Anfrage informiert werden.

## IV.4.3. Liste der verfügbaren Funktionen und Transaktionen

- Die Liste der auf dem Portal, auf das der Nutzer im Rahmen des Easy Banking Web-Dienstes Zugriff hat, verfügbaren Funktionen und Transaktionen kann auf dem Portal eingesehen werden. Ferner kann der Nutzer dieses Dienstes über ihm im Rahmen dieses Dienstes zugesandte Personal Messages erfahren, welche Funktionen und Transaktionen verfügbar sind.
- Der Nutzer des Easy Banking Phone-Dienstes kann die verfügbaren Funktionen und Transaktionen bei einem Bankberater abfragen.
- Die im Rahmen des Self-Dienstes verfügbaren Funktionen und Transaktionen können im Menü dieses Dienstes abgerufen werden.

Die Liste dieser Funktionen und Transaktionen ist evolutiv; bestimmte Funktionen und Transaktionen können von der Bank hinzugefügt, geändert oder gelöscht werden.

## V. HÖCHSTBETRÄGE

### V.1. Bargeldabhebungen – Zahlungen an Zahlungsterminals

#### V.1.1. Allgemeine Bestimmungen

Die unten genannten Höchstbeträge sind die Standardlimits für die Benutzung der Karten.

Die Summe der Bargeldabhebungen ist wie folgt begrenzt:

- Höchstbetrag pro Karte und Tag (0-24 Uhr): 625 EUR,
- Höchstbetrag pro Karte und Periode von 7 Tagen: 1.250 EUR.

Die Summe der Zahlungen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, sowie der Fernzahlungen ist auf 2.500 EUR pro Karte und Periode von 7 Tagen begrenzt.

Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, die Standardlimits im Laufe des Vertrages innerhalb des unten genannten Angebots der Bank zu

erhöhen oder herabzusetzen. Die Höchstbeträge für Bargeldabhebungen und Zahlungen können unabhängig voneinander angepasst werden. Die Erhöhung der Limits kann der vorherigen Genehmigung der Bank unterliegen. Die Erhöhung der Standardlimits für Bargeldabhebungen ist dem Karteninhaber untersagt, der bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde, und das solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist. Der/die Karteninhaber(in) hat zudem die Möglichkeit, die Limits für außergewöhnliche Bargeldabhebungen oder Zahlungen über die Kanäle, die die Bank dafür bereitstellt, zeitlich anzupassen (für einen Zeitraum zwischen 1 und 7 Tagen).

In diesem Fall werden diese Limits nur während des festgelegten Zeitraums berücksichtigt. Die vorübergehende Anpassung der Limits für außerordentliche Abhebungen ist dem Karteninhaber untersagt, der bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde, und das solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist.

Im Rahmen der Betrugsbekämpfung behält sich die Bank das Recht vor, automatisch und mit sofortiger Wirkung die Kartenlimits zu senken, gegebenenfalls auch bei bestimmten Händlern oder in besonderen Geschäftsbereichen, wenn:

- der Karteninhaber die aus den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen resultierenden Verpflichtungen nicht einhält
- die internen Betrugserkennungssysteme der Bank einen möglichen Betrug bezüglich des Kontos/der Konten, auf das/die der Inhaber Zugriff hat, oder einen mit diesem/n zusammenhängenden Betrugsverdacht anzeigen.
- die Bedingungen, die die Bank für das Erteilen eines bestimmten Limits anwendet, bei einer späteren Kontrolle nicht mehr erfüllt sind.

#### Bargeldabhebungen

| pro Karte/Tag | pro Karte/7 Tage |
|---------------|------------------|
| 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        |

#### Zahlungen bei Händlern (pro Karte/7 Tage in Folge)

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

Die Summe der Bargeldabhebungen, Zahlungen bei Händlern (POS) im In- und Ausland sowie der Fernzahlungen ist auf 9.990 EUR pro Karte und Periode von 7 Tagen begrenzt.

Bargeldabhebungen an Geldautomaten können abhängig vom Eigentümer des Automaten auf geringere Höchstbeträge als die oben genannten begrenzt werden.

#### V.1.2. Geltende Regeln für Welcome Pack (Inhaber jünger als 18 Jahre)

Die in diesem Artikel genannten Regeln gelten für Welcome Pack, deren Inhaber jünger als 18 Jahre sind.

Die unten genannten Höchstbeträge sind die Standardlimits für die Benutzung der Karten.

Die Summe der Bargeldabhebungen ist wie folgt begrenzt:

- Höchstbetrag pro Karte und Tag (0-24 Uhr): 125 EUR,
- Höchstbetrag pro Karte und Periode von 7 Tagen: 250 EUR.

Die Summe der Zahlungen bei Händlern (POS) im In- und Ausland, Fernzahlungen ist auf 250 EUR pro Karte und Periode von 7 Tagen begrenzt.

Auf ausdrücklichen Antrag des gesetzlichen Vertreters können die Standardlimits innerhalb des unten genannten Angebots erhöht oder herabgesetzt werden:

#### Bargeldabhebungen

| pro Karte/Tag | pro Karte/7 Tage in Folge |
|---------------|---------------------------|
| 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                   |

#### Zahlungen bei Händlern (pro Karte/7 Tage in Folge)

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

#### V.2. Überweisungen

Als Überweisung zugunsten eines Dritten im Sinne dieses Artikels gilt jede Überweisung auf ein Konto, wozu der Inhaber im Rahmen der Services keinen Zugang hat, d.h. ein anderes als in Artikel III.2.1.3.2., III.3.1. oder III.4.1. dieser Allgemeinen Bedingungen genanntes Konto.

Für alle Überweisungen, die per Easy Banking Phone und an Self-Terminals der Bank eingegeben werden, gelten folgende Höchstbeträge: Überweisungen von einem Sparkonto auf ein Sparkonto und von einem Sparkonto auf ein Sichtkonto sind auf den verfügbaren Saldo des belasteten Kontos begrenzt; Überweisungen von einem Sichtkonto zugunsten eines Dritten sind auf den verfügbaren Saldo des belasteten Kontos bei einem Höchstbetrag von 5.000 EUR pro Tag und 10.000 EUR pro Woche begrenzt.

Der Auftrag und/oder der Eingang von Auslandsüberweisungen (außerhalb des SEPA-Raums - Europäischer Wirtschaftsraum) von



oder auf ein Konto sind nicht zulässig, wenn der/die (Mit)Inhaber bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde(n), und das solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist.

Per Easy Banking Web getätigte Überweisungen zugunsten eines Dritten sind auf einen Höchstbetrag von 300.000 EUR pro Tag und Konto begrenzt. Die Bank behält sich jedoch das Recht vor, den Höchstbetrag bei einem Betrugs- oder ähnlichen Missbrauchsrisiko auf einen von ihr festgelegten Betrag zu begrenzen.

Im Rahmen der Services Easy Banking Phone und Self banking sind Überweisungen von einem Welcome Pack, dessen Inhaber jünger als 18 Jahre ist, zugunsten eines Dritten auf den verfügbaren Saldo des belasteten Kontos bei einem Höchstbetrag von 625 EUR pro Tag und 1.250 EUR pro Woche begrenzt. Im Rahmen des Service Easy Banking Web gelten dieselben Obergrenzen.

### **V.3. Transaktionen mit Finanzinstrumenten**

Für den An- und Verkauf von Finanzinstrumenten (Aktien, Investmentfonds, Anleihen) per Easy Banking Web liegt der Höchstbetrag bei 250.000 EUR pro Transaktion.

## **VI. PFLICHTEN UND HAFTUNG DES INHABERS**

### **VI.1. Grundlegende Pflichten – Sicherheit der Karten, PIN-Codes und Zeichnungsverfahren**

Der Inhaber muss die Karte und Services gemäß den für die Ausgabe und Benutzung geltenden Bedingungen benutzen.

Der Kontoinhaber hat sich zu vergewissern, dass er seine Transaktionen direkt über die vorgenannten Dienste der Bank ausführt. Insbesondere dürfen Zugriff und Nutzung von Easy Banking Web oder die Nutzung des Authentifizierungs- bzw. Zeichnungsverfahrens (das die Bank dem Kontoinhaber über den Easy Banking Web-Dienst zur Verfügung stellt) allein über die dafür von der Bank vorgesehene Internetseite erfolgen.

Die Karten, PIN-Codes, einschließlich itsme-Code und Identifikations- und Zeichnungsverfahren sind strikt persönlich und nicht übertragbar.

Der Inhaber trifft die erforderliche Vorsorge, um die Sicherheit und gegebenenfalls die Geheimhaltung seiner Karte, seines PIN-Codes und seiner Identifikations- und Zeichnungsverfahren zu gewährleisten. Insbesondere betreffend die PIN-Codes, einschließlich itsme-Code, verpflichtet er sich, sie sich einzuprägen, sie auf keinem Dokument, Gegenstand oder Träger zu notieren, sie nicht bekanntzumachen und in keiner Weise Kenntnis davon nehmen zu lassen. Er verpflichtet sich ebenfalls, seine Karten, PIN-Codes, itsme-Code und Zeichnungsverfahren keinem Dritten zugänglich zu machen oder zu seiner Verfügung zu überlassen.

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

### **VI.2. Anzeige des Verlusts, Diebstahls oder Risikos einer missbräuchlichen Benutzung der Karten, Geräte, PIN-Codes und Zeichnungsverfahren**

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

Der Karteninhaber muss CARD STOP sofort vom Verlust, Diebstahl oder Risiko einer missbräuchlichen Benutzung seiner Karte unterrichten.

Der Inhaber eines Online banking-Dienstes unterrichtet den Easy Banking Web-Helpdesk, sobald er Kenntnis vom Verlust, Diebstahl oder Risiko einer missbräuchlichen Benutzung seines elektronischen Identifizierungs- und Zeichnungsverfahrens bzw. seines Geräts hat.

Umfasst das elektronische Identifizierungs- und Zeichnungsverfahren von Easy Banking Web die Benutzung einer Karte und eines Lesegeräts, unterrichtet der Inhaber CARD STOP sofort vom Verlust, Diebstahl oder Risiko einer missbräuchlichen Benutzung dieser Karte.

CARD STOP ist 7 Tage in der Woche rund um die Uhr telefonisch unter 070/344 344 erreichbar.

Das Telefongespräch wird von CARD STOP in vollem Umfang aufgezeichnet.

Der Easy Banking Web Helpdesk ist nur an bestimmten Tagen zu bestimmten Uhrzeiten erreichbar. Die Öffnungszeiten des Easy Banking Web Helpdesk sind in der Zweigstelle oder auf der Website [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) der Bank erhältlich.

Stellt der Inhaber den Tatbestand außerhalb der Öffnungszeiten des Easy Banking Web Helpdesk fest, unterrichtet er den Helpdesk, sobald dieser wieder erreichbar ist oder sobald ihm dies vernünftigerweise möglich ist.

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

CARD STOP, der Easy Banking Web-Helpdesk oder der itsme-Helpdesk teilen dem Inhaber je nach Fall sofort ein Aktenzeichen als Beweis der Anzeige mit.

Der gemäß diesem Artikel mitgeteilte Tatbestand muss innerhalb von 24 Stunden nach der Feststellung bei der Polizeibehörde des Orts des Verlusts oder Diebstahls angezeigt werden.

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

Der Inhaber muss so oft wie möglich vom Stand der Konten, auf die sich die im Rahmen der Services getätigten Geschäfte beziehen, sowie von allen auf den Konten gebuchten Bewegungen Kenntnis nehmen.

Wenn der Inhaber dabei eine nicht autorisierte oder nicht ordnungsgemäß ausgeführte Zahlung feststellt, verhält er sich gemäß den in der Rubrik "Zahlungsdienste" der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Vorschriften.

### **VI.4. Haftung für die missbräuchliche Benutzung der Karten, PIN-Codes und Zeichnungsverfahren**

#### **VI.4.1. Bis zur Anzeige**

Bis zu der in Artikel VI.2 genannten Anzeige haftet der Inhaber für die Folgen des Verlusts oder Diebstahls seiner Karte oder Zeichnungsverfahren in Höhe von 150 EUR, es sei denn er hat grob fahrlässig oder in betrügerischer Absicht gehandelt, wobei dieser Höchstbetrag nicht gilt. Bei geschäftlicher Nutzung gilt der oben genannte Betrag nicht.

#### VI.4.2. Nach der Anzeige

Nach der in Artikel VI.2. genannten Anzeige haftet der Inhaber nicht mehr für die Folgen des Verlusts oder Diebstahls seiner Karte oder Zeichnungsverfahren, außer wenn die Bank den Beweis erbringt, dass er betrügerisch gehandelt hat und vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel VI.4.3.

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

##### VI.4.3.1. Allgemeines

Abhängig von den Fakten und unbeschadet des souveränen richterlichen Ermessens kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers angesehen werden:

- CARD STOP, die Bank oder Belgian Mobile Wallet (je nachdem), was die Online Banking-Services betrifft, nicht sofort nach deren Feststellung vom Verlust, Diebstahl oder Risiko einer missbräuchlichen Benutzung seiner Karte, seines Geräts oder seiner Identifikations- und Zeichnungsverfahren unterrichtet zu haben,
- nicht regelmäßig vom Stand der Konten, auf die sich die im Rahmen der Services getätigten Geschäfte beziehen, sowie von allen darauf gebuchten einzelnen Bewegungen Kenntnis zu nehmen, wenn sich daraus seitens des Inhabers eine verspätete Feststellung einer missbräuchlichen Benutzung der Karte und/oder der Identifikations- und Zeichnungsverfahren und diesbezüglicher Benachrichtigung der Bank ergibt,
- die in Artikel VI.6. genannten Vorsichtsmaßnahmen nicht zu beachten,
- den Verlust oder Diebstahl der Karte, des Geräts oder der Zeichnungsverfahren nicht innerhalb von 24 Stunden nach der Feststellung bei der Polizeibehörde des Orts des Verlusts oder Diebstahls anzuzeigen zu haben.

##### VI.4.3.2. Mangelnde Vorsicht im Umgang mit den PIN-Codes, einschließlich itsme-Code, und Zeichnungsverfahren

###### VI.4.4.2.1. Missbräuchliche Benutzung des PIN-Codes, des itsme-Codes und Zeichnungsverfahren

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

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

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

###### VI.4.3.2.2. Mangelnde Vorsicht im Umgang mit der Karte

Diese Bestimmung gilt im Falle einer missbräuchlichen Benutzung der Karte ohne PIN-Code.

Es liegt keine grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers vor:

- wenn der Diebstahl der Karte mit Gewalt gegen seine Person oder sein Eigentum oder einen seiner Angehörigen oder unter Drohung mit Gewalt gegen seine Person oder sein Eigentum oder einen seiner Angehörigen verübt wird;
- wenn der Diebstahl der Karte in der Wohnung unter folgenden Umständen verübt wird. Als "Wohnung" gilt nur der Hauptwohntort, die eventuelle Zweitwohnung sowie Ferienhäuser des Inhabers und des Kontoinhabers sowie Studentenwohnungen. Beim Diebstahl muss es sich um Raub, Einbruch-, Einsteig- oder Nachschlüsseldiebstahl handeln.

Abhängig von den Fakten und unbeschadet des souveränen richterlichen Ermessens kann als grobe Fahrlässigkeit angesehen werden, wenn die Karte an einem anderen Ort als dem Wohnsitz hinterlassen wird, an dem der Inhaber gelegentlich oder vorübergehend wohnt (z.B. Hotelzimmer, Krankenhaus, Zelt, Campingcar, Wohnanhänger, Wohnmobil, Wohnwagen, Boot), außer wenn die Karte in einem Safe, den der Eigentümer oder Manager des Aufenthaltsorts seinen Kunden zur Verfügung stellt, oder in einer/einem verschlossenen Schublade oder Schrank aufbewahrt wurde.

Innerhalb des oben genannten Rahmens kann als grobe Fahrlässigkeit gelten, die Karte wie folgt unbeaufsichtigt zu lassen:

- am Arbeitsplatz, außer wenn sich die Karte in einer/einem verschlossenen Schublade bzw. Schrank befindet;
- in einem Fahrzeug, auch wenn es auf einem Privatweg abgestellt ist, unabhängig davon, ob es abgeschlossen ist oder nicht;
- an einem öffentlichen Ort oder einem der Öffentlichkeit zugänglichen Ort, außer wenn sich die Karte in einer/einem verschlossenen Schublade bzw. Schrank befindet;
- an einem privaten Ort (einschließlich dem Wohnort), wozu außer dem Inhaber mehrere Personen Zugang haben, z.B. bei einem Empfang, einer Feier einschließlich einer Familienfeier, Konferenz, Vorführung, Ausstellung, beim Sport oder einer Sportveranstaltung, außer wenn sich die Karte in einer/einem verschlossenen Schublade bzw. Schrank befindet;
- in Innenhöfen, Einfahrten und Gärten, die Teil eines Privateigentums sind;
- in den gemeinsam benutzten Gebäudeteilen eines Gebäudes in Miteigentum.

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

Innerhalb des oben genannten Rahmens kann als grobe Fahrlässigkeit seitens des Inhabers gelten, den unten genannten Personen aufgrund mangelnder Vorsichtsmaßnahmen oder Wachsamkeit hinsichtlich der Karte, des Geräts, des PIN-/itsme-Codes oder der Identifikations- und Zeichnungsverfahren die Benutzung der Karte, Zeichnungsverfahren oder der personalisierten Sicherheitsmerkmale zu ermöglichen:

- Inhaber, Mitinhaber oder Bevollmächtigter eines Kontos, auf das sich die mit der Karte getätigten Vorgänge beziehen;
- Ehepartner, Zusammenwohnender, Gast oder Besucher (unabhängig ob privater oder beruflicher Besuch) des Inhabers oder Kontoinhabers;
- Personen, Lohnempfänger oder nicht und unabhängig von ihrem Beschäftigungsstatus, die in einem Dienstverhältnis zum Inhaber oder Kontoinhaber stehen oder dessen Mitarbeiter sind;
- Verwandte und Anverwandte des Inhabers oder Kontoinhabers.

#### VI.5. Ausführung und Unwiderruflichkeit der im Rahmen der Services übermittelten Aufträge

Der Inhaber kann einen mit seiner Karte erteilten oder im Rahmen eines Online banking-Service übermittelten Auftrag für einen Geldtransfer nicht mehr widerrufen, sobald er bei der Bank eingegangen ist.

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

Der Widerruf muss der Bank per Schreiben, das vom Inhaber unterzeichnet ist, mitgeteilt werden. Für im Rahmen von Easy Banking Web getätigte Überweisungen erfolgt der Widerruf der Überweisung mit Memodatum oder Ausführungsdatum elektronisch mit der Funktion "Löschen". Der Widerruf wird mit den von der Bank zur Verfügung gestellten Zeichnungsverfahren unterzeichnet.

Der Kontoinhaber ermächtigt die Bank unwiderruflich, sein Konto mit den Beträgen der mit einer Karte getätigten Vorgänge zu belasten. Die infolge dieser Belastungen möglicherweise auftretenden unzulässigen Sollsalden können keinesfalls als

Kreditgewährung betrachtet werden und müssen vom Kontoinhaber unverzüglich ausgeglichen werden.

Die im Rahmen der Services übermittelten Zahlungsaufträge werden von der Bank ausgeführt, sofern der Status des Kontos und die Verträge, denen es unterliegt, dies zulassen.

Die Benutzung der Services zur Übermittlung der Aufträge an die Bank ändert in keiner Weise die Art dieser Aufträge.

Der Kontoinhaber muss alle erforderlichen Maßnahmen treffen, um nichtgeschuldete Zahlungen zu vermeiden. Die Bank interveniert nämlich nicht bei Streitfällen, die sich in diesem Zusammenhang zwischen dem Kontoinhaber und dem Empfänger einer solchen Zahlung ergeben können.

## **VI.6. Beratung zu Vorsichtsmaßnahmen**

Die Bank empfiehlt dem Kontoinhaber, die Vorsichtsmaßnahmen in Bezug auf die Benutzung der in diesem Artikel genannten Services zu beachten.

### **VI.6.1. Vorsichtsmaßnahmen betreffend die Karte**

Unterschreiben Sie eine neue Karte sofort nach Erhalt.

Bewahren Sie Ihre Karte in Ihrer Brieftasche oder an einem sicheren Ort auf.

Lassen Sie Ihre Karte am Arbeitsplatz niemals unbeaufsichtigt liegen. Zunehmend mehr Kartendiebstähle werden am Arbeitsplatz begangen.

Lassen Sie Ihre Karte nie an einem öffentlichen oder der Öffentlichkeit zugänglichen Ort, in privaten Räumen, wo Sie sich in Anwesenheit anderer Personen aufhalten, unbeaufsichtigt liegen, außer wenn die Karte in einer/einem verschlossenen Schublade oder Schrank aufbewahrt wurde.

Lassen Sie Ihre Karte nie in Ihrem Fahrzeug liegen, auch nicht, wenn es in Ihrer Einfahrt abgestellt ist.

Bewahren Sie die Belege Ihrer Abhebungen und Zahlungen auf.

Lassen Sie Ihre Karte sofort sperren, wenn sie ohne ersichtlichen Grund von einem Geldautomaten nicht mehr herausgegeben wird.

Drucken Sie vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel IV.1.8.2 regelmäßig Ihre Auszüge an den Self-Terminals aus oder laden Sie sie per Easy Banking Web herunter, überprüfen Sie Ihre Kontoauszüge sofort nach Erhalt. Benachrichtigen Sie bei Fehlern oder Unregelmäßigkeiten sofort die Bank.

### **VI.6.2. Vorsichtsmaßnahmen betreffend die PIN-Codes, einschließlich itsme-Code**

Prägen Sie sich den PIN-Code ein, sobald Sie ihn erhalten haben, und vernichten Sie das Dokument, auf dem er Ihnen mitgeteilt wurde.

Ändern Sie den PIN-Code nach Erhalt so schnell wie möglich an einem Geldautomaten.

Sobald Sie Ihren Easy Banking Phone PIN-Code erhalten haben, müssen Sie Easy Banking Phone über den Sprachcomputer aktivieren und wählen Sie den PIN-Code, den Sie fortan für diesen Service benutzen möchten.

Ihr PIN-/itsme-Code muss geheim bleiben: teilen Sie ihn niemandem mit, auch nicht einem Angehörigen, einem Freund bzw. einer Freundin oder einer wohlmeinenden Person.

Niemand hat das Recht, Ihren PIN-/itsme-Code zu erfragen, weder Ihre Bank noch Polizeibehörden oder Versicherungen.

Notieren Sie sich Ihren PIN-/itsme-Code auf keinen Fall, auch nicht verschlüsselt, z.B. in einer fiktiven Telefonnummer.

Geben Sie Ihren PIN-/itsme-Code immer verdeckt ein, ob an Geldautomaten, in Geschäften oder an Ihrem Gerät. Lassen Sie nie jemanden zuschauen und sorgen Sie immer dafür, dass Sie mit Ihrer Hand die Tastatur bedecken, so dass Sie nicht unbemerkt beobachtet werden können. Lassen Sie sich von niemandem ablenken oder von einem Unbekannten helfen. Wenn Sie Auffälligkeiten feststellen, benachrichtigen Sie sofort die Bank und gegebenenfalls den Händler.

Wenn Sie einen neuen PIN-Code wählen, vermeiden Sie dann zu offensichtliche Kombinationen (wie beispielsweise einen Teil Ihres Geburtsdatums, Ihrer Telefonnummer, die Postleitzahl Ihres Wohnorts usw.). Einen einzigen PIN-Code für alle Ihre Karten oder Zugangscodes wählen scheint einfach, birgt aber deutliche Risiken.

Falls die Vertraulichkeit Ihres Easy Banking Phone PIN-Codes gefährdet ist, sollten Sie ihn sofort mit der Option 1-4-1 "Änderung der persönlichen Daten" ändern. Falls Ihr Easy Banking Phone PIN-Code Ihnen keinen Zugang mehr zum Service gibt, rufen Sie sofort den Kundenservice der Bank an unter der Nummer, die auf den Websites [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) oder [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) vermerkt ist, an.

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

### **VI.6.3. Vorsichtsmaßnahmen betreffend Easy Banking Web**

Vergewissern Sie sich, dass Sie allein über die hierfür von der Bank vorgesehene Internetseite auf den Easy Banking Web-Dienst oder das Authentifizierungs- bzw. Zeichnungsverfahren, das die Bank Ihnen im Rahmen dieses Dienstes bereitstellt, zugreifen.

Lassen Sie Ihr Gerät während einer Easy Banking Web-Sitzung nicht unbeaufsichtigt. Schließen Sie das Programm mit dem Knopf "Abmelden", sobald Sie Easy Banking Web nicht mehr benutzen.

Vergewissern Sie sich, dass das Gerät, das Sie benutzen, durch die erforderlichen Virenschutz- und Firewallprogramme gegen Viren, Spyware und Adware gesichert ist und sorgen Sie dafür, dass die Programme stets aktuell sind. Bestimmte Viren können nämlich die Kontrolle über Ihr Gerät übernehmen, wodurch Sicherheitsrisiken entstehen, nicht nur für Ihr Online-Banking sondern für die gesamten Programme, Dateien wie Funktionen Ihres Geräts.

## **VI.7. Online banking-Services: Nutzungsrecht und geistiges Eigentum**

Der Inhaber verfügt über ein strikt persönliches Nutzungsrecht für die ihm von der Bank im Rahmen der Services zur Verfügung gestellte Software. Diese Software ist Eigentum der Bank und/oder der Personen, die der Bank das Betriebsrecht abgetreten haben.

Die Benutzung, das Abrufen oder Teilen dieser Software im Rahmen dieser oder in einer anderen Internetanwendung oder Software durch jede andere Partei, z.B. um Daten per Easy Banking Web zu extrahieren oder Transaktionen zu tätigen, ist strikt verboten.

Das Konzept der Internetseiten von Easy Banking Web, die Texte, das Layout und die sonstigen Bestandteile hiervon sind Eigentum der Bank und dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Bank unter keinen Umständen geändert, reproduziert oder veröffentlicht werden.

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

### **VII.1. Gültigkeitsdauer der Karte**

Die Karte hat eine begrenzte Gültigkeitsdauer. Sie wird bei Ablauf automatisch erneuert, außer im Falle der Verweigerung der Bank oder Kündigung des Inhabers, die der Bank einen Monat vor dem Ablauf mitgeteilt wird.

Bei Verlust, Diebstahl oder technischem Defekt seiner Karte, die keine Hello Bankkarte ist, kann der Karteninhaber vor dem Erhalt einer neuen, auf seinen Namen lautenden Karte in den Zweigstellen der Bank eine vorläufige Karte erhalten.

Für die vorläufige Karte gelten die Services, Funktionen und Höchstbeträge der Bankkarte, die sie vorübergehend ersetzt.

Die Nutzungsdauer der vorläufigen Karte ist auf drei Monate nach ihrer Auslieferung begrenzt.

## VII.2. Versand der Karte, des PIN-Codes und des Zugangscodes

Die Bank übernimmt die Risiken für jeden Versand einer Karte, eines PIN-Codes oder eines Zugangscodes an den Karteninhaber.

## VII.3. Interne Aufstellung der Vorgänge

Die Bank bewahrt während 10 Jahren ab dem 1. Januar nach dem Datum der Ausführung der Vorgänge eine interne Aufstellung der im Rahmen der Services ausgeführten Vorgänge auf.

## VII.4. Änderung der Verfügungslimits der Karten

Die Bank ändert die Verfügungslimits der Karten auf Antrag des Inhabers im Rahmen der in Artikel V.1.1. und V.1.2. genannten Höchstbeträge und Bedingungen.

Die Bank ist verpflichtet, die Verfügungslimits auf Antrag des Inhabers herabzusetzen, wenn er sich in einer der folgenden Situationen befindet: Verlust oder Diebstahl der Karte oder des PIN-Codes, Buchung auf seinen Kontoauszügen von Transaktionen, die ohne seine Zustimmung getätigt wurden.

Der Karteninhaber kann die Limits auch vorübergehend (für einen Zeitraum von einem bis sieben Tagen) für außerordentliche Abhebungen oder Zahlungen erhöhen. In diesem Fall werden diese Limits nur während des festgelegten Zeitraums berücksichtigt. Diese Möglichkeit ist dem Karteninhaber untersagt, der bei der Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Bank im Fernabsatz identifiziert wurde, und das solange eine physische Identifizierung in der Zweigstelle nicht erfolgt ist.

Die Bank behält sich das Recht vor, jeglichen Antrag auf Erhöhung des Limits abzulehnen, ohne ihre Entscheidung begründen zu müssen.

## VII.5. Nachweis der im Rahmen der Services getätigten Vorgänge

Die wichtigsten Daten aller im Rahmen der Services getätigten elektronischen Geldtransfers werden von der Bank aufgezeichnet und aufbewahrt, um sie in lesbarer Form auf gleich welchem Träger reproduzieren zu können. Bei Streitfällen mit dem Inhaber betreffend einen dieser Vorgänge und, sofern der Inhaber als Verbraucher auftritt, unbeschadet eines von ihm erbrachten Gegenbeweises erbringt die Bank ihrerseits anhand dieser Daten den Beweis dafür, dass der Vorgang korrekt registriert und gebucht und nicht durch eine technische Störung oder einen anderen Defekt beeinträchtigt wurde.

Bestimmte Geldautomaten und Terminals geben entweder auf ausdrücklichen Antrag des Inhabers oder automatisch einen Leistungsbeleg mit den Daten und dem Betrag des Vorgangs aus. Dieser Beleg wird unbeschadet der im ersten Absatz dieses Artikels genannten Bestimmungen ausgegeben.

## VII.6. Kontinuität der Online banking-Services

Die Bank erarbeitet die Programme und die Software für den Zugang zu den Online banking-Services mit größter Sorgfalt. Sie tut alles Erforderliche, um die Kontinuität der Dienstleistungen und die Sicherheit ihrer Systeme zu gewährleisten. Sie darf die Services jedoch schadenersatzlos unterbrechen, um die bestehenden Geräte oder Software zu warten oder neue Terminals oder Versionen der Software zu installieren, sofern diese Unterbrechungen einen angemessenen Zeitraum nicht überschreiten.

## VII.7. Nicht oder fehlerhaft ausgeführte Vorgänge – ohne Autorisierung ausgeführte Vorgänge – Fälschungen

Vorbehaltlich der in Artikel VI genannten Pflichten und Haftung des Inhabers, und vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel III.2.3.3, haftet die Bank für:

- im Rahmen der Services mit den Systemen, Terminals oder von der Bank zugelassenen Apparaten nicht oder fehlerhaft ausgeführte Vorgänge, unabhängig davon, ob diese unter ihrer Aufsicht stehen oder nicht;
- Vorgänge, die ohne die Autorisierung des Inhabers getätigt wurden, und für alle der Bank zuzuschreibenden Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verwaltung der Services;
- die Benutzung der gefälschten Karte bei Fälschung der Karte durch einen Dritten;
- das Risiko beim Versand einer Karte oder anderer Mittel, die ihre Benutzung ermöglichen, an den Inhaber.

In allen Fällen, in denen die Bank aufgrund des ersten Absatzes dieses Artikels haftbar ist, muss sie den Inhaber je nach Fall sobald wie möglich entschädigen:

- wenn sich aus dem nicht oder fehlerhaft ausgeführten Vorgang ein Verlust in Höhe des Teil- oder Gesamtbetrages des Vorgangs ergibt, wobei der Betrag dieses Verlusts eventuell um Zinsen erhöht wird;
- den eventuell erforderlichen Betrag, um den Inhaber in die Situation vor der Ausführung des nicht autorisierten Vorgangs zurückzusetzen, eventuell erhöht um Zinsen auf diesen Betrag;
- den erforderlichen Betrag, um den Inhaber in die Situation vor der Benutzung der gefälschten Karte zurückzusetzen;
- eventuelle andere finanzielle Folgen, insbesondere die Kosten, die dem Inhaber zur Feststellung des zu ersetzenden Schadens entstanden sind;

Im Rahmen der Online banking-Services übernimmt die Bank keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden infolge des Betriebs der Ausrüstung des Inhabers oder des von einem Dritten erbrachten Telekommunikationsservice oder der Unterbrechung der Services aufgrund von Umständen, die von ihrem Willen unabhängig sind.

## VII.8. Information

Die Bank teilt im Rahmen der Services allgemeine und persönliche Informationen zu den Konten mit. Die Bank tut alles Erforderliche, um korrekte Informationen mitzuteilen.

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

## VIII. ONLINE BANKING-BESTIMMUNGEN BETREFFEND DIE BEWEISFÜHRUNG

### VIII.1 Identifikations- und/oder Zeichnungsverfahren

Neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, insbesondere Artikel 22, erklärt sich der Inhaber ausdrücklich damit einverstanden, dass jegliche Nutzung eines oder mehrerer Identifikations- und/oder Zeichnungsverfahren, mithilfe derer er auf einen oder mehrere Easy Banking-Dienste zugreifen kann, im Sinne von Artikel XII.15 des Wirtschaftsgesetzbuches als elektronische Zeichnung gilt.

Somit erklärt sich der Inhaber ausdrücklich damit einverstanden, dass die mithilfe eines oder mehrerer Identifikations- und/oder Zeichnungsverfahren erstellte elektronische Zeichnung für ihn und die Bank den Nachweis seiner Identität, seines Einverständnisses in Bezug auf den Inhalt der Vorgänge, Aufträge und Maßnahmen, die durch diese Zeichnung bestätigt und/oder übermittelt wurden, sowie der Übereinstimmung dieser Vorgänge, Aufträge und Maßnahmen,

die vom Inhaber bestätigt und/oder übermittelt wurden, mit den Vorgängen, Aufträgen und Maßnahmen, die von der Bank über den verwendeten Kommunikationskanal erhalten wurden, darstellt.

Der Inhaber erklärt sich damit einverstanden, dass diese elektronische Zeichnung verbindlich ist und dass er die Verantwortung für dies mit dieser elektronischen Zeichnung bestätigten Vorgänge, Aufträge und Maßnahmen übernimmt, unbeschadet Artikel VI dieser Allgemeinen Bedingungen und unbeschadet des Rechts des Inhabers in seiner Funktion als Verbraucher, einen Gegenbeweis zu erbringen, wenn er auf einen Fehler oder eine Irregularität hinweist.

## VIII.2 Aufzeichnungen

Die in Artikel IV.2. und IV.3. genannte Aufzeichnung der Telefongespräche unterliegt den Bestimmungen von Artikel 9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank in Bezug auf die Erfassung und Verarbeitung personenbezogener Daten. Die Bank bewahrt diese Aufzeichnungen zehn Jahre auf. Danach werden sie vernichtet, außer in Fällen, in denen die Bank sie aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder Vorschriften oder eines legitimen Interesses länger aufbewahren muss.

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

Falls sich die Telefongespräche auf Dienste beziehen, die die Bank für andere Unternehmen vertreibt, kann die Bank die Aufnahmen dieser Telefongespräche zu den vorstehend beschriebenen Zwecken an das betreffende Unternehmen übermitteln.

Falls der Inhaber der Meinung ist, dass beim Aufzeichnungssystem ein Fehler oder eine Unregelmäßigkeit vorliegt, muss er den Beweis dafür erbringen.

Die Bank behält sich das Recht vor, den Inhaber darum zu bitten, die per Telefon erteilten Aufträge und/oder Anfragen per Schreiben, Fax, E-Mail oder jedes andere System elektronischer Post zu bestätigen, falls sie dies für nützlich oder erforderlich betrachtet. Die Bank kann deren Ausführung daher bis zum Erhalt der Bestätigung aussetzen.

Telefaxkopien, Druckversionen von E-Mails und Nachrichten, die mit gleich welchem anderen System elektronischer Post übermittelt wurden, wird die volle Beweiskraft eines Schriftstücks verliehen. Diese Kopien und Druckversionen werden als Urschriften betrachtet. Der Inhaber übernimmt den Schaden aus betrügerischen Handlungen oder Fehlern für per Telefax, E-Mail oder gleich welchem anderen System elektronischer Post bestätigte Aufträge und Anfragen, außer wenn der Inhaber den Beweis für eine arglistige Täuschung oder einen schwerwiegenden Fehler seitens der Bank erbringt.

Die Bank ist berechtigt, die Ausführung von per Telefax bestätigten, per E-Mail oder gleich welchem anderen System elektronischer Post übermittelten Aufträgen und/oder Anfragen auszusetzen, wenn sie der Ansicht ist, dass deren Echtheit nicht ausreichend erwiesen ist, und einen schriftlichen Auftrag oder bestimmte Belege zu verlangen.

Im Rahmen der Nutzung der Services kann der Inhaber der Bank Aufträge und/oder Anfragen per E-Mail oder gleich welchem anderen System elektronischer Post übermitteln. Die in Absatz 5, 6 und 7 dieses Artikels genannten Bestimmungen in Bezug auf die Beweiskraft und die Haftung des Inhabers und der Bank gelten ebenfalls für so übermittelte Nachrichten.

## IX. LAUFZEIT DES VERTRAGES UND BEENDIGUNG DES SERVICE

Dieser Vertrag gilt unbefristet.

Der Inhaber kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen.

Die Bank kann den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten kündigen. Bei geschäftlicher Nutzung gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat.

Die Bank kann den Service jedoch fristlos kündigen, wenn der Inhaber eine seiner Verpflichtungen gegenüber der Bank nicht erfüllt, oder wenn die Bank Kenntnis von Fakten hat, die die Vertrauensbeziehung zwischen ihr und dem Inhaber stören.

Die Bank behält sich das Recht vor, dem Terminal- und Geldautomatennetz in Belgien oder im Ausland und den Händlern den Auftrag zu erteilen, eine Karte zu beschlagnahmen oder zu verweigern, sowie den Zugang des Inhabers zu den Online banking-Services auszusetzen, wenn:

- hintereinander mehrere falsche PIN-Codes eingegeben wurden;
- die Karte defekt oder beschädigt ist;
- die Karte im Terminal vergessen wurde;
- der Inhaber die Karte oder den Service nicht gemäß diesen Allgemeinen Bedingungen benutzt;
- der Inhaber eine seiner Verpflichtungen gegenüber der Bank nicht erfüllt oder die Bank Kenntnis von Fakten hat, die die Vertrauensbeziehung zwischen ihr und dem Inhaber stören;
- ein Missbrauchs- oder Betrugsrisiko besteht.

Die im Rahmen dieses Vertrages berechneten regelmäßigen Kosten sind nur anteilmäßig bis zum Vertragsende vom Inhaber zu zahlen.

## X. KOSTEN DER SERVICES

### X.1. Gebühren der Services

Die Services werden gegebenenfalls gegen Zahlung einer regelmäßigen Gebühr erbracht, die automatisch von dem Sichtkonto abgebucht wird, über das die Services genutzt werden. Easy Banking Phone ist gebührenfrei.

### X.2. Andere Kosten

Für folgende Leistungen werden oder können Gebühren berechnet werden:

- Verwaltung der Bankkarte,
- alle im Rahmen der Services getätigten Transaktionen,
- Überweisungen und Zahlungen in Ausführung von im Rahmen der Services übermittelten Aufträgen,
- Ausstellung einer neuen Karte,
- Ausstellung eines neuen PIN-Codes,
- Versand des mit der Signatur verbundenen SMS-Codes im Rahmen des Security SMS-Dienstes,
- Ersatz für ein Element des elektronischen Identifizierungs- und Zeichnungssystems im Rahmen von Easy Banking Web und Security SMS,
- Änderung des Verfügungslimits der Karte,
- Ersatz für eine abhandengekommene oder gestohlene Karte,
- Ausstellung einer Fotokarte,
- Ausstellung einer Vorläufigen Karte.

Die Kosten für Transaktionen (Bargeldabhebungen/Zahlungen bei Händlern) gelten unabhängig eventueller Zuschläge von bestimmten Händlern oder Betreibern von Geldautomaten.

Mit einer Karte getätigte Bargeldabhebungen und Zahlungen in einer Währung außerhalb der Eurozone werden zu einem Wechselkurs umgerechnet, der auf der Grundlage der von der Europäischen Zentralbank veröffentlichten Richtkurse festgelegt wird, zuzüglich

einer im Preisverzeichnis genannten Devisenmarge. Es gilt der Kurs des Tages, an dem die Bank die Datei mit den Transaktionen erhält.

Der Inhaber des Easy Banking Phone- oder Easy Banking Web-Service übernimmt:

- die Kosten in Bezug auf den Ankauf, die Installierung und den Betrieb des Terminals, das IT- oder sonstige Material und das elektronische Identifizierungs- und Zeichnungssystem, um Zugang zu den Services zu erhalten;
- die Kosten für den Zugang zu Internet oder anderen Netzen;
  - die Gebühren für die Verbindung mit dem Easy Banking Phone- bzw. Easy Banking Web-Portal.

### X.3. Informationen über die Gebühren, Datum der Belastung oder Gutschrift und Wertstellungen

Wir verweisen hierzu auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen "Zahlungsdienste" und das Preisverzeichnis, die dem Inhaber in allen Zweigstellen und auf den Websites der Bank [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be) oder [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) bereitgestellt werden.

## XI. BESCHWERDEN UND RECHTSMITTEL

Beschwerden können der Bank über die Zweigstelle des Kunden, den Kundenservice oder das per Easy Banking Web bzw. auf der Internetseite der Bank verfügbare Beschwerdeformular mitgeteilt werden.

Ist der Kunde mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden, kann er eine schriftliche Beschwerde beim Beschwerdemanagement der Bank unter folgender Adresse einreichen:

Beschwerdemanagement  
Montagne du Parc 3  
1000 Brüssel  
Fax: +32 (0)2 228 72 00

Stellt die vom Beschwerdemanagement der Bank vorgeschlagene Lösung den Kunden nicht zufrieden, kann er als natürliche Person und in Privatangelegenheiten handelnd den Streitfall beim **Ombudsfin** – Ombudsman in finanzielle Konflikte vorlegen, entweder mit einfachem Schreiben an die unten genannte Adresse oder mit dem auf der Internetseite verfügbaren Beschwerdeformular:

**Ombudsfin** – Ombudsman in finanzielle Konflikte  
North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles  
Fax : 02 545 77 79  
E-Mail : [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Betrifft die Beschwerde einen Zahlungsdienst, kann außerdem Beschwerde erhoben werden bei der Generaldirektion Kontrolle und Schlichtung beim Föderalen Öffentlichen Dienst Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Brüssel.

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

## XII. ÄNDERUNGEN DIESER ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN

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

Zusammen mit den im ersten Absatz genannten Informationen teilt die Bank mit, dass der Inhaber über eine Frist von mindestens zwei Monaten verfügt, um den Vertrag kostenlos zu kündigen, und dass die geänderten Bedingungen in Ermangelung einer Kündigung seitens des Inhabers innerhalb dieser Frist als vom Inhaber als angenommen betrachtet werden.

## Anlage 1 zu den Allgemeinen Bedingungen für Bankkarten und die Services Easy Banking Phone und Easy Banking Web: Allgemeine Bedingungen des via Easy Banking Web nutzbaren Zoomit-Dienstes

### 1. Gegenstand der allgemeinen Bedingungen des Zoomit-Dienstes

Gegenstand dieser allgemeinen Bedingungen des Zoomit-Dienstes (nachstehend die „Allgemeinen Bedingungen“) ist die Beschreibung des von der Bank im Rahmen ihres Easy Banking Web-Dienstes angebotenen Zoomit-Dienstes von Isabel sowie die Darlegung der sich im Zusammenhang mit diesem Dienst ergebenden Rechte und Pflichten.

### 2. Definitionen

2.1 Vorbehaltlich abweichender oder näherer Bestimmungen in diesen Allgemeinen Bedingungen gelten die Definitionen gemäß Artikel II der Allgemeinen Bedingungen für Bankkarten und die Services Easy Banking Phone und Easy Banking Web.

2.2 Ergänzend zu diesen Definitionen gelten für diese Allgemeinen Bedingungen die nachfolgenden Definitionen.

„Dokument“: bezeichnet ein elektronisches Schriftstück, das ggf. finanzielle Daten beinhaltet (hierzu zählen unter anderem Rechnungen, Gutschriften, Gehaltsabrechnungen usw.) und das von einem Versender einem oder mehreren Empfängern mittels Zoomit bereitgestellt wird.

„Vertragspartner“ oder „Sie“: natürliche Personen, die einen Easy Banking Web-Vertrag abgeschlossen haben und damit über die Zoomit-Funktion verfügen.

„Empfänger“: bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, eine faktische Vereinigung oder Behörde, der als Kunde des Versenders via Zoomit Dokumente bereitgestellt werden. Gegebenenfalls benennt der Empfänger diejenigen Nutzer, die über ihre Easy Banking Web-Anwendung auf die Dokumente zugreifen können.

„Nutzer“: der Vertragspartner, der als Inhaber des Easy Banking Web-Dienstes mithilfe der Zoomit-Funktion entweder in seiner Eigenschaft als Empfänger oder als Bevollmächtigter des Empfängers auf die Dokumente zugreifen kann.

„Versender“: bezeichnet diejenige Stelle, die die offiziell auf ihren Namen lautenden Dokumente ausstellt und diese einem oder mehreren Empfängern mithilfe von Zoomit gemäß dem mit Isabel abgeschlossenen Vertrag bereitstellt.

„Isabel“: bezeichnet die Isabel AG mit Sitz der Gesellschaft in Belgien, Boulevard de l'Impératrice 13-15/Keizerinlaan 13-15, 1000 Brüssel, RJP 0455 530 509. Sie ist das Unternehmen, mit dem die Bank im Rahmen des Zoomit-Dienstes zusammenarbeitet.

„Zugangscode“: bezeichnet die einmalige und vertrauliche Kennung eines „Geschäftsdokuments“ und/oder eines „nicht kritischen“ Dokuments, die vom Versender ausgestellt und dem entsprechenden Empfänger zugeleitet werden kann (z. B. auf einer Rechnung auf Papierträger), um Zugriff auf das Dokument zu erlangen. Weiteres hierzu findet man in den Zoomit-Produktspezifikationen.

„Zoomit“: bezeichnet den Isabel-Dienst, der es einerseits den Versendern ermöglicht, Empfängern Dokumente in gesicherter Form bereitzustellen, und es andererseits den Empfängern und/oder Nutzern gestattet, diese in gesicherter Form mithilfe ihrer Easy Banking Web-Anwendung herunterzuladen, einzusehen, zu speichern, zu verwalten und zu bezahlen.

### 3. Beschreibung von Zoomit

Mithilfe der Zoomit-Funktion kann der Empfänger bzw. Nutzer alle Arten von Dokumenten, die ihm von den jeweiligen Versendern bereitgestellt wurden, kostenlos und in aller Sicherheit einsehen. Der Zugang zu diesen Dokumenten erfolgt über die Easy Banking Web-Anwendung.

Zoomit erleichtert gleichfalls die Bezahlung von Rechnungen, die dem Nutzer in Form von Dokumenten über den Easy Banking Web-Dienst der Bank bereitgestellt werden. Allerdings beinhaltet Zoomit keinerlei Zahlungsfunktion als solches; die Zahlungen erfolgen ausschließlich über die Bank und ohne Mitwirken von Zoomit.

Mit der Durchführung und Verarbeitung von Zoomit beauftragt die Bank die Isabel AG als Auftragsverarbeiter der Bank. Die Bank und Isabel nehmen ausschließlich eine Briefkastenfunktion für die zwischen Empfänger und Versender ausgetauschten Dokumente wahr, indem sie dem bzw. den Bankkonten des jeweiligen Empfängers einen gesicherten Link zu dem (vom Versender bereitgestellten) Dokument hinzufügen.

Die Bank und Isabel tauschen untereinander weitere ergänzende Informationen bezüglich des Status eines Dokuments aus (beispielsweise, ob eine Rechnung bereits gezahlt wurde oder noch zur Zahlung ansteht). Die übermittelten Informationen werden allerdings weder von der Bank noch von Isabel ausgewählt oder geändert, sondern lediglich dem vom Versender vorgegebenen Empfänger zugeleitet.

Soweit vertraglich nichts Anderslautendes vereinbart wurde, elektronische Unterschrift des Nutzers für den Empfänger denselben rechtsverbindlichen Charakter wie seine manuelle Unterschrift. Dies gilt sowohl gegenüber Isabel als auch gegenüber den anderen Versendern.

Die Versender können in die Dokumente werbliche Mitteilungen aufnehmen, vorausgesetzt, diese Werbetexte beschränken sich auf Informationen zu den eigenen Produkten bzw. zum Dienstleistungsangebot des Versenders.

Weitere Informationen zu den technischen Merkmalen von Zoomit findet der Nutzer unter folgender Internetadresse: [www.zoomit.be](http://www.zoomit.be).

### 4. Nutzung der Zoomit-Funktion

4.1 Die Zeichnung oder Teilnahme am Easy Banking Web-Dienst gilt als Zeichnung oder Teilnahme am Zoomit-Dienst sowie als Einwilligung in diese Allgemeinen Bedingungen, die ihrerseits integraler Bestandteil der Allgemeinen Bedingungen für Bankkarten und die Services Easy Banking Phone und Easy Banking Web sind.

4.2 Der Versender schließt mit Isabel einen „Versender-Vertrag“, damit Empfänger und Nutzer die Dokumente mithilfe des Zoomit-Dienstes der Bank einsehen können.

4.3 Über den vertraglichen Rahmen mit der Bank hinaus muss für jeden Versender und für jeden Dokumententyp via Easy Banking Web eine spezifische Ermächtigung erteilt werden, bevor effektiv auf die Dokumente dieses Versenders zugegriffen werden kann.

Allerdings ist es möglich, dass ein Versender die entsprechende Einwilligung des Empfängers unabhängig vom Easy Banking Web-Dienst erlangt, sodass dieser Empfänger bzw. Nutzer via Easy Banking Web direkt und ohne weitere Formalitäten in Zoomit auf die Dokumente zugreifen kann. Der Versender ist in diesem Fall selbst für die Einholung einer solchen Ermächtigung verantwortlich. Die Bank und Isabel beschränken sich auf die alleinige Weiterleitung dessen, was sie vom Versender erhalten.

Der Nutzer ermächtigt die Bank und Isabel als Auftragsverarbeiter, ihn auch dann auf verfügbare Dokumente in Zoomit hinzuweisen, wenn er selbst diesen Versender noch nicht in seine Versenderliste aufgenommen hat.

4.4 Vorbehaltlich groben Fehlverhaltens oder vorsätzlichen Handelns seitens der Bank kann Letztere in keinem Fall in Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung zwischen Isabel und dem Versender bzw. zwischen Empfänger und Versender haftbar gemacht werden.

4.5 Der Nutzer muss diese Allgemeinen Bedingungen sowie die im Zusammenhang mit diesem Dienst herausgegebenen Richtlinien befolgen.

Der Empfänger allein ist für die Verwaltung der Zoomit-Zugangsberechtigungen verantwortlich. Vorbehaltlich missbräuchlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens seitens Isabel und/oder der Bank haftet der Empfänger für Verluste und Schäden durch einen missbräuchlichen oder nicht autorisierten Zugriff auf

die Dokumente, der einer unzulänglichen oder ungeeigneten Verwaltung dieser Zugangsberechtigungen zuzuschreiben ist.

Nur der Empfänger selbst sowie diejenigen Nutzer, die bestätigen, vom Empfänger hierzu ermächtigt worden zu sein, können via Zoomit auf Dokumente zugreifen. Sollte ein Nutzer, bei dem es sich nicht um den Empfänger selbst handelt, irrtümlicherweise eine Zugangsberechtigung zu einem Dokument erhalten, für das ihm der Empfänger keine derartige Berechtigung ausgestellt hat, unterlässt er es, dieses zu öffnen, und informiert unverzüglich den Empfänger bzw. Versender über diesen Irrtum.

Weitere Auskünfte zur Funktionsweise von ZOOMIT findet man im Internet ([www.zoomit.be](http://www.zoomit.be)).

## 5. Bereitstellung der Dokumente

Sobald die durchgeführte Konformitätsprüfung gemäß Artikel 10 ergibt, dass der Empfänger bzw. Nutzer tatsächlich berechtigt ist, das Dokument eines Versenders einzusehen, kann er darauf zugreifen.

Durch einen Klick auf das Dokument verlässt der Nutzer die Easy Banking Web-Anwendung und wird über einen gesicherten Link zu einem Server des Versenders oder eines von diesem beauftragten Dritten weitergeleitet. Dort kann er das Dokument einsehen, ohne dass sich dieses in den Systemen oder Servern der Bank oder von Isabel befindet.

Soweit mit dem Versender nichts Anderslautendes vereinbart wurde, wird ein Link zu einem Zoomit-Dokument mindestens für einen Zeitraum von achtzehn (18) Monaten bereitgestellt („Bereitstellungszeitraum“). Diese Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem das Zoomit-Netz Kenntnis von der Einstellung des Dokuments und der Identität des Empfängers erlangt.

Der Empfänger bestätigt und akzeptiert sowohl für sich selbst als auch für die Nutzer folgende Bestimmungen:

- Während des Bereitstellungszeitraums kann der Empfänger die Dokumente nach seinem Dafürhalten auf eigene Verantwortung herunterladen und abspeichern.
- Die Dokumente stehen nicht mehr zur Verfügung nach Ablauf des Bereitstellungszeitraums, bei Beendigung der Vertragsbeziehung zwischen Empfänger und Versender sowie bei teilweiser oder vollständiger Einstellung des Zoomit-Dienstes seitens des Versenders oder Empfängers ungeachtet des Einstellungsgrundes.
- Je nach vertraglicher Abrede mit dem Versender kann die Bereitstellung von Dokumenten mittels Zoomit bedingen, dass diese nicht mehr insgesamt bzw. teilweise über einen anderen Kanal zugestellt werden (beispielsweise nur eine Kopie per Post, Fax oder E-Mail oder eine Kopie des Dokuments via Zoomit). Dies erfolgt unter der alleinigen Verantwortung des Versenders. Vorbehaltlich schweren Fehlverhaltens oder vorsätzlichen Handelns ihrerseits schließen die Bank und Isabel diesbezüglich jegliche Haftungsübernahme aus.
- Weder die Bank noch Isabel haften in irgendeiner Weise für Inhalte von Internetportalen/Servern, zu denen sie einen Link setzen bzw. gestatten. Sie bieten gleichfalls keine Gewähr für den Sicherheitsstandard dieser Portale. Hierfür kann allein der Versender haftbar gemacht werden.
- Weder die Bank noch Isabel bieten eine Gewähr hinsichtlich der Bonität und Vertrauenswürdigkeit der Versender, Eigentümer oder Betreiber von Internetportalen. Gleiches gilt für Personen und Firmen über die diese Portale/Server Auskünfte erteilen.
- Falls die Bank dies vorsieht, können Dokumente mit dem Status „zu zahlen“ (oder eine ähnliche Formulierung) direkt über Easy Banking Web bezahlt werden. Sobald die Zahlungs- oder Lastschriftanweisung vom Empfänger erteilt wurde, setzt der Versender den Status des Dokuments auf „Zahlung eingeleitet“ (oder eine ähnliche Formulierung) bzw. auf „Zahlung abgeschlossen“ (oder eine ähnliche Formulierung).
- Der Status eines Dokuments ist kein Beleg für die tatsächliche Ausführung einer Zahlung, er kann also nicht als Zahlungsnachweis verwendet werden (als Zahlungsnachweis dienen allein die Kontoauszüge). Der Empfänger erkennt an, dass kein Zusammenhang zwischen der Zahlung und dem von Zoomit ausgewiesenen Status besteht.

## 6. Kündigung und Beendigung des Zoomit-Dienstes

6.1 Der Nutzer und die Bank können den Zoomit-Dienst gemäß den nachfolgenden Bestimmungen kündigen.

6.2 Da der Zoomit-Dienst integraler Bestandteil des Easy Banking Web-Dienstes ist, kann eine vollständige Kündigung des Zoomit-Dienstes durch den Nutzer allerdings nur mittels einer Kündigung des Easy Banking Web-Dienstes und zu denselben Voraussetzungen erfolgen.

6.3 Der Empfänger kann mithilfe des Zoomit-Verwaltungsmoduls jederzeit und kostenlos die Bereitstellung von Dokumenten via Zoomit für alle oder bestimmte Versender beenden. Ein derartiger Widerruf wird am nächstfolgenden Werktag wirksam, es sei denn, die Bedingungen des Versenders nennen eine andere Widerrufsfrist. Soweit in seinen Bedingungen nichts Anderslautendes vermerkt ist, braucht der Versender Dokumente, die bereits via Zoomit bereitgestellt wurden, nach einem solchen Bereitstellungs-widerruf nicht nochmals auf einem anderen Wege zuzustellen.

Bei einer Kündigung des Easy Banking Web-Dienstes oder im Falle des vorstehend genannten Punkt 1 ist der Empfänger verpflichtet, sich mit den betroffenen Versendern schnellstmöglich ins Benehmen zu setzen, um mit ihnen die künftige Bereitstellung der Dokumente zu klären.

6.4 Vorbehaltlich nachfolgender Bestimmungen kann die Bank unter Wahrung einer Frist von zwei Monaten den Zoomit-Dienst insgesamt oder die Bereitstellung von Dokumenten via Zoomit für bestimmte oder alle Versender aufkündigen.

Darüber hinaus kann die Bank jederzeit den Zoomit-Dienst insgesamt oder teilweise fristlos beenden oder aussetzen, falls der Nutzer seinen Verpflichtungen der Bank gegenüber nicht nachkommt. Dies gilt insbesondere bei Verstößen gegen die Sicherheitsprozedere sowie im Falle einer (versuchten) unberechtigten Nutzung von Zoomit bzw. bei (versuchtem) nicht autorisiertem Zugriff auf die Dokumente.

## 7. Aussetzung des Zoomit-Dienstes

Isabel und die Bank behalten sich das Recht vor, den Zoomit-Dienst zum Zwecke der Systemwartung sowie bei Änderungen oder Verbesserungen desselben auszusetzen. Die Bank wird Sie darüber nach Möglichkeit vorab informieren. Allerdings kann es vorkommen, dass Unterbrechungen erfolgen, ohne dass Sie hierüber vorab informiert werden konnten, beispielsweise bei einer technischen Störung oder aufgrund höherer Gewalt, hierzu zählen unter anderem Notsituationen, Streiks sowie Ereignisse, die außerhalb der Einflussnahme der Bank liegen.

## 8. Haftung

Die Bank und Isabel können nicht gewährleisten, dass Zoomit den individuellen Erfordernissen und Wünschen des Nutzers entspricht, insbesondere nicht im Hinblick auf sein IT- und Telekommunikationssystem.

Unbeschadet der nachfolgenden Bestimmungen und mit Ausnahme missbräuchlichen oder grob fahrlässigen Handelns ihrerseits haften weder die Bank noch Isabel für:

- die Unverfügbarkeit des Zoomit-Dienstes infolge angekündigter oder unangekündigter Wartungsarbeiten, Störungen oder höherer Gewalt;
- Fehler beim Zugriff auf Zoomit-Dokumente oder die Unmöglichkeit, hierauf zuzugreifen, soweit diese Fehler die direkte oder indirekte Folge falscher oder unvollständiger Angaben sind, die der Bank oder einem Versender mitgeteilt wurden;
- Zuwiderhandlungen oder unterlassene Handlungen des Nutzers, die gegen diese Bedingungen, gegen gesetzliche, behördliche oder vertragliche Bestimmungen mit dessen eigener Kundschaft verstoßen;
- Verstöße des Nutzers gegen Sicherheitsvorschriften bzw. -hinweise;



- eine misslungene Konformitätsprüfung, falls der Empfänger der Bank oder dem Versender falsche oder unvollständige Angaben mitgeteilt hat;
- die Unmöglichkeit, eine zur Erbringung der Dienstleistung erforderliche Verbindung herstellen zu können, sowie für Leitungsstörungen jedweder Art, soweit dieser Sachverhalt Dritten zuzuschreiben ist;
- indirekte oder immaterielle Schäden finanzieller, geschäftlicher oder sonstiger Art, beispielsweise Zeitverlust, Kundenverlust, Schädigung der Klientel, Datenverlust, Einkommensverlust, entgangene Gewinne, erhöhte Gemeinkosten, Störung des Geschäftsbetriebs, von dritter Seite eingeleitete rechtliche Schritte, Rufschädigung oder entgangene Einsparungen, die auf die Nutzung der Zoomit-Dienste zurückzuführen sind oder damit in Zusammenhang stehen.

Sollten die Bank bzw. Isabel für Schäden haftbar zu machen sein, so bleibt die entsprechende Schadensersatzleistung in jedem Falle auf die direkt nachweisbaren Schäden begrenzt. Die gesamte Haftungsverpflichtung der Bank bzw. von Isabel bezüglich des Zoomit-Dienstes beschränkt sich ungeachtet der Schwere des Verstoßes auf 25.000 Euro. Weder die Bank noch Isabel haften für den Inhalt, die Richtigkeit oder die Verfügbarkeit der über Zoomit zugestellten Dokumente. Beschwerden oder Fragen zu diesen Dokumenten oder ihrem Inhalt werden somit nicht von der Bank bearbeitet, sondern müssen direkt an den Versender gerichtet werden.

### 9. Schutz personenbezogener Daten

Im Rahmen der Nutzung von Zoomit werden personenbezogene Daten im Sinne des Gesetzes vom 8. Dezember 1992 über den Schutz des Privatlebens hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten („Privatsphärengesetz“) verarbeitet. Je nach Dokument kann es sich bei diesen Daten um den Namen, Vornamen, Rufnamen, das Pseudonym, die E-Mail-Adresse, den Bankidentifikationscode, die Bankkontonummer des Versenders, des Empfängers und/oder des Nutzers sowie um sonstige personenbezogene Daten handeln, die der Nutzer der Bank oder dem Versender mitgeteilt hat oder die mit seiner Einwilligung von der Bank oder dem Versender erfasst wurden.

Sie willigen darin ein, dass die Bank und ihre Auftragsverarbeiter sowohl diese persönlichen Daten als auch die den Versendern mitgeteilten Daten bzw. alle weiteren von Ihnen unter Zoomit eingegebenen Daten verarbeiten dürfen. Dies erfolgt, um den Zugriff auf die Dokumente und deren Bereitstellung für den Empfänger und die Nutzer sowie eine einwandfreie Funktionsweise der Zoomit-Anwendung zu gewährleisten.

Sie erteilen damit der Bank und Isabel Ihr Einverständnis, Sie über verfügbare Dokumente zu informieren, gegebenenfalls noch bevor der Versender in die Liste der zur Bereitstellung von Dokumenten via Zoomit autorisierten Versender aufgenommen wurde.

Sie willigen gleichfalls darin ein, dass die Bank und ihre Auftragsverarbeiter die vorgenannten persönlichen Daten in verdichteter Form zu statistischen und Berichtszwecken nutzen können.

Konkret bedeutet dies, dass der Zugriff auf die Dokumente und deren Bereitstellung folgende Vorgehensweise bedingt:

- Als Inhaber des Easy Banking Web-Service willigen Sie darin ein, dass die Bank bzw. ihr Auftragsverarbeiter Isabel mit potenziellen bzw. bestehenden Versendern Identifizierungsangaben des Empfängers bzw. der Nutzer austauscht, soweit dies für Versand und Bereitstellung der Dokumente erforderlich ist. Es werden nur solche Identifizierungsangaben ausgetauscht, die zu diesen Zwecken erforderlich sind (derzeit sind dies Name, Vorname, postalische Anschrift, E-Mail-Adresse, Kontonummer und die Mitteilung, ob der Empfänger Easy Banking Web bzw. Zoomit nutzt oder nicht).
- Die Bank gestattet es daraufhin dem Empfänger, über einen Zoomit-Button zu jeder Kontonummer, zu der Dokumente vorhanden sind, zu prüfen, ob auf diese Dokumente zugegriffen werden kann. Eine Rechnung ist immer an einen Zahlungsvorgang gekoppelt.

- Die Bank ist fallweise berechtigt, auf Grundlage dieser Verarbeitungsschritte Ihrer Versenderliste einen Versender hinzuzufügen oder (gegebenenfalls über ihre Auftragsverarbeiter) Ihre Einwilligung in die Bedingungen des Versenders zu speichern, um Ihrer Versenderliste einen bestimmten Versender hinzuzufügen.
- Es erfolgt eine Konformitätsprüfung, mit der die Bank und der Versender Isabel beauftragt haben. Gemäß Artikel 9 ist Letztere mit der Datenverarbeitung betraut.

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Zoomit-Dienstes sind alle beteiligten Stellen auf die umfassende Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der Privatsphäre verpflichtet. Der Versender ist in diesem Zusammenhang im Rahmen seiner Vertragsbeziehung zu Ihnen die für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten verantwortliche Stelle und ermöglicht es Ihnen, dass Ihnen Dokumente über elektronischem Wege zugesendet werden und Sie diese einsehen können. Als für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortliche Stelle gewährleistet die Bank, dass Sie und die Nutzer die Dokumente via Zoomit einsehen können.

Sie verfügen bei der jeweils für die Datenverarbeitung verantwortlichen Stelle über ein Recht auf Einsichtnahme sowie auf kostenlose Berichtigung Ihrer Daten. Sie können dieses Recht wahrnehmen, indem Sie sich schriftlich an die für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle wenden.

Die Bank und ihr Auftragsverarbeiter Isabel treffen unter Einsatz aller Sicherungstechnologien (Aufnahme eines Schlüssels usw.) sämtliche erforderliche Vorsorge, um die durch sie verarbeiteten, personenbezogenen Daten – also einschließlich des Links zum Dokument – gegen Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder gegen einen nicht autorisierten Zugriff zu sichern. Dies gilt jedoch nicht für die Dokumente selbst (diese fallen in den Verantwortungsbereich des Versenders). Personenbezogene Daten des Nutzers werden nicht an solche Dritte weitergeleitet, die nicht an der Verwaltung oder dem Funktionsprozedere von Zoomit beteiligt sind.

### 10. Konformitätsprüfung

Die Durchführung der Konformitätsprüfung ist eine Leistungsverpflichtung von Isabel. Das bedeutet, dass Isabel als Auftragsverarbeiter des Versenders und der Bank einen Abgleich der (1) in Besitz der Bank befindlichen Identifizierungsangaben des Empfängers bzw. seiner Nutzer mit (2) den vom Versender mitgeteilten Angaben vornimmt.

Es gibt für ein Dokument unterschiedliche Vertraulichkeitsstufen:

1. Wurde die Vertraulichkeitsstufe eines Dokuments auf „Geschäftsdokument“ gesetzt, so wird bei der Konformitätsprüfung davon ausgegangen, dass die vom Versender angegebene Identität des Empfängers bzw. autorisierten Nutzers (Name, Vorname und Rufname) und dessen Kontonummer mit den entsprechenden Elementen, so wie sie von der Bank angegeben wurden, übereinstimmen. Sollte dieser erste Prüflauf misslingen (beispielsweise weil ein anderer Nutzer auf das Dokument zugreift), wird eine zweite Konformitätsprüfung durchgeführt, bei der die vom Versender angegebene spezifische Unternehmensnummer des Vertragspartners mit der in Besitz der Bank befindlichen Nummer abgeglichen wird. Sollte diese zweite Konformitätsprüfung ebenfalls misslingen, kann mithilfe des entsprechenden Zugangscodes dennoch auf das Dokument zugegriffen werden.
2. Wurde die Vertraulichkeitsstufe auf „nicht kritisch“ gesetzt, so wird bei der Konformitätsprüfung davon ausgegangen, dass die vom Versender angegebene Identität des Empfängers bzw. autorisierten Nutzers (Name, Vorname und Rufname) und dessen Kontonummer mit den entsprechenden Elementen, so wie sie von der Bank angegeben wurden, übereinstimmen. Sollte die Konformitätsprüfung misslingen, kann dennoch auf das Dokument zugegriffen werden, entweder mithilfe des entsprechenden Zugangscodes oder falls der auf das Dokument zugreifende Nutzer bestätigt, vom

Empfänger hierzu ermächtigt worden zu sein. Der Empfänger wird hiervon in Kenntnis gesetzt und kann sich dem gegebenenfalls widersetzen.

3. Wurde die Vertraulichkeitsstufe auf „kritisch“ gesetzt, so wird bei der Konformitätsprüfung davon ausgegangen, dass die vom Versender angegebene Identität des Empfängers bzw. autorisierten Nutzers (Name, Vorname und Rufname) und dessen Kontonummer mit den entsprechenden Elementen, so wie sie von der Bank angegeben wurden, übereinstimmen. Mislingt die Konformitätsprüfung, so ist der Zugriff auf das Dokument unmöglich.

Die Wahl der jeweiligen Vertraulichkeitsstufe eines Dokuments obliegt dem Versender. Der Empfänger klärt mit dem Versender, ob eine Änderung der Vertraulichkeitsstufe erforderlich ist.

## **11. Geistiges Eigentum**

Die Rechte am geistigen Eigentum bezüglich des Zoomit-Dienstes, beispielsweise die Rechte an Programmen, Software, Datenbanken, geschützten grafischen Konzepten und an Schnittstellen sowie an Marken, Handelsbezeichnungen und Logos verbleiben im Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Sie erklären, diese Rechte nicht zu mindern.

Für die Dauer Ihrer Teilnahme am Zoomit-Dienst erhalten Sie eine persönliche, nicht exklusive und nicht übertragbare Lizenz, mit deren Hilfe Sie die Zoomit-Programme von Isabel vereinbarungsgemäß, d. h. zur Bereitstellung von Dokumenten, nutzen können.

Sie dürfen die Zoomit-Anwendung, die dazu gehörige Dokumentation sowie alle anderen geschützten, anwendungsspezifischen Elemente ausschließlich auf eigene Rechnung und nur zu den für diese Funktion vorgesehenen Zwecken nutzen.

Es ist Ihnen weder gestattet, diese Elemente zu kopieren, noch sie zu verbreiten oder sie in einem Umfeld außerhalb der Easy Banking Web-Anwendung zu nutzen, ebenso wenig dürfen sie in irgendeiner Form abgeändert werden.