



## ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE ACCESS CARD (Geldig vanaf 17.04.2012)

### I. ALGEMEEN

De diensten verbonden aan de Access Card, worden beheerst door de

- Algemene bankvoorwaarden van BNP Paribas Fortis, een afdeling van BNP Paribas Fortis nv, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Warandeborg 3, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, FSMA nr. 25879A, e-mail: [info@bnpparibasfortis.com](mailto:info@bnpparibasfortis.com);
- Algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Phone banking en PC banking wat betreft het gebruik van de kaart in het kader van PC banking.

In overeenstemming met deze voorwaarden, worden de specifieke modaliteiten van de diensten gekoppeld aan een Access Card verduidelijkt in de onderhavige Algemene voorwaarden, alsook in de door de houder aangegeven overeenkomst of aanvraag, de handleidingen en technische bijlagen, de berichten van wijziging die aan de houder kunnen worden bezorgd volgens de modaliteiten bepaald in artikel XII hierna.

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

De onderhavige Algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de door Fortis Bank nv uitgegeven bankkaarten, de Mastercard-/Visakaarten en de Tankkaarten.

### II. DEFINITIES

In deze Algemene voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- Bank: BNP Paribas Fortis nv, hierna "De Bank" of "BNP Paribas Fortis nv" genoemd;
- Access Card: kaart die de houder toelaat zich te identificeren om toegang te hebben tot de diensten beschreven in artikel IV en die, met uitzondering van de dienst PC banking, enkel via machines of toestellen van BNP Paribas Fortis ter beschikking worden gesteld;
- Onze automaten: de automaten die in België ter beschikking gesteld worden door BNP Paribas Fortis nv voor haar commerciële entiteit BNP Paribas Fortis en die herkenbaar zijn aan de hand van het logo van deze entiteit;
- PC banking: Online banking-dienst;
- houder: natuurlijke persoon aan wie de Bank een kaart aflevert - natuurlijke persoon die PC banking gebruikt;
- rekening: zichtrekening, spaarrekening waarop de verrichtingen, uitgevoerd in het kader van één of meer diensten, betrekking hebben;
- rekeninghouder: houder, natuurlijke of rechtspersoon, van de zichtrekening of spaarrekening;
- kaartgevolmachtigde: persoon die over een volmacht op een rekening beschikt, beperkt tot het bezit en het gebruik van een kaart;
- stortingsgevolmachtigde: persoon die over een volmacht op een rekening bezit die beperkt is tot het storten van cash geld op die rekening;
- beschikbaar saldo van de rekening: verkregen bedrag na toevoeging aan het creditsaldo van de rekening, van het bedrag van de eventuele door de Bank op de rekening toegekende kredieten en kasfaciliteiten;

- PIN-code: persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode voor identificatie;
- Startcode: unieke code die de kaarthouder bij de bestelling van een nieuwe nominatieve kaart ontvangt en waarmee hij toegang krijgt tot de beveiligde telefoonlijn om zijn PIN-code zelf te kiezen (indien hij dat wenst) en zijn kaart te activeren na de ontvangst van zijn kaart;
- CARD STOP: door de Bank aangeduide entiteit die op de hoogte moet worden gebracht van het verlies, de diefstal of elk risico van misbruik van de kaart;
- handtekeningprocedures: technieken van elektronische handtekening, meer bepaald:
  - kaart en PIN-code, gekoppeld aan de kaart
  - systeem van elektronische identificatie en handtekening m.b.t. de dienst PC bankingwaarmee de houder zich kan identificeren in het kader van de toegangsprocedure tot de diensten en sommige opdrachten en aanvragen, doorgestuurd in het kader van het gebruik van de diensten, kan ondertekenen.

### III. STARTCODE, KEUZE/AFLEVERING VAN DE PIN-CODE, LEVERINGEN, ACTIVERING VAN DE KAART

#### III.1. De startcode

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

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

#### III.2. Keuze/aflevering van de PIN-code

Bij de bestelling van de Access card heeft de kaarthouder de mogelijkheid zijn PIN-code

- zelf te kiezen via een beveiligde telefoonlijn die hiervoor ter beschikking wordt gesteld. De toegang tot deze lijn is enkel mogelijk via het gebruik van een startcode die de kaarthouder bij de bestelling ontvangt. Voor de via telefoon door de kaarthouder zelf gekozen PIN-code neemt de Bank de nodige maatregelen om
  - de procedure strikt te beveiligen;
  - de geheimhouding van de zelf gekozen PIN-code te waarborgen.
- te laten versturen door de bank op een papieren drager. In dit geval wordt de geheime code door de computer berekend en afgedrukt volgens zeer strikte veiligheidsprocedures en wordt via de post naar de houder verzonden, of wordt hem in het kantoor overhandigd.

De Bank neemt de nodige maatregelen om het geheime karakter van de code bij het gebruik ervan te waarborgen.

De kaarthouder kan nadien zijn PIN-code op elk moment wijzigen aan de geldautomaten van BNP Paribas Fortis die hiervoor uitgerust zijn.

### III.3. Levering van de Access card

Behoudens expliciete vraag van de klant wordt de kaart naar het door haar/hem laatst opgegeven correspondentieadres verzonden. De kaart is tijdens de verzending geblokkeerd en kan niet gebruikt worden zolang de kaarthouder de kaart niet geactiveerd heeft via de beveiligde telefoonlijn die de Bank hiervoor ter beschikking stelt.

### III.4. De activering van de Access card

Na de ontvangst van zijn kaart moet de kaarthouder deze activeren via de door de Bank ter beschikking gestelde beveiligde telefoonlijn. Om toegang te hebben tot deze lijn wordt aan de kaarthouder gevraagd zijn startcode in te toetsen.

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

### III.5. Ondertekening van de kaart op het moment van de ontvangst

De houder tekent de kaart bij ontvangst, in onuitwisbare inkt, op de handtekeningenstrook op de keerzijde van de kaart.

## IV. MODALITEITEN VOOR TOEGANG TOT DE DIENSTEN

### IV.1. Algemeen.

Deze kaart geeft aan de houder de mogelijkheid zich te identificeren om toegang te krijgen tot de diensten zoals beschreven in artikel V.

Voor het gebruik van PC banking wordt verwezen naar de "Algemene voorwaarden voor het gebruik van de bankkaarten en de diensten Phone banking en PC banking".

De mogelijkheden om diensten toe te kennen of functies te gebruiken is afhankelijk van de relatie van de kaarthouder tot de rekening(en) die verbonden is (zijn) met de kaart en, waar voorzien, van een vooraf bestaande overeenkomst (PC banking).

Wat de verrichtingen betreft die worden uitgevoerd met de kaart heeft de kaarthouder toegang tot een zichtrekening en/of spaarrekening als houder, medehouder, gevolmachtigde, kaartgevolmachtigde of stortingsgevolmachtigde.

### IV.2. Dienst Geldopname aan onze automaten

Voor deze dienst heeft de kaarthouder toegang tot een zichtrekening of een spaarrekening waarvan hij (mede)houder is of waarvoor hij gevolmachtigde of kaartgevolmachtigde is.

### IV.3. Dienst Cash deposit

De dienst Cash deposit wordt door de kaarthouder geactiveerd door het eerste gebruik van de dienst.

Da kaarthouder heeft de mogelijkheid om via de speciaal hiervoor voorziene BNP Paribas Fortis geldautomaten bankbiljetten in euro te storten op een rekening bij de Bank.

Het storten van biljetten via een Self Cash deposit-automaat is mogelijk voor:

- elke zichtrekening en/of spaarrekening waarvan de klant houder of medehouder is;
- elke zichtrekening en/of spaarrekening waarvoor de klant wettelijke vertegenwoordiger is van de houder;
- de referentierekening van de kaart indien de kaarthouder gevolmachtigde, kaartgevolmachtigde of stortingsgevolmachtigde is.

### IV.4. Raadpleging van het saldo van de rekeningen

Indien de kaarthouder houder, medehouder of gevolmachtigde is kan hij het saldo van de rekening(en) consulteren aan onze automaten.

### IV.5. Self-diensten

De activering van de dienst Geldopname aan onze -automaten geeft automatisch aanleiding tot de activering van de Self-diensten op de kaart.

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

### IV.6. Overschrijvingen

Overschrijvingenopdrachten kunnen aan de Self-terminals van BNP Paribas Fortis worden ingevoerd.

### IV.7. Afdruk van rekeningafschriften

Rekeningafschriften kunnen met de Access Card opgevraagd worden indien de kaarthouder houder, medehouder, gevolmachtigde is van de met de kaart verbonden rekening(en).

De Self-automaten van BNP Paribas Fortis leveren originele rekeningafschriften af. Wanneer er aan dezelfde rekening meerdere kaarten zijn gekoppeld, worden de rekeningafschriften afgeleverd aan de eerste houder die zijn kaart in het toestel invoert.

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

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

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

### IV.8. Gebruik van de kaart en van de PIN-code

#### IV.8.1. Basissetregel

De Access Card geeft toegang tot de automaten van BNP Paribas Fortis.

De houder moet voor de uitvoering van een verrichting de kaart in de automaat inbrengen en de PIN-code op het klavier van de automaat intoetsen.

Om zich te identificeren of om de via PC banking uitgevoerde verrichtingen te ondertekenen, gebruikt de houder de door de Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedures. Hij past de instructies toe en volgt de informatie in de handleidingen en technische bijlagen.

#### IV.8.2. Intoetsen van foutieve PIN-codes

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

## IV.9. PC banking

Hiervoor wordt verwezen naar artikel III.4. van de Algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Phone banking en PC banking.

## V. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

### V.1. Cash deposit

De mogelijkheid voor de kaarthouder om via een specifieke BNP Paribas Fortis geldautomaat biljetten in euro te storten op zijn zicht- of spaarrekening.

De kaarthouder deponeert de biljetten in de daartoe voorziene module van de Self Cash deposit-automaat. Dit kan gebeuren in verschillende bundels. De kaarthouder moet het door de machine getelde bedrag van de bundel bevestigen. Wanneer de kaarthouder niet akkoord gaat met de telling van een bundel kan hij de verrichting onderbreken en krijgt hij alle biljetten van die bundel terug (met uitzondering van de verdachte en valse biljetten). De kaarthouder ontvangt voor de bundel(s) die hij bevestigd heeft een ticket met het detail van de storting. Na bevestiging van het gestorte bedrag door de kaarthouder wordt de door hem/haar gekozen rekening gecrediteerd.

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

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

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

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

### V.2. Geldopvraging aan onze automaten

De dienst geeft aan de kaarthouder de mogelijkheid geld op te vragen aan de automaten binnen de kantoren, in de Self-ruimtes en aan de buitenmuren van BNP Paribas Fortis -kantoren in België, evenals aan de geldautomaten die door Fortis Bank nv uitgebaat worden op andere plaatsen, zoals in winkelcentra, stations, ... en die herkenbaar zijn aan het BNP Paribas Fortis -logo.

### V.3. Rekeningafschriften afdrukken

De mogelijkheid voor de kaarthouder om zijn rekeningafschriften via de Self-automaten af te drukken.

### V.4. Self-diensten

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

#### V.4.1. Beperkte Self-dienst

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

#### V.4.2. Standaard Self-dienst

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

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

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

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

### V.5. Overschrijvingen

De mogelijkheid voor de kaarthouder om gelden naar eigen rekeningen of rekeningen van derden te transfereren.

### V.6. Raadplegen van het saldo van de rekening

De mogelijkheid voor de kaarthouder om de saldi van rekeningen te consulteren.

De op het scherm getoonde saldi zijn in principe de saldi op het einde van de laatste bankwerkdag vóór de dag van de raadpleging.

### V.7. PC banking

Hiervoor wordt verwezen naar artikel IV.3. van de Algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Phone banking en PC banking.

### V.8. Wijziging van de PIN-code

De houder kan zijn PIN-code vervangen door een nieuwe PIN-code naar keuze, aan de geldautomaten met het Bancontact/Mister Cash-logo, aan de Self-automaten en aan sommige terminals die in de kantoren van de Bank geïnstalleerd zijn.

## VI. GEBRUIKSLIMIETEN

### VI.1. Geldopnames

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

Het totaal van de geldopnames is als volgt beperkt:

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

De kaarthouder of zijn wettelijke vertegenwoordiger (indien de kaarthouder minderjarig is) heeft de mogelijkheid om, in de loop van de overeenkomst de standaardlimieten te verhogen of te verlagen binnen het onderstaande aanbod van de Bank. Hierbij kan de verhoging van de standaardlimieten afhankelijk worden gesteld van het voorafgaande akkoord van de Bank.

Geldopvraging per kaart/dag	Geldopvraging per kaart/ 7 dagen
25 EUR	25 EUR
30 EUR	50 EUR
40 EUR	80 EUR
50 EUR	125 EUR
125 EUR	250 EUR
250 EUR	500 EUR
250 EUR	1.250 EUR

500 EUR	1.250 EUR
625 EUR	1.250 EUR
625 EUR	2.500 EUR
1.250 EUR	5.000 EUR
2.500 EUR	5.000 EUR
4.500 EUR	5.000 EUR
7.000 EUR	7.500 EUR

Het totaal van de geldopnames mag per periode van 7 dagen en per rekening niet meer bedragen dan 9.990 EUR.

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

## VI.2. Overschrijvingen

Wordt in de betekenis van dit artikel als een overschrijving ten gunste van een derde beschouwd, iedere overschrijving naar een rekening die niet toegankelijk is voor de houder in het kader van de diensten, dat wil zeggen een andere rekening dan die vermeld in artikel III.4.1. van de Algemene voorwaarden betreffende de bankkaarten en de diensten Phone banking en PC banking.

Voor alle overschrijvingen die aan de Self-automaten van BNP Paribas Fortis worden ingevoerd, zijn de volgende limieten van toepassing:

- de overschrijvingen van een zicht- naar een spaarrekening en van een spaar- naar een zichtrekening zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening;
- de overschrijvingen van een zichtrekening ten gunste van een derde zijn beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening met een maximum van 2.500 EUR per dag en tot 5.000 EUR per week;
- de via PC banking uitgevoerde overschrijvingen ten gunste van een derde zijn beperkt tot maximum 300.000 EUR per dag en per rekening. De Bank behoudt zich echter het recht voor dit maximumbedrag te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag in geval van risico op oplichterij of soortgelijke misbruiken.

In het kader van de diensten PC banking en Self banking zijn de overschrijvingen van een Welcome Pack waarvan de houder jonger is dan achttien jaar, ten gunste van een derde, beperkt tot het beschikbare saldo van de te debiteren rekening, met een maximum van 625 EUR per dag en 1.250 per week

## VI.3. Transacties op financiële instrumenten

Voor de aan- en de verkoop van financiële instrumenten via PC banking (met name aandelen, beleggingsfondsen en obligaties) bedraagt de limiet 250.000 EUR per transactie.

## VI.4. Cash deposit

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

## VII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE HOUDER

### VII.1. Basisverplichtingen – veiligheid van de kaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures

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

De houder dient er zich van te vergewissen dat hij zijn verrichtingen rechtstreeks uitvoert via de hierboven beschreven geëigende bancaire diensten. In het bijzonder dienen de toegang en het gebruik van de PC-banking dienst of het gebruik van de identificatie- en/of handtekeningsprocedures (die de Bank ter beschikking van de

houder stelt in het kader van de PC Banking dienst) exclusief te gebeuren via de website die de bank hiertoe voorziet.

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

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

### VII.2. Kennisgeving van het verlies, de diefstal of van elk gevaar van misbruik van de kaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures

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

De houder neemt alle nodige maatregelen om deze feiten onverwijld vast te stellen.

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

Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

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

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

### VII.3. Kennisgeving van een vastgestelde fout of onregelmatigheid op de rekeningafschriften

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

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

### VII.4. Aansprakelijkheid voor misbruik van de kaarten, PIN-codes en handtekeningprocedures

#### VII.4.1. Tot op het moment van de kennisgeving

Tot op het moment van de kennisgeving bepaald in artikel VII.2. is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn kaart of van zijn handtekeningprocedures tot een maximumbedrag van 150 EUR, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximum bedrag niet van toepassing.

#### VII.4.2. Na de kennisgeving

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

### VII.4.3. Begrip grove nalatigheid

#### VII.4.3.1. Algemeen

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

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

#### VII.4.3.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PIN-code en handtekeningprocedures

##### VII.4.3.2.1. Misbruik van de PIN-code en handtekeningprocedures

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

- de PIN-code onder leesbare vorm noteren op de kaart, of op een voorwerp of een document dat de houder samen met de kaart bewaart of met zich meedraagt;
- de PIN-code kenbaar maken aan een derde;
- de persoonlijke veiligheidskenmerken samen met de digipass respectievelijk kaartlezer bewaren, deze overhandigen of kenbaar maken aan een derde.

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

##### VII.4.3.2.2. Gebrek aan voorzorgsmaatregelen met betrekking tot een kaart

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

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder:

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

beheerder van de plaatsen ter beschikking stelt van zijn klanten of zich in een lade of een kast bevindt die op slot is.

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

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

#### VII.4.3.3. Andere gevallen van grove nalatigheid

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

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

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

De houder kan een opdracht van geldoverdracht die hij door middel van een kaart gaf of die hij in kader van PC banking doorstuurt niet meer herroepen zodra deze door de bank is ontvangen.

Indien de geldoverdracht evenwel diende te worden uitgevoerd op een met de bank overeengekomen datum, kan de herroeping plaatsvinden tot ten laatste de dag voorafgaand aan de geplande uitvoering van de betaaloopdracht. De herroeping dient schriftelijk en door de houder ondertekend ter kennis gebracht worden aan de bank.

Voor overschrijvingen uitgevoerd in het kader van de dienst PC banking gebeurt de herroeping van de overschrijving met memodatum of uitvoeringsdatum elektronisch door middel van de functie "Verwijderen". De herroeping wordt ondertekend met de door de bank ter beschikking gestelde handtekeningsprocedures.

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

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

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

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

## **VII.6. Advies betreffende voorzorgsmaatregelen**

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

### **VII.6.1. Voorzorgsmaatregelen betreffende de kaart**

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

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

Laat uw kaart nooit onbewaakt achter in een openbare of een voor het publiek toegankelijke ruimte, in een privé-ruimte waar u zich samen met andere personen bevindt.

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

Bewaar uw betalings- en geldopvragingsbewijzen.

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

Vraag geregeld uw rekeningafschriften op aan de Self-automaten. Controleer steeds uw rekeningafschriften bij ontvangst. Meld onmiddellijk elke vastgestelde fout of onregelmatigheid aan de Bank.

### **VII.6.2. Voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de PIN-codes**

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

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

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

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

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

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

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

### **VII.6.3. Voorzorgsmaatregel met betrekking tot de dienst PC banking**

Verzeker u ervan dat u zich enkel via de hiertoe voorziene internetsite van de Bank toegang verschafft tot en gebruik maakt van de dienst PC banking of van de identificatie- en/of handtekeningsprocedures die de Bank in het kader van deze dienst te uwer beschikking stelt.

Laat uw computer niet onbeheerd achter tijdens een PC banking sessie. Sluit het programma af met de knop "Afmelden" zodra u geen gebruik meer maakt van de dienst PC banking.

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

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

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

Het concept van de internetsite van PC banking, de teksten, grafische voorstelling en de andere samenstellende elementen ervan zijn eigendom van de Bank en mogen onder geen beding gewijzigd, gereproduceerd of verdeeld worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.

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

### **VIII.1. Geldigheidsduur van de kaart**

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

### **VIII.2. Verzending van de kaart, PIN-code en toegangscode**

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

### **VIII.3. Interne staat van de verrichtingen**

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

### **VIII.4. Wijziging van de gebruikslimieten van de kaarten**

De Bank wijzigt de gebruikslimieten van de kaarten op verzoek van de houder binnen de limieten en voorwaarden bepaald in artikel VI.1.

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

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

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

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

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

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

### VIII.6. Niet-uitvoering of foutieve uitvoering van de verrichtingen - verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming - namaak

Onder voorbehoud van de verplichtingen en aansprakelijkheid van de houder bepaald in artikel VII., is de Bank aansprakelijk voor:

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

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

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

### VIII.7. Informatieverstrekking

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

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

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

Onderhavige overeenkomst geldt voor onbepaalde duur.

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

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

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

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

De Bank behoudt zich het recht voor een kaart in te houden of te weigeren, alsook het recht van toegang van de houder tot de PC banking-dienst op te schorten ingeval:

- verscheidene foutieve PIN-codes na elkaar worden ingebracht
- de kaart defect of beschadigd is
- de kaart aan de terminal vergeten wordt
- de houder de kaart of de dienst niet conform de onderhavige Algemene voorwaarden gebruikt
- de houder een van zijn verplichtingen tegenover de Bank niet respecteert of de Bank weet heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden
- er een risico van misbruik of fraude bestaat.

### X. TARIFERING VAN DE DIENSTEN

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

De diensten worden verstrekt tegen betaling van een periodieke bijdrage die automatisch wordt afgeboekt van de zichtrekening of spaarrekening via welke de diensten toegankelijk zijn.

#### X.2. Andere tarieven

Komen of kunnen voor tarifiering in aanmerking komen:

- beheerkosten van de kaart
- alle transacties uitgevoerd in het kader van de diensten
- de uitgevoerde geldoverdrachten en betalingen m.b.t. opdrachten doorgestuurd in het kader van de diensten
- de aflevering van een nieuwe kaart
- de aflevering van een nieuwe PIN-code
- de wijziging van de gebruikslimieten van de kaart
- de vervanging van een verloren, gestolen kaart

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

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

### XI. KLACHTEN EN VERHAAL

Klachten kunnen aan de Bank worden overgemaakt via het kantoor van de klant of via de Klantendienst ofwel door gebruik te maken van het klachtenformulier beschikbaar via PC Banking of op de internetsite van de Bank.

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

Klachtenmanagement (1QA8D)  
Warandeborg 3  
1000 Brussel  
Fax: +32 (0)2 228 72 00

Indien de door het Klachtenmanagement van de Bank voorgestelde oplossing de klant geen voldoening schenkt kan de klant, als fysisch persoon en handelend in privé-aangelegenheden, het geschil voorleggen aan de Ombudsfin - Ombudsman in financiële geschillen, ofwel via gewone brief op hiernavolgend adres, ofwel

door het klachtenformulier te gebruiken dat hiertoe beschikbaar is op haar internetsite:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen  
Belliardstraat 15-17, Bus 8  
1040 Brussel  
Fax: +32 2 545 77 79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)  
[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

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

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

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

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