

ALGEMENE VOORWAARDEN BETREFFENDE DE EASY BANKING APP-DIENST

Ook bekend onder de merknamen Hello Bank! app en Hello Wallie

I. ALGEMEEN

De dienst Easy Banking App wordt geregeld door de Algemene bankvoorwaarden van BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel is gevestigd te 1000 Brussel, Warandeborg 3, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, FSMA-nr. 25.879A. In overeenstemming met de Algemene voorwaarden van BNP Paribas Fortis worden de specifieke modaliteiten van de dienst Easy Banking App verduidelijkt in deze Algemene voorwaarden evenals in de door de houder ondertekende overeenkomst of aanvraag, de Gebruiksvoorwaarden van de Easy Banking App/Hello bank! app /Hello Wallie beschikbaar in desbetreffende apps (en op de hierna vermelde websites), de technische informatie op de websites (www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be) en de berichten van wijziging die aan de houder kunnen worden bezorgd zoals bepaald in artikel XII hierna.

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

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, handelend zowel voor eigen rekening als, in voorkomend geval, voor andere entiteiten die al dan niet tot de groep BNP Paribas behoren, waarvoor het als tussenpersoon, onderaannemer of partner optreedt;
- debetkaart: debetkaart uitgegeven door BNP Paribas Fortis NV, onder het merk BNP Paribas Fortis of Hello bank!, en beheerst door de Algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten en de diensten Easy Banking Phone en Easy Banking Web;
- CARD STOP: door de Bank aangeduide entiteit die op de hoogte moet worden gebracht van het verlies, de diefstal of elk risico op misbruik van de kaart;
- Bij de Bank aangehouden rekeningen: elke rekening die bij de Bank wordt aangehouden en in het kader van de dienst Easy Banking App toegankelijk is
- Geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie: bepaalde bestaande rekeningen die de houder bij een andere financiële instelling aanhoudt en de informatie over het gebruik ervan. Alleen de rekeningen

en de informatie die de houder aan de dienst Easy Banking App toevoegt, worden als geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie beschouwd. De lijst van de rekeningen en informatie en van de financiële instellingen waarvoor de Bank toegang tot de rekeningen heeft, vindt u op onze websites (www.bnpparibasfortis.be op de pagina Easy Banking App en www.hellobank.be) en in onze mobiele applicaties.

- houder: natuurlijke persoon die de dienst Easy Banking App gebruikt;
- rekeninghouder: houder, natuurlijke of rechtspersoon, van de rekening, zichtrekening, spaarrekening waarop de verrichtingen uitgevoerd in het kader van de dienst Easy Banking App betrekking hebben;
- beschikbaar saldo van de rekening: verkregen bedrag na toevoeging van het bedrag van de kredieten en kasfaciliteiten die de Bank eventueel op de rekening heeft toegekend aan het saldo van de bij de Bank aangehouden rekening;
- mobiele applicaties: informaticatoepassingen die de Bank onder het merk BNP Paribas Fortis of Hello bank! ter beschikking stelt in het kader van de toegang tot en het gebruik van de dienst Easy Banking App;
- toestel: elk toestel dat de houder toelaat zich te verbinden met internet, met name smartphones en tablets;
- identificatie- en/of handtekeningprocedures: elektronische identificatie- en/of handtekeningtechnieken waaraan bewijskracht wordt toegekend zoals bedoeld in artikel 22.2 van de algemene bankvoorwaarden, meer bepaald:
 - toegangsnummer en debetkaartnummer,
 - herkenning van het geregistreerde toestel en van het paswoord,
 - kaartlezer met gebruik van de kaart en de aan de kaart gekoppelde pincode,
 - herkenning van (een van) de vingerafdruk(ken) en/of gezichtskenmerken door het compatibele toestel van de houder op het iOS- en Android-platform (functie aangeleverd door de fabrikant van het mobiele toestel en/of de uitgever van het besturingssysteem),
 - gebruik van de itsme-App en de itsme-Code

die door de Bank ter beschikking worden gesteld of door haar worden aanvaard en waarmee de houder zich naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden

kan identificeren in het kader van de toegangsprocedure van de dienst Easy Banking App en sommige opdrachten en/of aanvragen, doorgestuurd in het kader van het gebruik van de dienst, kan goedkeuren en/of ondertekenen;

- toegangsnummer (of klantnummer): het unieke klantnummer dat de houder gebruikt in het kader van de identificatieprocedure;
- pincode: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die aan de debetkaart is gekoppeld en die de houder gebruikt in het kader van de identificatieprocedure;
- paswoord: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die de houder gebruikt in het kader van de identificatieprocedure;
- registratie van het toestel: unieke beveiligde identificatie van het toestel, bewaard door de Bank, die toelaat het toestel te herkennen tijdens het gebruik van de dienst Easy Banking App;
- digitale vingerafdruk/gezichtsherkenning: biometrisch kenmerk van de houder dat hij op zijn compatibel toestel registreert om zich erop te identificeren en dat de houder in de mobiele applicatie als identificatieprocedure kan activeren;
- itsme-diensten:
 - itsme-App: mobiele app, aangeboden door Belgian Mobile ID nv (maatschappelijke zetel Sint-Goedeleplein 5, 1000 Brussel, KBO-nr. 0541.659.084). Naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden kunnen de functies van de itsme-App worden gebruikt als identificatieprocedure in het kader van de procedure voor de toegang tot de digitale kanalen van de Bank en als goedkeuringsprocedure voor bepaalde orders en transacties die in die kanalen worden ingevoerd;
 - itsme-Account: persoonlijke account die vooraf bij Belgian Mobile ID nv moet worden aangemaakt om de itsme-App te gebruiken;
 - itsme-Code: persoonlijke en vertrouwelijke identificatiecode die de gebruiker rechtstreeks in de itsme-App aanmaakt om toegang te krijgen tot zijn itsme-Account en die te gebruiken.

III. MODALITEITEN BETREFFENDE DE TOEGANG TOT DE DIENST EASY BANKING APP EN DE REKENINGEN – AFLEVERING VAN DE TOEGANGSMIDDELEN

III.1 Toegang tot de dienst Easy Banking App

De toegang tot en het gebruik van de dienst Easy Banking App zijn enkel toegestaan:

- voor meerderjarige houders van de dienst Easy Banking Web.
De inschrijving op de dienst Easy Banking App gebeurt in de mobiele applicatie meteen na de download.

- voor minderjarigen vanaf 15 jaar die houder zijn van de dienst Easy Banking Web waarvoor ze zijn ingeschreven in het kader van het Welcome Pack.
De inschrijving op de dienst Easy Banking App voor minderjarige houders gebeurt vooraf door hun wettelijke vertegenwoordiger(s) via de kanalen die de Bank daartoe beschikbaar stelt.

De toegang tot en het gebruik van de dienst Easy Banking App zijn enkel toegestaan op voorwaarde van naleving van artikel VI.6 van deze algemene voorwaarden (vereisten van minimale veiligheidsmaatregelen en minimumconfiguratie van het gebruikte toestel) en uitsluitend door middel van de mobiele applicaties die de Bank ter beschikking stelt, namelijk:

- de Easy Banking App van het merk BNP Paribas Fortis;
- de app Hello bank! van het merk Hello bank!
- Hello Wallie van het merk Hello bank!

De voorwaarden en modaliteiten voor het tot stand brengen van de verbindingen zijn beschreven op de websites www.bnpparibasfortis.be, op de pagina Easy Banking App, en www.hellobank.be.

Deze verbindingwijze is voor verandering vatbaar.

III.1.1 Identificatie voor de dienst Easy Banking App

Om zich te identificeren in de mobiele applicaties Easy Banking App, Hello bank! App of Hello Wallie, gebruikt de houder de door de Bank ter beschikking gestelde of door haar aanvaarde identificatieprocedures zoals hieronder beschreven en volgt hij de instructies op het scherm.

Bij de eerste aanmelding identificeert de houder zich door middel van een kaartlezer met gebruik van de kaart en de pincode.

De houder moet de volgende gegevens invoeren: zijn toegangsnummer en zijn debetkaartnummer. De houder kiest een profielnaam om die gegevens voor verder gebruik van de dienst Easy Banking App te registreren.

Daarna creëert hij een elektronische handtekening aan de hand van de M1-knop op de kaartlezer en door de instructies op het scherm te volgen.

Na die eerste identificatie:

- worden bepaalde karakteristieken van het toestel waarop de mobiele applicatie wordt gebruikt, automatisch geregistreerd;
- kan de houder in zijn profiel de functie voor digitale vingerafdrukherkenning en/of gezichtsherkenning op zijn compatibele toestel activeren, een toestel dat hij als enige kan gebruiken via de registratie van alleen zijn biometrische karakteristieken.

Bij elke volgende aanmelding in Easy Banking App kan de houder kiezen tussen:

- Identificatie met het Easy Banking App-paswoord: na registratie van de karakteristieken van zijn toestel kan de houder zich een volgende keer aanmelden

met enkel het paswoord dat hij koos bij de inschrijving op de dienst Easy Banking App. De mobiele applicatie herkent immers het toestel.

- Identificatie door middel van een digitale vingerafdrukkerkenning/ een gezichtsherkenning: naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden, volgens de gebruikte mobiele applicatie; na activering van de functie voor digitale vingerafdrukkerkenning/ gezichtsherkenning kan de houder zich aanmelden met (een van) zijn biometrische karakteristieken die hij op zijn compatibele toestel registreerde.
- Identificatie door middel van een kaartlezer met gebruik van de kaart en de pincode.
- Identificatie door middel van de itsme-App en de itsme- Code

Naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden moet een houder van minstens 18 jaar die wil gebruikmaken van de itsme-App om zich te identificeren in het kader van de procedure voor de toegang tot de diensten Easy Banking App en Easy Banking Web (op deze laatste zijn de algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten en de diensten Easy Banking Phone en Easy Banking Web van toepassing) en/of om bepaalde orders en transacties die in het kader van het gebruik van die diensten werden ingevoerd, goed te keuren. De houder dient zich eerst te registreren in de itsme-App door bij Belgian Mobile ID nv zijn itsme-Account aan te maken waaraan de door hem gekozen itsme-Code wordt gekoppeld, dat alles overeenkomstig de bepalingen en voorwaarden van de overeenkomst tussen de houder en Belgian Mobile ID.

Vervolgens zijn itsme-Account activeren in het kader van de dienst Easy Banking Web of de dienst Easy Banking App volgens de instructies en informatie die via de betrokken dienst ter beschikking wordt gesteld.

De houder gebruikt daartoe de identificatie en handtekeningprocedures die de Bank hem ter beschikking stelt.

De houder of wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige houder kan de registratie van het mobiele toestel op elk moment deactiveren via de Helpdesk Easy Banking Centre (+32 2 433 41 90) in het kader van de mobiele applicaties Easy Banking App, of via het Hello Team (+32 2 433 41 41) in het kader van de mobiele applicaties Hello bank! App en Hello Wallie .

De houder kan in de mobiele applicatie op elk moment de identificatie via vingerafdruk/gezichtsherkenning op zijn toestel deactiveren, zonder dat dit een invloed heeft op de andere identificatieprocedures.

De Bank behoudt zich het recht voor, de registratie van het toestel op elk moment te deactiveren en de

identificatieprocedures via paswoord en digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning bijgevolg onbruikbaar te maken bij technische problemen, vermoeden van verkeerd of bedrieglijk gebruik, niet-gebruik van het toestel gedurende meer dan 90 dagen of om elke andere objectieve veiligheidsreden. In alle gevallen waarin de registratie van het toestel op initiatief van de Bank of op verzoek van de houder wordt gedeactiveerd, zal deze laatste Easy Banking App verder kunnen gebruiken door zich door middel van een kaartlezer met gebruik van de kaart en de pincode te identificeren.

itsme-App De houder kan zijn itsme-Account ook altijd blokkeren via de website van itsme, www.itsme.be. Hij heeft dan toegang tot de dienst Easy Banking App en kan er gebruik van maken door middel van de andere identificatie- en handtekeningprocedures die de Bank hem ter beschikking stelt.

III.1.2 **Intoetsen van foutieve paswoorden, pincodes en itsme-Code**

Easy Banking App kan niet meer worden gebruikt indien drie keer na elkaar een foutief paswoord wordt ingevoerd. In dat geval of als de houder zijn paswoord is vergeten, kan hij dat wijzigen via de mobiele applicatie waartoe hij toegang heeft na identificatie door middel van een kaartlezer met gebruik van de kaart en de pincode.

Bij de identificatie- of de handtekeningprocedure op basis van de kaartlezer wordt de kaart onbruikbaar na het intoetsen van drie opeenvolgende foutieve pincodes. Indien de houder zijn pincode is vergeten, moet hij een nieuwe pincode aan de Bank vragen.

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

III.1.3 **Beveiliging van het paswoord, de pincode en de itsme-Code**

Het door de klant gekozen paswoord, de pincode en de itsme-Code zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

De Bank neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat het paswoord, de pincode en itsme-Code die in het kader van de dienst Easy Banking App worden gebruikt, geheim blijven.

III.1.4 **Verkeerde digitale vingerafdrukken/Gezichts erkenning**

Bij meerdere mislukte identificatiepogingen via vingerafdruk/ gezichtsherkenning volgt de houder de regels en instructies van het iOS- of Android-platform.

III.2 **Toegang tot de diensten**

De dienst Easy Banking App wordt geactiveerd bij het eerste gebruik.

Zodra de houder geïdentificeerd is overeenkomstig artikel III.1.1 heeft hij toegang tot de diensten die in artikel IV hierna zijn beschreven.

III.3 **Bepalingen voor toegang tot de rekeningen**

Voor de financiële verrichtingen die worden uitgevoerd in het kader van de dienst Easy Banking App en afhankelijk van de gebruikte mobiele applicatie zoals vermeld bij artikel III.1 hierboven heeft de meerderjarige houder van de dienst toegang tot de hierna vermelde rekeningen aangehouden bij de Bank:

- alle rekeningen waarvan hij (mede)houder is;
- alle rekeningen waarvan hij vruchtgebruiker is. In dat geval mag de houder van de dienst Easy Banking App alleen de volgende verrichtingen uitvoeren: het saldo van deze rekeningen en de erop uitgevoerde verrichtingen raadplegen;
- alle rekeningen waarvan hij gevolmachtigde is;
- alle rekeningen geopend op naam van een persoon van wie hij de wettelijke vertegenwoordiger is.

De minderjarige houder van de dienst heeft toegang tot de zicht- en spaarrekeningen aangehouden bij de Bank waarvan hij houder, medehouder, gevolmachtigde of vruchtgebruiker is.

De houder heeft ook toegang tot de geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie volgens de modaliteiten zoals beschreven in artikel IV.2 van deze Algemene voorwaarden.

Telkens als de houder een verrichting via de dienst Easy Banking App uitvoert, kan hij op het scherm van het toestel de lijst van de toegankelijke rekeningen raadplegen. De lijst wordt permanent bijgewerkt op grond van de gebeurtenissen die de stand van die rekeningen of de relatie van de houder van de dienst Easy Banking App tot die rekeningen wijzigen.

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

IV. BESCHRIJVING EN GEBRUIK VAN DE DIENST

IV.1 Aan Easy Banking App verbonden diensten voor de rekeningen en diensten van de Bank

De dienst Easy Banking App biedt de houder de mogelijkheid om:

- via een toestel in te loggen op de computer van de Bank om, binnen de beperkingen en volgens de voorwaarden die in deze Algemene voorwaarden zijn vastgelegd, toegang te krijgen tot bepaalde diensten, zoals: het consulteren van de stand van rekeningen en van bank- en verzekeringsproducten, het uitvoeren van overschrijvingen, het aankopen en beheren van sommige financiële of andere diensten die door de Bank worden gecommercialiseerd; de lijst van de functionaliteiten en transacties beschikbaar via het scherm van het toestel vindt u in het menu van de betreffende mobiele applicatie.
- telefonisch in contact te treden met een adviseur van de Bank, om, binnen de beperkingen en volgens de voorwaarden die in deze Algemene voorwaarden zijn vastgelegd, toegang te krijgen tot voormelde diensten

alsook voor het uitvoeren van beleggingsverrichtingen, het doorgeven van orders en vragen, het verkrijgen van algemene financiële informatie en van persoonlijke informatie en persoonlijk advies ; de lijst van de functionaliteiten en transacties beschikbaar bij een adviseur van de Bank is bij hem te verkrijgen.

Deze lijsten zijn voor verandering vatbaar; bepaalde diensten kunnen door de Bank worden toegevoegd, gewijzigd of afgeschaft.

Voor bepaalde diensten kunnen bijzondere voorwaarden gelden. De inschrijving op die diensten impliceert de aanvaarding en de toepassing van hun bijzondere voorwaarden.

Wat betreft de functionaliteiten en transacties beschikbaar via het scherm van het toestel:

Volgens de door de Bank aangeboden mogelijkheden maakt de houder gebruik van de handtekeningprocedures die de Bank hem ter beschikking stelt of door haar worden aanvaard om bepaalde orders en/of aanvragen goed te keuren en/of te ondertekenen, inclusief de aankoop van financiële of andere door de Bank gecommmercialiseerde diensten. Behalve als de verrichting door een technisch incident wordt onderbroken, wordt de houder onmiddellijk op de hoogte gebracht van het gevolg dat aan zijn aanvraag wordt gegeven (aanvaarding, niet-aanvaarding of onderzoek door de Bank).

Wat betreft de functionaliteiten en verrichtingen beschikbaar bij een adviseur van de Bank:

De telefoongesprekken worden door de Bank volledig opgenomen.

De Bank bevestigt de aanvaarding van de aanvraag aan de houder en deelt hem alle nodige informatie mee via een bericht bij de rekeninguittreksels, in een gewone brief of via om het even welk elektronisch berichtensysteem. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten kan de bevestiging van de aanvaarding van de aanvraag in voorkomend geval rechtstreeks uitgaan van de betrokken entiteit.

IV. 1.1 Zoomit

De dienst Easy Banking App biedt de houder de mogelijkheid om via de mobiele applicatie waartoe hij toegang heeft, de dienst Zoomit te gebruiken om een verzender te aanvaarden, toegang tot de documenten van die verzender te krijgen en die documenten te beheren.

De betaling via Easy Banking App van facturen die in het kader van Zoomit ter beschikking worden gesteld, wordt verricht binnen de bedraglimieten die van toepassing zijn voor alle overschrijvingen ten gunste van een derde, overeenkomstig artikel V hierna.

De dienst Zoomit wordt beheerst door het Reglement van de dienst Zoomit, opgenomen in bijlage 1 bij de Algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten en de diensten Easy Banking Phone en Easy Banking Web.

IV. 1.2 Mobiele betalingen (Bancontact)

Naargelang de door de Bank aangeboden mogelijkheden, afhankelijk van de gebruikte mobiele applicatie, is het mogelijk om via de dienst Easy Banking App mobiele betalingen te doen.

Een mobiele betalingsverrichting is een verrichting met de kaart, namelijk een transactie van geldoverdracht in euro die gekoppeld is aan de debetkaart van de houder die de bank voor hem heeft uitgegeven, en wordt geregeld in de geldende algemene voorwaarden van de debetkaarten van de bank.

De gebruiker krijgt toegang tot de functie via het overeenkomstige scherm in de mobiele applicatie. Voor de functie is een toestel vereist dat over een camera met autofocus beschikt.

De gebruiker volgt de instructies op het scherm van de mobiele applicatie om de kaart die hij wil gebruiken te selecteren in de kaarten waarvan hij houder is en om een mobiele betalingsverrichting uit te voeren in de hoedanigheid van betaler of begunstigde.

Als hij als betaler optreedt, kan de gebruiker betalen aan elke particulier die houder is van een debetkaart van het merk Bancontact en over een mobiele applicatie met de geschikte functie voor mobiel betalen Bancontact beschikt, of aan elke winkelier die hem online of in een verkooppunt voorstelt om mobiel te betalen.

De houder die als betaler optreedt, geeft onherroepelijk toestemming voor de verrichting door middel van de identificatie- en/of handtekeningprocedure die de bank in het overeenkomstige scherm verduidelijkt; daarbij geeft hij de bank toestemming om de rekening die gekoppeld is aan de door hem geselecteerde kaart te debiteren voor het bedrag van de mobiele verrichting die hij heeft toegestaan. De verrichting wordt beschouwd als ontvangen door de bank wanneer de mobiele applicatie op het scherm de verrichting en het bedrag ervan aan de gebruiker bevestigt.

De mobiele betalingsverrichting die de gebruiker toestaat in de hoedanigheid van betaler wordt uitgevoerd binnen de termijn en onder de voorwaarden, met name voor het beschikbare saldo op de rekening waaraan de door de gebruiker geselecteerde kaart is gekoppeld, die van toepassing zijn op de verrichtingen met debetkaart overeenkomstig de algemene voorwaarden van de bank die op de debetkaarten van toepassing zijn. Bovendien zijn ook de maximumbedragen zoals beschreven bij artikel V van toepassing.

De houder kan in de overeenkomstige schermen van de functie voor mobiel betalen in de mobiele applicatie de laatste mobiele betalingsverrichtingen raadplegen waarvoor hij als betaler of begunstigde handelde, evenals het bedrag ervan.

Alle mobiele betalingsverrichtingen staan in de rekeninguittreksels van de rekening die gekoppeld is aan de debetkaart waarmee de mobiele betalingsverrichting werd uitgevoerd.

IV. 1.3 Betalingsapplicaties van derden

Naargelang de door de bank aangeboden mogelijkheden, stelt de service Easy Banking App de houder in staat toegang te krijgen tot bepaalde betalingsapplicaties van derden zodat zij/hij haar/zijn bank-/kredietkaart(en) uitgegeven door de Bank eraan kan koppelen conform de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van toepassing op de betreffende kaart(en).

IV.2 Aan Easy Banking App verbonden diensten voor geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie

De houder kan geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie aan Easy Banking App toevoegen en via die rekeningen overschrijvingen doen volgens de regels van de financiële instelling waarbij de geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie worden aangehouden.

Bijgevolg zijn de limieten en maximumbedragen zoals bepaald in artikel V hierna niet van toepassing op de aldus geïnitieerde overschrijvingen.

In het kader van de technische procedures voor de toevoeging van rekeningen en informatie die bij een andere financiële instelling worden aangehouden en voor de initiatie van overschrijvingen op die rekeningen, geeft de houder de Bank volmacht om in voorkomend geval in zijn naam en voor zijn rekening de contractuele voorwaarden te aanvaarden die eventueel van toepassing zijn bij de financiële instelling waarbij de rekeningen en informatie worden aangehouden.

De houder verbindt zich ertoe de rekeningen en informatie die hij bij andere financiële instellingen aanhoudt, alleen samen te voegen als hij daarvan de enige houder is.

De houder mag op elk moment geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie toevoegen aan Easy Banking App of eruit verwijderen.

Wanneer de houder toegang heeft tot verschillende mobiele applicaties, worden alle geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie die hij aan een mobiele applicatie heeft toegevoegd of eruit heeft verwijderd, automatisch overgenomen in zijn andere mobiele applicatie(s) of daaruit verwijderd.

De toegang van de houder tot de transactiegeschiedenis van de geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie is beperkt in de tijd.

IV.3 Aan Easy Banking App verbonden diensten voor de bij de Bank aangehouden rekeningen en de geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie

IV.3.1 Uitvoering van overschrijvingen in euro (SEPA) via Easy Banking App

Onverminderd de overschrijvingsopdrachten die afgegeven kunnen worden aan de adviseur met wie de houder in contact zal worden gebracht, kunnen de overschrijvingsopdrachten ingevoerd worden via de dienst Easy Banking App door de instructies op het scherm te volgen.

Een overschrijving gebeurt volledig elektronisch en verloopt als volgt:

- De transactie wordt voorgesteld in het menuscherm, waar de houder ze kan selecteren.
- De houder bevestigt de gegevens van de aanvraag nadat hij ze heeft ingevoerd. De Bank kan de houder verzoeken om sommige overschrijvingen ten gunste van derden elektronisch goed te keuren / te ondertekenen door middel van de handtekeningprocedure die in het kader van de dienst voor hem beschikbaar wordt gesteld of door de Bank wordt aanvaard.
- De door de houder bevestigde of ondertekende aanvraag wordt volledig elektronisch verstuurd en behandeld.
- De houder ontvangt onmiddellijk informatie over het aan zijn aanvraag gegeven gevolg (aanvaard of niet aanvaard), tenzij een technisch voorval de verrichting onderbreekt.

Voor de overschrijvingen die via de dienst Easy Banking App worden geïnitieerd op geaggregeerde rekening, gelden dan weer de regels van de financiële instelling waarbij de geaggregeerde rekening wordt aangehouden. De dienst Easy Banking App dient dan louter als middel om de betalingsopdracht door te geven.

De functionaliteit voor de overschrijving met memodatum is niet beschikbaar voor de geaggregeerde rekeningen.

IV.3.2 Inkomsten- en uitgavenanalyse

Dankzij de inkomsten- en uitgavenanalyse is het mogelijk om de transacties van de houder op de rekeningen die via de dienst Easy Banking App toegankelijk zijn, inclusief de geaggregeerde rekeningen en informatie, automatisch in categorieën op te delen.

De verschillende categorieën en subcategorieën worden automatisch bepaald; de houder heeft op elk moment de mogelijkheid om:

- wijzigingen aan te brengen in de categorie/subcategorie die automatisch aan elk van zijn transacties is toegewezen;
- een transactie uit de categorie-indeling uit te sluiten;
- een transactie in een categorie onder te brengen als dat niet automatisch is gebeurd.

De houder heeft de mogelijkheid om een rekening aan de inkomsten- en uitgavenanalyse toe te voegen of ze eruit te verwijderen. De houder heeft altijd de mogelijkheid om de functionaliteit 'Inkomsten- en uitgavenanalyse' uit te schakelen.

Wanneer de houder toegang heeft tot verschillende mobiele applicaties wordt de functionaliteit 'Inkomsten- en uitgavenanalyse' zoals ingesteld in een mobiele applicatie, automatisch overgenomen in zijn andere mobiele applicatie(s).

V. LIMIETEN EN MAXIMUMBEDRAGEN

V.1 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 dienst Easy Banking App, dat wil zeggen een andere rekening dan die vermeld in artikel III.3 van deze Algemene voorwaarden.

Onder voorbehoud van de handelingsbevoegdheid van de houder om verrichtingen uit te voeren op de rekeningen, zijn de volgende limieten van toepassing op alle via de Easy Banking App ingevoerde overschrijvingen:

- 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 via de Easy Banking App uitgevoerde overschrijvingen ten gunste van een derde zijn beperkt:
 - o voor meerderjarige houders:
 - Via het scherm van het toestel: tot maximaal 25.000 EUR per dag en per rekening

- Via een adviseur: tot maximaal 5.000 EUR per dag en 10.000 EUR per week (deze limiet is van toepassing op alle overschrijvingen afgegeven aan de adviseur in het kader van dit contract, via Easy Banking Phone en de Self-automaten van BNP Paribas Fortis)

o voor minderjarige houders:

- Via het scherm van het toestel: tot maximaal 625 EUR per dag en 1.250 EUR per week in het kader van een Welcome Pack
- Via een adviseur: tot maximaal 625 EUR per dag en 1.250 EUR per week in het kader van een Welcome Pack (deze limiet is van toepassing op alle overschrijvingen afgegeven aan de adviseur in het kader van deze overeenkomst, via Easy Banking Phone en de automaten van BNP Paribas Fortis).

Met uitzondering van wat hierboven werd vermeld voor overschrijvingen gedaan via een adviseur, worden deze limieten afzonderlijk toegepast en onafhankelijk van de maximumbedragen vastgelegd voor de geldopvragingen, betalingen via betaalterminals en overschrijvingen zoals omschreven in de algemene voorwaarden van de debetkaarten en van de Easy Banking Phone- en Easy Banking Web-diensten.

De Bank behoudt zich echter het recht voor, dat maximumbedrag te beperken tot een door haar vast te stellen bedrag in geval van risico op oplichterij of soortgelijke misbruiken.

V.2 Mobiele betalingen

De volgende limieten zijn van toepassing op mobiele betalingsverrichtingen zoals bedoeld in artikel IV.1.2.:

- per verrichting naar een particulier: minimaal 0,50 euro en maximaal 250 euro;
- per verrichting naar een winkelier: minimaal 0,50 euro en maximaal 500 euro;
- per kalenderdag: de gebruiker kan de begunstigde zijn van een totaalbedrag van maximaal 500 euro;
- per kalenderdag: de gebruiker kan aan een of meer particulieren een totaalbedrag van maximaal 250 euro betalen met een of meer van zijn debetkaarten die geregistreerd zijn in de mobiele applicaties Easy Banking App, app Hello bank! en Hello Wallie ;
- per kalenderdag: de gebruiker kan aan een of meer winkeliers een totaalbedrag van maximaal 500 euro betalen met een of meer van zijn debetkaarten die geregistreerd zijn in de mobiele

applicaties Easy Banking App, app Hello bank!
en Hello Wallie .

Die limieten worden afzonderlijk toegepast en onafhankelijk van de limieten die in de algemene voorwaarden van de gebruikte debetkaart zijn opgenomen.

VI. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE HOUDER

VI.1 Basisverplichtingen – beveiliging van de identificatie- en handtekeningprocedures – beveiliging van de toegang tot het toestel en van het gebruik ervan

De houder is verplicht om de dienst Easy Banking App te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden die de toegang ertoe en het gebruik ervan bepalen.

De houder dient zich ervan te vergewissen dat hij zijn verrichtingen rechtstreeks via de hierboven beschreven dienst Easy Banking App uitvoert.

In het bijzonder dienen de toegang tot en het gebruik van de dienst Easy Banking App of het gebruik van de identificatie- en handtekeningprocedures (die de Bank in het kader van de dienst Easy Banking App ter beschikking van de houder stelt) exclusief te gebeuren via de mobiele applicaties die de Bank daartoe beschikbaar stelt.

Het paswoord, de kaart, de pincode en de identificatie- en handtekeningprocedures zijn strikt persoonlijk voor de houder.

De houder neemt alle nodige voorzorgen om de veiligheid en, in voorkomend geval, de geheimhouding van zijn paswoord, kaart, pincode, inclusief zijn itsme-Code, en zijn identificatie- en handtekeningprocedures te garanderen. Wat elk paswoord, elke pincode en itsme-Code in het bijzonder betreft, verbindt hij zich ertoe deze uit het hoofd te leren, ze op geen enkel document, voorwerp of drager te noteren, ze niet mee te delen noch op om het even welke manier kenbaar te maken. Hij verbindt zich ook ertoe om zijn paswoord, pincode, itsme-Code en identificatie- en handtekeningprocedures niet binnen het bereik of ter beschikking van een derde te houden.

De houder neemt ook alle nodige maatregelen om de veiligheid van de toegang tot zijn toestel en van het gebruik ervan te garanderen.

Zo mag de houder de functies voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning alleen als identificatieprocedure activeren als hij als enige zijn toestel gebruikt via de registratie van alleen zijn vingerafdrukken of van alleen zijn gezichtskenmerken.

Hij zal bijgevolg geen andere vingerafdruk(ken) of gezicht op zijn toestel (laten) registreren dan die van zichzelf.

Onverminderd wat voorafgaat, en wanneer de houder de itsme-App heeft geactiveerd als identificatie- en handtekeningprocedures in het kader van de dienst Easy Banking App, is hij gehouden tot de naleving van de verplichtingen en veiligheidsmaatregelen betreffende het gebruik van de itsme-App, -account- en -code zoals

bepaald in de overeenkomst die hij met Belgian Mobile ID heeft gesloten.

VI.2 Kennisgeving van verlies, diefstal, misbruik of risico op misbruik van paswoord, pincode, kaart, toestel en handtekening- en identificatieprocedures

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

De houder van de dienst Easy Banking App of de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige houder brengt de Helpdesk Easy Banking Centre op de hoogte zodra hij kennis heeft van het verlies,

de diefstal of elk risico op misbruik van zijn elektronische identificatie- en handtekeningsysteem en/of toestel, inclusief het misbruik van de identificatieprocedure via herkenning van zijn vingerafdrukken of gezichtsherkenning.

De Helpdesk Easy Banking Centre is enkel op bepaalde dagen en uren te bereiken. De houder kan voor de informatie over de openingsuren van de Helpdesk Easy Banking Centre terecht bij zijn kantoor en op de websites www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be.

Indien de houder de feiten vaststelt buiten de werkuren van de Helpdesk Easy Banking Centre, waarschuwt de houder die dienst zodra deze opnieuw bereikbaar is of zodra het voor de houder redelijkerwijze mogelijk is.

Indien het elektronische identificatie- en handtekeningsysteem in het kader van de Easy Banking App het gebruik van een kaart en een lezer omvat, brengt de houder of de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige houder CARD STOP onmiddellijk op de hoogte van het verlies, de diefstal of elk risico op misbruik van die kaart.

CARD STOP is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar op het nummer 070 344 344. Het telefoongesprek wordt integraal door CARD STOP opgenomen.

De houder die de itsme-App activeerde, moet onmiddellijk Belgian Mobile ID waarschuwen en zijn itsme-Account blokkeren zodra hij kennis heeft van het verlies, de diefstal of het (risico op) bedrieglijk gebruik van zijn toestel, zijn itsme-Account of zijn itsme-Code. De itsme-Account kan altijd worden geblokkeerd via de website van itsme, www.itsme.be, of tijdens de openingsuren van de Helpdesk itsme op het telefoonnummer + 32 3 657 32 13 volgens de gegeven instructies. Alle nuttige informatie, inclusief de uren waarop de Helpdesk itsme bereikbaar is, staan ook op die website.

CARD STOP, de Helpdesk Easy Banking Centre of de Helpdesk itsmenaargelang van het geval, deelt de houder onmiddellijk een dossiernummer mee als bewijs van de kennisgeving.

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

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

VI.3.1 Voor de bij de Bank aangehouden rekeningen

De houder moet zo vaak als mogelijk kennisnemen van de stand van de rekeningen waarop de in het kader van de dienst Easy Banking App uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben, evenals van de bewegingen die op de rekening geboekt zijn.

Indien de houder daarbij een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie vaststelt, handelt hij verder overeenkomstig de bepalingen van het hoofdstuk 'Betalingdiensten' betreffende de betalingsverrichtingen zoals vermeld in de Algemene bankvoorwaarden van de Bank.

VI.3.2 Voor de geaggregeerde rekeningen en geaggregeerde informatie

Als de houder via de informatie in de dienst Easy Banking App of bij ontvangst van de rekeninguittreksels van de financiële instelling ontdekt dat er via een bij een andere financiële instelling aangehouden rekening een niet-toegestane of niet-correct uitgevoerde betalingstransactie werd verricht, moet hij zo snel mogelijk contact opnemen met die financiële instelling, want zij is voor de houder de enige gesprekspartner daarvoor.

Voor de vereiste kennisgevingen moet de houder zich beroepen op de contractuele voorwaarden van de financiële instelling waarbij de rekening wordt aangehouden.

VI.4 Aansprakelijkheid voor misbruik van de dienst Easy Banking App, het paswoord, de pincode, de kaart en de handtekening- en identificatieprocedures

VI.4.1 Tot de kennisgeving

Tot de kennisgeving bepaald in artikel VI.2 is de houder aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies, de diefstal of het misbruik van zijn toestel, zijn kaart, zijn identificatie- (inclusief via herkenning van zijn digitale vingerafdrukken of gezichtsherkenning) of handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 EUR, tenzij de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld; in dat geval is het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximumbedrag evenmin van toepassing.

In afwijking van alinea 1 draagt de houder geen verlies als:

1° de houder het verlies, de diefstal of de verduistering van een kaart of van zijn identificatie- en handtekeningprocedures niet vóór de betaling kon opsporen, tenzij hij met bedrieglijk opzet heeft gehandeld; of

2° het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een loontrekkende, een agent of een filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed.

VI.4.2 Na de kennisgeving

Na de kennisgeving bepaald in artikel VI.2 is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn toestel, zijn kaart of zijn identificatie- en handtekeningprocedures, tenzij de Bank het bewijs levert dat hij met grove nalatigheid of bedrieglijk opzet heeft gehandeld.

VI.4.3 Begrip grove nalatigheid

VI.4.3.1 Algemeen

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

- CARD STOP, de Bank of Belgian Mobile Wallet nv naargelang van het geval, niet in kennis stellen van het verlies, de diefstal of elk risico op misbruik van zijn kaart, zijn toestel en/of zijn elektronische identificatie- en handtekeningsysteem onmiddellijk na de vaststelling ervan;

- niet regelmatig kennisnemen van de stand van de rekeningen waarop de in het kader van de dienst Easy Banking App uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben, evenals van de individuele bewegingen die erop zijn geboekt, als dat tot gevolg heeft dat de houder het misbruik van zijn identificatie- en handtekeningprocedures te laat vaststelt en aan de Bank meldt;
- de veiligheids- en voorzorgsmaatregelen bepaald in de artikelen VI.1, VI.6 en VI.7 niet naleven;
- het verlies, de diefstal of het misbruik van zijn kaart, zijn toestel en/of zijn elektronische identificatie- en handtekeningstelsel niet binnen 24 uur na de vaststelling van de feiten aangeven bij de politie van de plaats waar het verlies of de diefstal plaatsvond.

VI.4.3.2 Misbruik van het paswoord, de pincode, inclusief de itsme-Code, en de identificatie- en handtekeningprocedures

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

- het paswoord en/of de pincode/itsme-Code in een leesbare vorm noteren op het toestel, op de kaart of op een voorwerp of een document dat de houder samen met het toestel en/of de kaart bewaart of met zich meedraagt;
- het paswoord en/of de pincode/itsme-Code kenbaar maken aan een derde;
- de persoonlijke veiligheidskenmerken bewaren met de kaartlezer, ze overhandigen of kenbaar maken aan een derde.

Er is geen grove nalatigheid in hoofde van de houder wanneer het paswoord en/of de pincode wordt verkregen door afpersing, of gebruik van alle identificatieprocedures hetzij met geweld gepleegd op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten, hetzij onder bedreiging van geweldpleging op de persoon of de goederen van de houder of van een van zijn naaste verwanten.

VI.4.3.3 Andere gevallen van grove nalatigheid

Binnen de bovenvermelde beperkingen kan als een grove nalatigheid in hoofde van de houder worden beschouwd, de in onderstaande lijst opgesomde personen toelaten om gebruik te maken van Easy Banking App, de identificatie- (inclusief door herkenning van zijn digitale vingerafdrukken of gezichtsherkenning) en handtekeningprocedures of de persoonlijke veiligheidskenmerken bij gebrek aan voorzorgsmaatregelen of oplettenheid met betrekking tot het toestel, het paswoord, de pincode/itsme-Code, de kaart of de identificatie- en handtekeningprocedures:

- de houder, medehouder of gevolmachtigde van een rekening waarop de via Easy Banking App uitgevoerde verrichtingen betrekking hebben;
- de echtgenoot, een samenwonende, een genodigde of een bezoeker (ongeacht of het bezoek persoonlijk dan wel beroepsmatig is) van de houder of van de rekeninghouder;

- de personen, al dan niet loontrekkend, ongeacht hun statuut, die in dienst werken of medewerkers zijn van de houder of van de rekeninghouder;
- de bloed- en aanverwanten van de houder of van de rekeninghouder.

VI.4.4 Aansprakelijkheid voor de toegang tot het toestel en het gebruik ervan

De houder is aansprakelijk voor de toegang tot het toestel waarop hij de dienst Easy Banking App opent en gebruikt. Hij is in het bijzonder aansprakelijk voor het exclusieve gebruik van zijn toestel overeenkomstig artikel VI.1 wanneer hij de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning als identificatieprocedure activeert.

Hij is bijgevolg volledig aansprakelijk voor de toegang tot zijn profiel(en) en de uitgevoerde verrichtingen op de eraan verbonden (rekening)en door elke persoon van wie de digitale vingerafdruk of gezichtskarakteristieken op zijn toestel geregistreerd is of zal worden.

Op grond daarvan kan de registratie op het toestel van de houder van andere vingerafdrukken of gezichten dan die van zichzelf, als een grove nalatigheid van de houder beschouwd worden.

VI.5 Uitvoering en onherroepelijkheid van de in het kader van de dienst Easy Banking App doorgestuurde opdrachten

De houder kan een opdracht van geldoverdracht die hij door middel van Easy Banking App gaf, niet meer herroepen zodra deze door de Bank is ontvangen.

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

De herroeping van de overschrijving met memo- of uitvoeringsdatum kan gebeuren in de mobiele applicatie zelf of in Easy Banking Web door middel van de functie 'Verwijderen'. De herroeping wordt ondertekend met de door de Bank ter beschikking gestelde handtekeningprocedures.

De houder van de rekening machtigt de Bank onherroepelijk om zijn rekening te debiteren voor het bedrag van de verrichtingen die ze via Easy Banking App heeft uitgevoerd.

De onregelmatige overschrijving die als gevolg van die debiteringen op een rekening zou kunnen ontstaan, kan geenszins als een kredietverlening worden beschouwd en moet onverwijld door de rekeninghouder worden aangezuiverd.

De overschrijvingsopdrachten die in het kader van de dienst Easy Banking App worden doorgestuurd, worden door de Bank uitgevoerd op de rekeningen die ze aanhoudt, op voorwaarde dat dit mogelijk is op grond van de wet van deze rekening en de overeenkomsten waardoor ze worden geregeld.

Het gebruik van de dienst Easy Banking App voor de verzending van 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, aangezien de Bank niet tussenbeide komt in eventuele geschillen die ontstaan tussen de houder en de begunstigde derden van een dergelijke betaling.

VI.6 Veiligheidsmaatregelen – minimumvereisten m.b.t. het gebruikte toestel - bijwerking van de mobiele applicaties

De houder erkent en aanvaardt dat een permanent beveiligde browseromgeving een basisvereiste is om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de dienst Easy Banking App en dat de Bank niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een veiligheidsrisico dat wordt veroorzaakt door het toestel, de browser, het besturingssysteem, de internetverbinding, de firewall, het netwerk, enz. van de houder.

De houder zal ervoor zorgen dat de dienst wordt benut volgens de veiligheidsregels inzake correct gedrag op het internet, beveiligde apparatuur en, indien van toepassing, beveiligde netwerken. Die essentiële regels zijn online beschikbaar op de website www.bnpparibasfortis.be > Veiligheid en op de website www.hellobank.be > Veiligheid.

De houder moet zich ook houden aan de veiligheidsmaatregelen in artikel VI.1 wanneer hij de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning als identificatieprocedure activeert en aanvaardt dat.

De houder wordt door de Bank ingelicht over de vereiste technische kenmerken en minimumconfiguratie van het gebruikte toestel om de dienst Easy Banking App op een correcte en veilige manier te kunnen gebruiken.

De houder moet de bijwerkingen verrichten en de nieuwe versies van de mobiele applicaties gebruiken die periodiek door de Bank beschikbaar worden gesteld. In geval van onverenigbaarheid tussen het toestel van de houder en de bijwerking/nieuwe versie van de mobiele applicaties is de toegang tot de betreffende dienst onmogelijk.

De bijwerking of nieuwe versie van de mobiele applicaties die de toegang tot de dienst onmogelijk maakt, is voor de Bank in geen geval een reden tot opzegging, deactivering of opschorting van de dienst.

VI.7 Voorzorgsmaatregelen

De Bank raadt de houder aan om de in dit artikel opgenomen voorzorgsmaatregelen in verband met het gebruik van de dienst Easy Banking App in acht te nemen.

VI.7.1 Voorzorgsmaatregelen met betrekking tot het paswoord en de pincode, inclusief de itsme-Code

Paswoord en pincode/itsme-Code moeten geheim blijven: ze aan niemand meedelen, ook niet aan een familielid, een vriend(in) of een persoon met zogenaamd goede bedoelingen.

Niemand heeft het recht om het paswoord en/of de pincode/itsme-Code te vragen, ook niet de Bank, de politie of de verzekeringsmaatschappij.

Paswoord en/of pincode/itsme-Code zeker niet opschrijven, ook niet in codevorm, bijvoorbeeld door ze in een vals telefoonnummer te verbergen.

Paswoord en/of pincode/itsme-Code steeds discreet invoeren. Er bijvoorbeeld steeds voor zorgen om het klavier met de hand te bedekken, zodat men niet ongemerkt in het oog kan worden gehouden. Zich door niemand laten afleiden. Als men ongewone situaties opmerkt, de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen.

Bij de keuze van een nieuw paswoord voor de hand liggende combinaties vermijden (bijvoorbeeld deel van naam of voornaam, naam van echtgenoot of huisdier, geboortedatum met initialen, enz.); dat geldt ook voor de pincode (bijvoorbeeld deel van geboortedatum, telefoonnummer, postcode, enz.). De keuze van een unieke pincode voor alle kaarten of alle toegangen kan gemakkelijk lijken, maar houdt vanzelfsprekend risico's in.

Indien het vertrouwelijke karakter van het Easy Banking App-paswoord niet meer is gegarandeerd, moet het onmiddellijk worden gewijzigd in de mobiele applicatie waartoe men toegang heeft. Indien het Easy Banking App-paswoord geen toegang meer geeft tot de dienst, moet onmiddellijk het Easy Banking Centre of het Hello Team worden gebeld (de gegevens zijn beschikbaar op de websites www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be).

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

VI.7.2 Voorzorgsmaatregelen met betrekking tot de dienst Easy Banking App

Het toestel niet onbeheerd achterlaten, zeker niet tijdens een Easy Banking App-sessie. Het programma sluiten via 'Afmelden', zodra de Easy Banking App-sessie is afgelopen. Kennismaken van de veiligheidsvoorschriften op de websites www.bnpparibasfortis.be of www.hellobank.be.

Zorgen dat u als enige het toestel kunt gebruiken door de registratie van alleen uw digitale vingerafdrukken/gezichtskenmerken wanneer u de functie voor digitale vingerafdrukherkenning/gezichtserkenning als identificatieprocedure activeert.

VI.8 Dienst Easy Banking App: recht van gebruik en intellectuele eigendom

De houder beschikt over een strikt persoonlijk, niet-exclusief recht voor het normale gebruik van de software en de mobiele applicaties die de Bank hem in het kader van de dienst Easy Banking App ter beschikking stelt.

Die software en mobiele applicaties zijn de (ook intellectuele) eigendom van de Bank en/of van de personen die de exploitatierechten ervan aan de Bank hebben afgestaan. Er worden geen eigendomsrechten of andere intellectuele rechten aan de houder overgedragen.

Het is voor elke andere partij strikt verboden om die software en mobiele applicaties te gebruiken, er een beroep op te doen of ze te delen in het kader van of vanaf een andere internetapplicatie of een computerprogramma, inclusief een mobiele applicatie, om bijvoorbeeld informatie op te vragen via de mobiele applicatie of apparaten uit te voeren.

De concepten, teksten, grafische voorstellingen, illustraties, lay-outs en andere samenstellende elementen van de mobiele Easy Banking-applicaties zijn eigendom van de Bank en mogen onder geen beding worden gewijzigd, gereproduceerd of verdeeld zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.

De houder mag die software en mobiele applicaties niet volledig of gedeeltelijk, gratis of tegen betaling ter beschikking stellen van derden; hij mag de mobiele applicatie of een deel van de inhoud ervan evenmin volledig of gedeeltelijk kopiëren, vertalen, aanpassen, compileren of wijzigen, op welke manier ook, zonder uitdrukkelijke toestemming van de Bank.

De houder heeft evenwel het recht om de nodige apparaten uit te voeren die hem toelaten, de mobiele applicatie te gebruiken volgens de bestemming ervan, zoals de apparaten om de mobiele applicatie te downloaden, weer te geven of op te slaan.

De al dan niet gedeponeerde merken, benamingen en logo's met betrekking tot de dienst Easy Banking App zijn de exclusieve eigendom van BNP Paribas Fortis NV, andere vennootschappen van de groep BNP of nog andere ondernemingen, en mogen niet worden gereproduceerd. Zij mogen onder meer niet als metatags op websites worden gebruikt.

VI.9 Gebruik van externe dienstverleners

VI.9.1 Niettegenstaande eventuele andersluidende bepalingen in deze Algemene voorwaarden kan de houder een externe dienstverlener de opdracht geven om informatie op te vragen over de rekeningen van de houder die bij de Bank worden aangehouden en die online toegankelijk zijn en/of om de Bank de betalingsopdrachten van de houder te laten uitvoeren vanaf de rekeningen van de houder die worden aangehouden bij de Bank en online toegankelijk zijn en/of de Bank vragen te stellen over de beschikbaarheid van financiële middelen op de rekeningen van de houder die bij de Bank worden aangehouden, online toegankelijk zijn en verbonden zijn aan een betaalinstrument dat gekoppeld is aan een door de derde dienstverlener uitgegeven kaart.

De houder moet nagaan of de externe dienstverlener als krediet- of betalingsinstelling naar behoren gemachtigd is om in België betalingsinitiatiediensten te verlenen en/of informatie over rekeningen te verstrekken en/of te vragen naar de beschikbaarheid van financiële middelen voordat gebruik wordt gemaakt van zijn diensten. Wanneer de houder aan een andere derde partij dan een toegestane derde dienstverlener toegang verleent tot een identificatie- en/of handtekeningprocedure dan gaat de Bank ervan uit dat de houder de Bank toestemming geeft om toegang te verlenen tot de informatie over, en/of om betalingen te initiëren via en/of de beschikbaarheid van financiële middelen te bevestigen op de rekeningen van de houder die bij de Bank worden aangehouden en online toegankelijk zijn, en de houder zal aansprakelijk zijn voor alle betalingen en voor alle toegangen tot de gegevens voortvloeiend uit de handelingen van die derde partij.

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

VI.9.2 Enige opdracht, zoals bedoeld in paragraaf VI.9.1, om een betalingsverrichting door te geven en/of informatie over de bij de Bank aangehouden rekeningen te raadplegen en/of de beschikbaarheid van financiële middelen te bevestigen, zal beschouwd worden als een geldige opdracht van de houder aan de Bank in het kader van deze Algemene voorwaarden en zal, uit hoofde van deze Algemene voorwaarden, op dezelfde manier behandeld worden als een opdracht die door de houder wordt gegeven.

VI.9.3 Net zoals de gevallen waarin de Bank het recht heeft om een opdracht te weigeren die rechtstreeks door de houder werd gegeven, behoudt de Bank zich het recht voor om een opdracht, zoals bedoeld in paragraaf VI.9.2, te weigeren.

VI.9.4 De Bank mag de toegang tot de bij de Bank aangehouden rekeningen van de houder weigeren en dus een opdracht zoals bedoeld in alinea VI.9.2 weigeren indien er gerechtvaardigde en onderbouwde redenen bestaan omtrent het ongeoorloofde gebruik of frauduleuze activiteiten door de externe dienstverlener naar wie wordt verwezen in paragraaf

VI.9.1. De Bank zal in dat geval de houder eerst melden dat de Bank van plan is de toegang te weigeren en zal de redenen daarvoor geven, tenzij dit redelijkerwijze niet haalbaar is. In dat laatste geval zal de Bank de houder meteen erna in kennis stellen. In ieder geval zal de Bank de houder in kennis stellen op de manier die de Bank in de gegeven omstandigheden het meest geschikt acht. De Bank zal niet verplicht zijn om de houder in kennis te stellen indien dit de redelijke beveiligingsmaatregelen in het gedrag zou brengen of indien dit anderszins onwettig zou zijn. Afwijzen. Als de Bank de toegang tot de bij de Bank aangehouden rekeningen van de houder weigert, dan moet die de bevoegde autoriteit daarvan in kennis stellen.

VII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BANK

VII.1 Interne staat van de verrichtingen

De Bank bewaart gedurende een periode van tien jaar, te rekenen vanaf 1 januari na de uitvoeringsdatum van de verrichtingen, een interne staat van de verrichtingen die in het kader van de dienst Easy Banking App via de bij de Bank aangehouden rekeningen zijn uitgevoerd.

VII.2 Bewijs van de verrichtingen uitgevoerd in het kader van de dienst Easy Banking App

De Bank registreert en bewaart de essentiële gegevens van elke betalingsverrichting die de Bank initieert of uitvoert in het kader van de dienst Easy Banking App, om ze in een leesbare vorm op een of andere drager te kunnen weergeven.

In het kader van elk geschil met de houder over een van die verrichtingen, en dat onverminderd een door de houder voorgelegd bewijs van het tegendeel, voor zover hij als consument handelt, brengt de Bank het bewijs aan van:

- voor de verrichtingen die de Bank initieert: dat de betalingsverrichting correct werd geauthenticeerd en geldig werd geregistreerd;
- voor de verrichtingen die de Bank uitvoert: dat de betalingsverrichting correct werd geauthenticeerd en geldig werd geregistreerd en geboekt

en dat er voor die verrichting geen technisch defect of andere storing was.

VII.3 Continuïteit van de dienst Easy Banking App

De Bank besteedt de grootste zorg aan de uitwerking van de programma's en software voor de toegang tot de dienst Easy Banking App.

Ze stelt alles in het werk om de continuïteit van de dienst te waarborgen en de veiligheid van haar systemen te vrijwaren. Zij mag echter, zonder schadevergoeding, de dienst onderbreken voor het onderhoud van de bestaande apparatuur en software of voor de installatie van nieuwe versies van de software, voor zover die onderbrekingen een redelijke duur niet overschrijden.

VII.4 Niet-uitvoering, foutieve uitvoering van de verrichtingen – en verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming via bij de Bank aangehouden rekeningen

Onder voorbehoud van de verplichtingen en aansprakelijkheid van de houder zoals bepaald in artikel VI is de Bank aansprakelijk voor:

- de niet-uitvoering of de foutieve uitvoering van de verrichtingen in het kader van de dienst Easy Banking App via door de Bank goedgekeurde systemen of uitrustingen, ongeacht of deze al dan niet onder controle van de Bank zijn gesteld;
- de verrichtingen uitgevoerd zonder toestemming van de houder en elke vergissing of onregelmatigheid begaan bij het beheer van de diensten en toe te schrijven aan de Bank.

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

als uit de niet-uitvoering of de foutieve uitvoering van de verrichting een verlies resulteert 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 de interesten;

de eventuele andere financiële gevolgen, met name het bedrag van de kosten van de houder voor de bepaling van de te vergoeden schade;

het financiële verlies dat voortvloeit uit de foutieve uitvoering van de verrichtingen door de houder, wanneer die uitvoering te wijten is aan een disfunctie van Easy Banking App of van ongeacht welke andere door de Bank goedgekeurde uitrusting, op voorwaarde dat de houder die disfunctie niet opzettelijk of in strijd met artikel VI.1 veroorzaakte.

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

VII.5 Informatieverstrekking

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

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

VIII. EASY BANKING APP – BEPALINGEN BETREFFENDE DE BEWIJSLEVERING

VIII.1 Identificatie- en/of handtekeningprocedures

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

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

De houder erkent gebonden te zijn door die elektronische handtekening en aansprakelijk te zijn voor de met die handtekening bevestigde en/of doorgegeven verrichtingen, opdrachten en handelingen, onverminderd artikel VI van deze Algemene voorwaarden en onverminderd het recht van de houder die als consument

optreedt, om het tegendeel te bewijzen indien hij een fout of onregelmatigheid vaststelt.

VIII.2 Deelname van de Bank aan de bewijslevering

De Bank registreert en bewaart de essentiële gegevens van elke betalingsverrichting die de Bank initieert of uitvoert in het kader van de dienst Easy Banking App, om ze in een leesbare vorm op om het even welke drager te kunnen weergeven.

In het kader van elk geschil met de houder over een van die verrichtingen, en dat onverminderd een door de houder voorgelegd bewijs van het tegendeel, voor zover hij als consument handelt, brengt de Bank het bewijs aan van:

- voor de verrichtingen die de Bank initieert: dat de betalingsverrichting correct werd geauthenticeerd en geldig werd geregistreerd;
- voor de verrichtingen die de Bank uitvoert: dat de betalingsverrichting correct werd geauthenticeerd en geldig werd geregistreerd en geboekt

en dat er voor die verrichting geen technisch defect of andere storing was.

VIII.3 Opnames

De opnames van telefoongesprekken zoals bepaald in artikel IV.1 worden verwerkt overeenkomstig de Privacyverklaring van de Bank.

De Bank bewaart die opnames gedurende 10 jaar, waarna ze worden vernietigd, behalve in de gevallen waarin de Bank ze langer moet bewaren wegens wettelijke of reglementaire verplichtingen of een wettig belang.

Die opnames vormen het volledige bewijs van de inhoud van het telefoongesprek, meer bepaald van de opdrachten en/of aanvragen die door de houder werden doorgegeven. In geval van betwisting kunnen ze als bewijs worden voorgelegd aan de instantie waarbij het geschil aanhangig is gemaakt.

Wanneer de telefoongesprekken betrekking hebben op diensten die de Bank commercialiseert voor andere entiteiten, mag de Bank de opnames van die telefoongesprekken overmaken aan de betrokken entiteit voor de hierboven beschreven doeleinden.

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

IX. DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN STOPZETTING VAN DE DIENST EASY BANKING APP

Deze overeenkomst geldt voor onbepaalde duur.

De houder of de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige houder kan de overeenkomst te allen tijde kosteloos opzeggen met naleving van een opzegtermijn van een maand.

De Bank kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen met naleving van een opzegtermijn van twee maanden. In geval van professioneel gebruik geldt een opzegtermijn van een maand. De Bank kan echter onmiddellijk een einde maken aan de dienst indien de houder een van zijn verplichtingen tegenover de Bank niet nakomt, of indien de Bank weet heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden.

De opzegging, door de klant of door de Bank, van de overeenkomst betreffende de Easy Banking Web-dienst leidt van rechtswege en volgens dezelfde modaliteiten tot de opzegging van de overeenkomst betreffende de dienst Easy Banking App.

De houder of de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige houder kan de toegang tot de dienst Easy Banking App te allen tijde kosteloos opschorten via de Helpdesk Easy Banking Centre (+32 2 433 41 90) in het kader van de mobiele applicaties Easy Banking App of via het Hello Team (+32 2 433 41 41) in het kader van de mobiele Hello bank! applicaties.

De bank behoudt zich het recht voor de toegang van de houder tot de dienst Easy Banking App of tot een of andere functie ervan op te schorten in de volgende gevallen:

- gebruik van de dienst voor ongeoorloofde doeleinden of doeleinden die in strijd zijn met de goede zeden;
- aantasting of risico op aantasting van de integriteit, de veiligheid (inclusief door het gebruik van een toestel dat het voorwerp was van 'jailbreaking') of de reputatie van de Bank en de dienst Easy Banking App;
- intoetsen van verscheidene foutieve paswoorden en/of pincodes na elkaar;
- herhaalde mislukte pogingen om de op het toestel van de houder geregistreerde digitale vingerafdrukken of gezichten te herkennen;
- de houder gebruikt de dienst niet conform deze Algemene voorwaarden;
- de houder komt een van zijn verplichtingen tegenover de Bank niet na of de Bank weet van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden;
- er bestaat een risico op misbruik of fraude.

Bij opschorting van de toegang van de houder tot de Easy Banking Web-dienst behoudt de Bank zich het recht voor, de toegang van de houder tot de dienst Easy Banking App op te schorten.

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

X. TARIFERING VAN DE DIENST EASY BANKING APP

X.1 Bijdrage met betrekking tot de dienst

Het abonnement is gratis.

X.2 Andere tarieven

Voor tarifiering komen in aanmerking of kunnen in aanmerking komen:

- de vervanging van de kaartlezer.
- de mobiele betaling zoals bedoeld in artikel IV.4.

De houder van de dienst Easy Banking App draagt:

- de kosten in verband met de aankoop, de installatie, de werking van de mobiele applicatie, het informatica- of ander materiaal en het elektronische identificatie- en handtekeningsysteem om toegang te krijgen tot de diensten;
- de kosten voor de toegang tot internet of andere netwerken in België en in het buitenland volgens de geldende tarieven.

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

Hier toe wordt verwezen naar de Algemene bankvoorwaarden van BNP Paribas Fortis NV (hoofdstuk 3 'Betalingdiensten') en naar de tarievenlijst die ter beschikking van de houder is in alle kantoren van de Bank en op de websites www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be.

XI. KLACHTEN EN VERHAAL

Klachten kunnen aan de Bank worden meegedeeld via het kantoor van de klant of via de klantendienst ofwel door gebruik te maken van het klachtenformulier beschikbaar via Easy Banking Web of op de websites www.bnpparibasfortis.be en www.hellobank.be.

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

BNP Paribas Fortis NV
Klachtenmanagement
Warandeberg 3
1000 Brussel

Indien de oplossing die door het Klachtenmanagement wordt voorgesteld, de klant geen voldoening schenkt, kan hij een beroep doen op een buitengerechtelijke geschillenregeling bij de volgende gekwalificeerde entiteit:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen
per gewone brief naar onderstaand adres:

North Gate II
Koning Albert II-laan 8 bus 2
1000 Brussel
Fax: +32 2 545 77 79
E-mail: ombudsman@ombudsfin.be

of via het online formulier dat beschikbaar is op www.ombudsfin.be > Klacht indienen.

Op die website is gedetailleerde informatie te vinden over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van de buitengerechtelijke geschillenregeling waaraan de Bank deelneemt krachtens haar lidmaatschap van Febelfin.

Bovendien kan de klant desgevallend elke klacht over een betalingsdienst per gewone brief indienen bij:

Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie

Algemene Directie Economische Inspectie

Centrale Diensten – Front Office

North Gate III, 3e verdieping
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel

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

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

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

XII. WIJZIGINGEN IN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

De houder wordt ingelicht over elke wijziging van deze Algemene voorwaarden door middel van een bericht bij een rekeninguittreksel, een brief of een duurzame informatiedrager ter beschikking van en toegankelijk voor de houder. Die mededeling gebeurt ten minste twee maanden vóór de inwerkingtreding van de betrokken 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 hij, bij ontstentenis van opzegging binnen die termijn, geacht wordt de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.

XIII. PRIVACY

XIII.1 Algemeen

De Bank verwerkt de persoonsgegevens van de houder overeenkomstig de Privacyverklaring van BNP Paribas Fortis NV, beschikbaar op <https://www.bnpparibasfortis.com/nl/footer-pages/bescherming-van-de-persoonlijke-levenssfeer> en in alle kantoren.

XIII.2 Bijkomende bepalingen betreffende Zoomit

Er wordt verwezen naar artikel 9 van het Reglement van de dienst Zoomit, opgenomen in bijlage 1 bij de Algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten en de diensten Easy Banking Phone en Easy Banking Web.

XIII.3 Digitale vingerafdrukken of gezichtskenmerken van de houder

De digitale vingerafdruk(ken) of gezichtskenmerken die de houder op zijn toestel registreert, worden nooit aan de bank doorgegeven, in welke vorm ook, wanneer de houder de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning in zijn profiel als identificatieprocedure activeert en gebruikt op het compatibele toestel waarop zijn mobiele applicatie geïnstalleerd is.

Die gegevens worden nooit door de Bank verwerkt.

De mobiele applicatie raadpleegt enkel de functie van het toestel van de houder en ontvangt als enige gegeven de bevestiging dat de aangebrachte vingerafdruk of het getoonde gezicht op het toestel van de houder geregistreerd is.

De verwerking van de persoonsgegevens van de houder in het kader van de functie voor digitale vingerafdrukherkenning of gezichtsherkenning is onderworpen aan de voorwaarden van de fabrikant van het toestel.

De verwerking van de persoonsgegevens van de houder in het kader van de functie voor digitale herkenning is onderworpen aan de voorwaarden van de fabrikant van het compatibele toestel.