

# Online & Mobile Banking

## Reglement

Dit reglement vervangt vanaf **01.01.2023** elke eerdere versie van dit reglement.

Elke verwijzing naar bepalingen van het Reglement Web Banking of het Reglement Online Banking & Online Banking Plus, in elk document en elke mededeling van de bank, zal automatisch verwijzen naar de equivalente bepalingen van dit Reglement Online & Mobile Banking.

### Artikel 1 - Het kadercontract

De terbeschikkingstelling, de toegang en het gebruik van Online Banking (Plus) en Mobile Banking worden geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden van de bank zoals aangevuld door de bepalingen van dit reglement en de bepalingen van het Reglement Producten- en dienstenaanbod, in voorkomend geval aangevuld door de gepersonaliseerde mededelingen gedaan conform de bepalingen van dit reglement.

Samen met de tarifiering (het document met de benaming 'Algemene Tarieflijst') vormt het geheel van deze bepalingen het kadercontract dat de kosten, rechten, plichten en aansprakelijkheden vastlegt die de terbeschikkingstelling van, de toegang tot en het gebruik van Online & Mobile Banking regelen.

Behalve de eventuele gepersonaliseerde mededelingen gedaan conform dit reglement (met name de mededelingen op rekeningquittreksels) kan het geheel van de elementen van dit kadercontract op ieder moment in het Nederlands en in het Frans worden geraadpleegd op [nagelmackers.be/reglementen](https://nagelmackers.be/reglementen); een papieren exemplaar ervan kan op eenvoudig verzoek in alle kantoren van de bank ter beschikking worden gesteld van de gebruiker en de rekeninghouder.

### Artikel 2 - Definities

Dit reglement verwijst naar bepaalde termen waarvan de definities hieronder worden gegeven.

**Kadercontract:** het geheel van reglementaire en contractuele bepalingen die in artikel 1 van dit reglement worden gedefinieerd en die van toepassing zijn op de terbeschikkingstelling van, de toegang tot en het gebruik van Online & Mobile Banking.

**Online Banking:** toepassing van Nagelmackers voor afstandsbankieren via het internet, met de functies die in dit reglement worden beschreven.

**Online Banking Plus:** toepassing van Nagelmackers voor afstandsbankieren via het internet die de gebruiker naast de functies van Online Banking laat beschikken over bijkomende opties, beschreven in dit reglement.

**Online Banking (Plus):** algemene term die verwijst naar het geheel van de diensten voor afstandsbankieren die bekend staan onder de naam Online Banking en Online Banking Plus, met uitsluiting van Mobile Banking.

**Mobile Banking:** de toepassing voor afstandsbankieren specifiek ontwikkeld om te downloaden en installeren op smartphones en tablets met internettoegang en die de in dit reglement beschreven functies aanbiedt.

**Online & Mobile Banking of Toepassing:** algemene term die verwijst naar het geheel van toepassingen voor afstandsbankieren die bekend staan onder de naam Online Banking, Online Banking Plus en Mobile Banking. Deze term wordt gebruikt in de bepalingen van het reglement die geldig zijn voor alle toepassingen voor afstandsbankieren.

**Gebruiker:** de natuurlijke persoon aan wie de bank Online Banking of Online Banking Plus en Mobile Banking ter beschikking stelt en die de toepassingen als (mede)houder van de verbonden rekeningen gebruikt, hetzij in de hoedanigheid van gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder.

**Rekeninghouder:** de natuurlijke of rechtspersoon die houder of medehouder van de verbonden rekeningen is en, wanneer de gebruiker handelt als gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, de persoon in wiens naam en voor wiens rekening de Toepassing wordt gebruikt. Indien er meerdere rekeninghouders zijn, duidt de term rekeninghouder op alle medehouders, tenzij anders vermeld.

**Bank:** Bank Nagelmackers nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel (België), Montoyerstraat 14, BTW BE 0404.140.107.

**Verbonden rekeningen:** alle bij Nagelmackers geopende rekeningen die kunnen worden geraadpleegd en/of beheerd via Online & Mobile Banking.

**Consument:** elke natuurlijke persoon die handelingen verricht die niet vallen binnen het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Wanneer de gebruiker handelt in naam en voor rekening van de rekeninghouder, wordt zijn hoedanigheid als consument uitsluitend beoordeeld volgens de hoedanigheid van de rekeninghouder. De bank zal een rekeninghouder nooit als een consument beschouwen als die eigenaar of koper is van producten of diensten die voor professionele cliënten zijn voorbehouden.

**Betalingsverrichting:** een verrichting waarbij geldsommen worden overgedragen (overschrijvingen, doorlopende betalingsopdrachten, domiciliëringen), met uitsluiting van transacties die verband houden met beleggingen die bij of via de bank worden gedaan (verrichtingen met financiële instrumenten, termijnbeleggingen, spaarplannen ...).

**(Nagelmackers-) Kaart:** debetkaart of specifieke kaart voor de toegang tot de Toepassing, uitgegeven door de bank en met de gebruiker als houder.

**Bankwerkdagen:** de dagen, zoals bepaald in artikel 38 van de Algemene Bankvoorwaarden, waarop de bank toegankelijk is voor een activiteit waarmee betalingsverrichtingen kunnen worden uitgevoerd.

### Artikel 3 - De elektronische volmacht

1. De bank stelt de rekeninghouder formulieren voor onderhandse volmacht ter beschikking, zodat hij een elektronische volmacht op zijn rekeningen kan geven waarmee de gevolmachtigde verrichtingen kan uitvoeren in zijn naam en voor zijn rekening. Zoals vermeld in de inleiding van het document, duidt elke eventuele verwijzing naar het Reglement Web Banking op een formulier voor elektronische volmacht uitsluitend op dit reglement.

Met uitsluiting van zijn §4 is artikel 3 van de Algemene Bankvoorwaarden met betrekking tot de algemene volmacht op rekening, desgevallend aangevuld/gewijzigd door de bepalingen van dit reglement, van toepassing op de elektronische volmacht.

Deze elektronische volmacht geeft de gevolmachtigde de mogelijkheid om onder zijn handtekening, zonder interventie van de rekeninghouder, toegang te krijgen tot en gebruik te maken van Online & Mobile Banking en de toepassing Isabel, na de voorafgaande aanvaarding van de reglementen die van toepassing zijn op deze producten. De elektronische volmacht stelt de gevolmachtigde dus niet in staat om buiten deze toepassingen voor afstandsbankieren verrichtingen uit te voeren op de rekening(en) waarop de volmacht betrekking heeft.

2. Indien de gevolmachtigde voor eenzelfde rekening zowel een algemene volmacht op de rekening heeft ontvangen, in de betekenis van artikel 3 van de Algemene Bankvoorwaarden, als een elektronische volmacht, zijn de volgende principes van toepassing.

- Elke afschaffing van de algemene volmacht op een rekening leidt automatisch tot de afschaffing van de elektronische volmacht op die rekening, en omgekeerd; dit principe is absoluut, ook wanneer de ene volmacht na de andere volmacht is verleend.
- De elektronische volmacht heeft voorrang op de algemene volmacht voor de bepaling van eventuele limieten voor het gebruik van de toepassingen voor afstandsbankieren in de mate waarin de bank de controle van deze limieten uitoefent, conform de Algemene Bankvoorwaarden. Hieruit volgt dat de bepaling van de eventuele gebruikelijke limieten van Online & Mobile Banking en Isabel uitsluitend gebaseerd zal zijn op de in de elektronische volmacht bepaalde limieten, ook indien de algemene volmacht later dan de elektronische volmacht werd verleend en/of meer beperkend is.

### Artikel 4 - Identificatie van de gebruiker voor geoorloofde toegang en ondertekening

Afhankelijk van de uit te voeren actie en de gebruikte Toepassing (Online Banking (Plus) of Mobile Banking), kan de gebruiker zich met de hieronder beschreven toegangs- en ondertekeningsmiddelen identificeren om toegang te krijgen tot de Toepassing en transacties te ondertekenen. Met name rekening houdend met eventuele wijzigingen in de toepasselijke regelgeving, technologische ontwikkelingen en veiligheidseisen kunnen de hieronder beschreven toegangs- en ondertekeningsmiddelen in de loop der tijd veranderen doordat er nieuwe middelen bij komen en/of bestaande middelen worden opgeheven of aangepast.

De gebruiker accepteert dat het gebruik van deze toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn elektronische handtekening vormen en bijgevolg voldoende bewijs zijn voor zijn identificatie en zijn handtekening als gebruiker van Online & Mobile Banking (Plus). De gebruiker erkent eveneens de geldigheid van de uitgevoerde meldingen en transacties door het correcte en door de bank gevalideerde gebruik van de hieronder beschreven toegangs- en ondertekeningsmiddelen, zowel wat betreft het bestaan als wat betreft de inhoud ervan.

De meldingen en ondertekeningen in Online & Mobile Banking zijn volledig en geldig traceerbaar via de computerlogboeken van de bank, waar nodig aangevuld met de gegevens die tijdens het door Belgian Mobile ID uitgevoerde identificatie- en ondertekeningsproces worden opgeslagen bij gebruik van de app itsme. Die gegevens vormen de formele registratie van de digitale sporen en de bijhorende informatie gegenereerd ten gevolge van de stappen ondernomen door de cliënt. Reproductie van de inhoud van die logboeken op een willekeurige draager wordt geacht in overeenstemming te zijn met het origineel en is als bewijs tegenwerpbaar aan de gebruiker die betwist toegang te hebben gehad tot de Toepassing en transacties te hebben ondertekend met een van de in dit artikel beschreven middelen. Het staat de gebruiker vrij het tegendeel te bewijzen.

#### App itsme

Itsme is een toepassing voor mobiele Android- en iOS-apparaten (of een vergelijkbaar systeem dat in de toekomst mogelijk compatibel is) van Belgian Mobile ID ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)), waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Sint Goedeleplein 5 (KBO-nr.541 659 084). Als itsme beschikbaar is, kan de gebruiker zich hiermee veilig identificeren en veilig transacties ondertekenen.

Om itsme te kunnen gebruiken, moet de gebruiker eerst een itsme-account aanmaken. Dat aanmaakproces vindt uitsluitend plaats tussen de gebruiker en Belgian Mobile ID (en eventueel een van zijn identiteitscontroleurs). De bank speelt geen enkele rol bij het aanmaken van het itsme-account; het aanmaakproces valt onder de bevoegdheid en verantwoordelijkheid van Belgian Mobile ID. Om een account te kunnen aanmaken, moet de gebruiker de app itsme installeren op zijn smartphone via de aan zijn apparaat gekoppelde virtuele (app) store.

Tijdens het aanmaken van het itsme-account leest en accepteert de gebruiker de 'Algemene voorwaarden van de toepassing itsme' die vervolgens van toepassing zijn wanneer hij itsme gebruikt als toegangs- en ondertekeningsmiddel in Online & Mobile Banking. Door het aanmaken van het account ontstaat een unieke koppeling tussen de smartphone waarop de gebruiker het account aanmaakt, de simkaart van die telefoon en de itsme-code die de gebruiker daarbij bepaalt. De gebruiker kan ook de op zijn smartphone opgeslagen biometrische gegevens aan de app itsme koppelen.

Als de gebruiker itsme als toegangs- en ondertekeningsmiddel kan gebruiken in Online & Mobile Banking wordt hij doorverwezen naar een pagina waarop hij wordt verzocht het telefoonnummer in te voeren van de smartphone waarop hij zijn itsme-account heeft aangemaakt. Die doorverwijzingsstap vindt echter niet plaats wanneer de gebruiker itsme

als toegangs- en ondertekeningsmiddel gebruikt voor Mobile Banking als die toepassing eveneens op dezelfde smartphone is geïnstalleerd. Hij ontvangt dan in de app itsme een melding waarin hij wordt verzocht, afhankelijk van de uit te voeren actie die in de melding duidelijk wordt beschreven, zich te identificeren om toegang te krijgen tot Online & Mobile Banking of een transactie te ondertekenen. Voor de identificatie controleert itsme of (i) de smartphone, (ii) de gekoppelde simkaart en (iii) de itsme-code of de vingerafdruk dan wel een ander biometrisch gegeven dat de gebruiker vooraf aan het apparaat heeft gekoppeld, correct en in combinatie zijn gebruikt.

Bij correcte identificatie door itsme wordt de toegangs- of ondertekeningsaanvraag naar de bank gestuurd, die de overeenkomst moet controleren tussen de identiteit van de door itsme geïdentificeerde persoon en die van de gebruiker in haar eigen cliëntendatabase. Uitsluitend ter verificatie van die overeenkomst worden het telefoonnummer en het Rijksregisternummer van de via itsme geïdentificeerde persoon naar de bank gezonden. Alleen als de identiteit van de gebruiker wordt bevestigd na controle van de overeenkomst tussen de ontvangen gegevens en de gegevens in haar eigen database wordt toegang tot Online & Mobile Banking of ondertekening van een transactie door de bank goedgekeurd. Tijdens het identificatieproces in de app itsme wordt de gebruiker duidelijk meegedeeld dat de persoonsgegevens uitsluitend worden uitgewisseld met de bank om zijn identiteit te controleren en wordt hij verzocht deze actie te bevestigen.

Na verschillende onjuiste identificatiepogingen kan Belgian Mobile ID de toegang tot het itsme-account van de gebruiker om veiligheidsredenen blokkeren.

#### **Biometrische gegevens**

Op smartphones en andere mobiele apparaten worden verschillende zogeheten biometrische technologieën gebruikt om te controleren of de persoon die het apparaat ontgrendelt daadwerkelijk de gebruiker ervan is. Bij die technologieën gaat het momenteel met name om gezichtsherkenning, irisscanners en vingerafdruklezers, waarmee op basis van de voor elke persoon unieke biometrische gegevens de identiteit van de eigenaar kan worden vastgesteld als die de gegevens vooraf op het apparaat heeft geregistreerd. Als de geregistreerde gegevens niet overeenkomen met die van de persoon die het apparaat probeert te gebruiken, wordt het apparaat niet ontgrendeld.

De registratie van biometrische gegevens van de cliënt op zijn smartphone of andere compatibele mobiele apparaten en het gebruik ervan vindt plaats onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de gebruiker en van de leverancier van de daarvoor gebruikte technologie. De bank speelt geen enkele rol tijdens het proces van registratie van biometrische gegevens op het apparaat noch tijdens de verificatie van de identiteit van de gebruiker aan de hand van die gegevens.

Voor zover de gebruiker de gegevens heeft geregistreerd op het mobiele apparaat waarop hij Mobile Banking gebruikt en afhankelijk van de uit te voeren actie kan de gebruiker zijn biometrische gegevens gebruiken als toegangs- en ondertekeningsmiddel. Om onwettig gebruik van Mobile Banking te voorkomen, is de gebruiker verplicht ervoor te zorgen dat te allen tijde alleen zijn eigen biometrische gegevens op het apparaat zijn geregistreerd.

In het kader van Online & Mobile Banking worden de biometrische gegevens van de gebruiker alleen gelezen voor identificatiedoelinden om toegang toe te staan en zo nodig het ondertekenen van transacties. De bank bewaart en gebruikt die gegevens niet voor andere doeleinden.

#### **Nagelmackers-kaart en kaartlezer**

De gebruiker kan, als de optie beschikbaar is, zijn Nagelmackers-kaart gebruiken als toegangs- en ondertekeningsmiddel in Online & Mobile Banking.

Om op de Toepassing in te loggen, voert de gebruiker zijn persoonlijke toegangscode (gebruikerscode) of eventueel het nummer van zijn kaart in. Vervolgens wordt door het gecombineerde gebruik van de door de bank verstrekte kaartlezer, de kaart en de kaart gekoppelde geheime code (pincode) een identificatiecode voor eenmalig gebruik gegenereerd waarmee de gebruiker toegang krijgt tot de Toepassing en zo nodig transacties kan ondertekenen.

Voor zover de gebruiker een debetkaart gebruikt als toegangs- en ondertekeningsmiddel zijn alle bepalingen van het Reglement van de aan de debetkaart verbonden diensten van toepassing (en bijgevolg met name de bepalingen met betrekking tot de beveiliging van de kaart en de aan de kaart gekoppelde pincode (geheime code)).

#### **Geheime code**

De eerste keer dat de gebruiker inlogt op Mobile Banking maakt hij een gebruikersprofiel aan dat specifiek is voor het desbetreffende mobiele apparaat. Tijdens het aanmaken van zijn profiel bepaalt de gebruiker een persoonlijke geheime code die aan zijn profiel wordt gekoppeld en aan het identificatiebestand op de daarbij gebruikte smartphone of tablet. Als de gebruiker Mobile Banking op meerdere mobiele apparaten wil gebruiken, moet hij op elk apparaat een profiel aanmaken en een geheime code bepalen. Op een mobiel apparaat kan namelijk maar één gebruikersprofiel voorkomen.

#### **Transactiebevestiging**

Sommige transacties in Mobile Banking kan de gebruiker uitvoeren door na het inloggen op de Toepassing met behulp van de geheime code of biometrische gegevens en na het invoeren van de verrichting op de bevestigingsknop te klikken.

### **Artikel 5 - Toetreding tot Online & Mobile Banking en beschrijving van de functies**

#### **Algemene bepalingen**

Online Banking (Plus) en Mobile Banking zijn toepassingen voor afstandsbankieren via internet die de gebruiker de mogelijkheid bieden om, afhankelijk van de Toepassing, via een computer en/of een smartphone en/of een tablet met internettoegang een reeks verrichtingen en opzoeken uit te voeren op de verbonden rekeningen. Online Banking (Plus) en Mobile Banking vullen elkaar aan en zijn technisch aan elkaar gekoppeld, zodat toetreding tot Online Banking (Plus) automatisch leidt tot toetreding tot Mobile Banking en omgekeerd. Bijgevolg kan de gebruiker tot Online & Mobile Banking toetreden via Online Banking of via Mobile Banking.

De bank bepaalt onafhankelijk haar beleid voor terbeschikkingstelling van de Toepassing. Bijgevolg beslist de bank onafhankelijk, onder voorbehoud van eventuele dwingende wettelijke bepalingen, over het al dan niet inwilligen van een verzoek om toetreding tot de Toepassing en is zij niet verplicht een eventuele weigering te motiveren.

Indien de gebruiker optreedt als gevolmachtigde van de rekeninghouder handelt hij in naam en voor rekening van de rekeninghouder. Bijgevolg is de rekeninghouder jegens de bank gehouden tot alle verplichtingen, erkenningen en andere verbintenissen die voortvloeien uit het gebruik van de Toepassing door zijn gevolmachtigde, onverminderd de mogelijkheden voor de bank in voorkomend geval de gevolmachtigde persoonlijk aansprakelijk te stellen. Het feit dat een eventuele volmacht van de gebruiker op de verbonden rekeningen beperkt is tot een bepaald bedrag (bv. een volmacht uit hoofde waarvan ondertekening van betalingsverrichtingen niet is toegestaan) ontnemt hem niet het recht zonder tussenkomst van de rekeninghouder toe te treden tot Online & Mobile Banking, er gebruik van te maken binnen de grenzen van zijn volmacht en, in voorkomend geval, in de Toepassing aanvullende betaalopties te selecteren (met name in het kader van Online Banking Plus), waarvan het bedrag wordt gedebiteerd van een verbonden rekening overeenkomstig de bepalingen van dit reglement.

Sommige functies van Online Banking (Plus) en/of Mobile Banking kunnen voor sommige verbonden rekeningen beperkt of ontoegankelijk zijn op grond van wettelijke bepalingen, bepalingen van het kadercontract en/of technische, opportuniteits- of veiligheidsredenen. De bank is niet gehouden de ontoegankelijkheid van bepaalde verrichtingen of functies te motiveren.

Zo kan de bank bepaalde functies om de volgende redenen ontoegankelijk maken:

- als bij uitvoering van het Reglement Producten- en dienstenaanbod bepaalde functies zijn voorbehouden aan Premium- of Nagelmackers-clianten;
- gezien de hoedanigheid van de gebruiker (gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder);
- gezien de beperkte handelingsbekwaamheid van de rekeninghouder (minderjarig kind, persoon onder gerechtelijke bescherming, enz.);
- gezien de bijzondere kenmerken van de verbonden rekeningen (complexe ondertekeningsbevoegdheden die niet in de Toepassing kunnen worden beheerd, geschillen tussen medehouders, aan een dossier in bijzonder beheer gekoppelde rekeningen, geblokkeerde rekeningen na een overlijden of op verzoek van een rechterlijke instantie, enz.),

De bank verbindt zich ertoe haar cliënten nooit toegangsgegevens voor de Toepassing toe te sturen of ter beschikking te stellen als die niet uitdrukkelijk zijn aangevraagd.

#### **Toetreding via Online Banking**

Toetreding via Online Banking vindt uitsluitend op afstand plaats voor gebruikers die vooraf door de bank correct zijn geïdentificeerd in de zin van de Algemene Bankvoorwaarden. Daartoe voert de gebruiker eerst op de website van de bank ([www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)) zijn persoonlijke gebruikerscode in die hem vooraf door de bank is toegezonden, of het nummer van zijn Nagelmackers-kaart. De bank behoudt zich, met name om veiligheidsredenen, het recht voor het gebruik van een gebruikerscode verplicht te stellen of het inlogproces op een andere manier uit te breiden.

Om de gebruiker op afstand te kunnen authenticeren en hem in staat te stellen zijn toetreding tot Online & Mobile Banking te ondertekenen, kan de gebruiker kiezen voor de Nagelmackers-kaart en kaartlezer of voor de app itsme. De app itsme is vereist voor gebruikers die geen Nagelmackers-kaart hebben.

Via het beginscherm voor toetreding tot Online & Mobile Banking verstrekt de bank aan de gebruiker het Reglement Online & Mobile Banking en de Algemene Tarieflijst op een duurzame drager. De gebruiker kan die documenten gratis inzien, afdrukken en opslaan, maar moet vervolgens uitdrukkelijk bevestigen dat hij er kennis van heeft genomen. Dat is een verplichte stap in het toetredingsproces waarvan in geen geval kan worden afgeweken.

De gebruiker erkent bijgevolg dat, door zijn toegangsaanvraag voor Online & Mobile Banking af te ronden, de bank hem in de door hem gekozen taal (Frans of Nederlands) en op een duurzame elektronische drager (waarmee de gebruiker het kan raadplegen en opslaan op zijn apparaat) het Reglement Online & Mobile Banking en de Algemene Tarieflijst heeft verstrekt waarop hij, gezien zijn definitieve bevestiging aan het einde van het proces, geen voorbehoud heeft gemaakt. Die documenten blijven op elk moment op aanvraag beschikbaar in alle kantoren van de bank en zijn gratis toegankelijk via de website [www.nagelmackers.be/reglementen](http://www.nagelmackers.be/reglementen) (op een duurzame drager die kan worden gedownload en gemakkelijk kan worden afgedrukt).

Het hele toetredingsproces is volledig en geldig traceerbaar via de computerlogboeken van de bank, waar nodig aangevuld met de gegevens die tijdens het door Belgian Mobile ID uitgevoerde identificatieproces worden opgeslagen. Die gegevens vormen de formele registratie van de digitale sporen en de bijhorende informatie gegenereerd ten gevolge van de stappen ondernomen door de cliënt. Het verplichte traject van het beginscherm voor toetreding en de bevestiging van dat scherm door de gebruiker zijn bijgevolg volledig traceerbaar via de logboeken. Reproductie van de inhoud van die logboeken op een willekeurige drager wordt geacht in overeenstemming te zijn met het origineel en is als bewijs tegenwerpbaar aan de gebruiker die betwist de verschillende in dit artikel beschreven toetredingsstappen te hebben bevestigd. Het staat de gebruiker vrij het tegendeel te bewijzen.

#### **Toetreding via Mobile Banking**

Toetreding via Mobile Banking vindt uitsluitend op afstand plaats voor gebruikers die vooraf door de bank correct zijn geïdentificeerd in de zin van de Algemene Bankvoorwaarden. Daartoe moet de gebruiker vooraf op zijn mobiele apparaat de toepassing Mobile Banking van Nagelmackers downloaden in de virtuele (app) store die bij het gebruikte systeem hoort (iOS, Android of een vergelijkbaar systeem dat in de toekomst mogelijk compatibel is).

De gebruiker voert eerst in Mobile Banking zijn persoonlijke gebruikerscode in die hem vooraf door de bank is toegezonden, of het nummer van zijn Nagelmackers-kaart. De bank behoudt zich, met name om veiligheidsredenen, het recht voor het gebruik van een gebruikerscode verplicht te stellen of het inlogproces op een andere manier uit te breiden.

Om de gebruiker op afstand te kunnen identificeren en hem in staat te stellen zijn toetreding tot Online & Mobile Banking te ondertekenen, kan de gebruiker kiezen voor de Nagelmackers-kaart en kaartlezer of voor de app itsme. De app itsme is vereist voor gebruikers die geen Nagelmackers-kaart hebben. Tijdens die procedure maakt de gebruiker op zijn mobiele apparaat zijn Mobile Banking-gebruikersprofiel aan en bepaalt hij de geheime code die eraan wordt gekoppeld. Hij kan ook besluiten zijn op zijn apparaat opgeslagen biometrische gegevens te koppelen aan zijn profiel om die te gebruiken als toegangsmiddel en, als de optie beschikbaar is, als ondertekeningsmiddel in Mobile Banking.

Alinea 3 tot en met 5 onder de bovenstaande titel 'Toetreding via Online Banking' van dit artikel 5, die betrekking hebben op de kennisgeving van het Reglement Online & Mobile Banking en de Algemene Tarieflijst en op de digitale traceerbaarheid van het toetredingsproces voor Online & Mobile Banking, zijn eveneens, mutatis mutandis, van toepassing op de toetreding via Mobile Banking.

Als de toetredingsprocedure niet mogelijk is zoals hierboven beschreven, kan de gebruiker gratis de toepassing Mobile Banking downloaden op zijn smartphone en/of tablet, maar kan hij er niet op inloggen.

De gebruiker kan Mobile Banking te allen tijde uitschakelen via een speciaal daarvoor bedoeld tabblad in Online Banking (Plus). In de in artikel 14 bedoelde gevallen moet de gebruiker Mobile Banking om veiligheidsredenen uitschakelen.

### Beschrijving van de functies

Behoudens de onder de titel 'Algemene bepalingen' van dit artikel 5 vermelde beperkingen zijn alle bij de bank geopende rekeningen waarvoor de gebruiker een recht op raadpleging of ondertekening bezit, als rekeninghouder en/of gevolmachtigde of als wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder, in principe automatisch toegankelijk in Online & Mobile Banking. Deze automatische toevoeging geldt zowel voor bestaande rekeningen op het ogenblik van de toetreding tot Online & Mobile Banking als voor eventuele rekeningen die later worden geopend en waarvan de toevoeging in Online & Mobile Banking geen nieuwe aanvraag van de gebruiker vereist.

De toepassing Online Banking biedt met name de volgende functies op de verbonden rekeningen:

- raadpleging van de gegevens van het webcontract (met name de gebruikslimiet);
- raadpleging van het saldo en de geschiedenis;
- raadpleging en beheer van de rekeninguittreksels;
- raadpleging van de verplichte wettelijke mededelingen vanwege de bank;
- gedetailleerde raadpleging van de effectenrekeningen;
- beheer van betaalkaarten afrekeningen, betaallimieten, in-/uitschakeling van bepaalde opties;
- beheer van de doorlopende betalingsopdrachten;
- beheer van Mobile Banking (activering en uitschakeling van de toegang);
- beheer van de domiciliëringen;
- transfer tussen eigen rekeningen en overschrijvingen naar rekeningen van derden;
- beheer van alle betalingen met memodatum en de begunstigde;
- activering van de waarschuwingdienst via e-mail;
- opening van zicht- en spaarrekeningen in EUR;
- opening van termijnrekeningen (met een looptijd van 1 tot en met 10 jaar) in EUR;
- opening van effectenrekeningen;
- aankoop en verkoop van financiële instrumenten.

Met de toepassing Online Banking Plus kan de gebruiker bijkomende functies toevoegen aan de in Online Banking inbegrepen functies. Die optionele bijkomende functies zijn de volgende:

- batches van overschrijvingen;
- dringende overschrijvingen;
- herhalende batches van overschrijvingen;
- elektronische uittreksels in formaat CODA2;
- toegangsbeheer;
- batches van domiciliëringen;
- FTP-batches;

De gebruiker kan in Online Banking (Plus) kennis nemen van de beschrijving van elke bijkomende functie (meer bepaald op het selectiescherm voor de functies van Online Banking Plus) voor hij zijn keuze maakt.

De bank vestigt de aandacht van de gebruiker op het feit dat de facultatieve functies die uitsluitend in Online Banking Plus beschikbaar zijn, werden ontwikkeld als antwoord op de meer specifieke behoeften van professionele cliënten. Elke gebruiker die als privépersoon handelt, moet dus de relevantie beoordelen van een inschrijving op Online Banking Plus en zijn bijkomende functies.

De toepassing Mobile Banking biedt met name de volgende functies op de verbonden rekeningen:

- raadpleging van het saldo en de historie;
- raadpleging en beheer van berichten;
- gedetailleerde raadpleging van de effectenrekeningen;
- transfer tussen eigen rekeningen en nationale overschrijvingen naar rekeningen van derden (instantbetaling beschikbaar afhankelijk van de betalingsverrichting);
- beheer van alle betalingen met memodatum;
- beheer van betaalkaarten (afrekeningen, in-/uitschakeling van bepaalde opties).

De bank behoudt zich het recht voor om, in het bijzonder voor nieuwe abonnementen Online & Mobile Banking, de toegang tot bepaalde functies te beperken wegens veiligheidsredenen en om de beschikbare functies aan te passen (toevoeging van nieuwe diensten of wijziging en schrapping van functies of diensten), indien nodig met kennisgeving conform dit reglement.

### Gebruikslimiet

De gebruiker kan fondsen overschrijven van verbonden rekeningen naar elke andere bankrekening in België en het buitenland, binnen de limieten van de verrichtingen die de aard van de rekening mogelijk maakt (zichtrekening, spaarrekening ...). De gebruiker kan dergelijke overschrijvingen van fondsen uitvoeren voor een maximaal bedrag van 5.000 EUR per week.

De bank en de gebruiker of de rekeninghouder kunnen vrij overeenkomen af te wijken van deze standaardlimiet en een andere limiet te bepalen, afhankelijk van de behoeften van de gebruiker, met name tijdens de eerste aanvraag om toegang tot de Toepassing. Elke door de bank en de gebruiker of de rekeninghouder overeengekomen limiet vervangt de in dit reglement bepaalde standaardlimiet. Een dergelijke limiet is hoe dan ook niet van toepassing op overschrijvingen tussen verbonden rekeningen en op beleggingsverrichtingen in producten die door de bank worden verkocht en die via de Toepassing worden uitgevoerd (bijvoorbeeld beleggingen in termijnrekeningen of in financiële instrumenten).

Als de gebruiker de gebruikslimiet wil verhogen, kan de bank slechts minimale controle uitoefenen op de relevantie van die verhoging. Daaruit volgt dat de gebruiker ter beperking van eventuele schade als gevolg van ongeoorloofd gebruik van Online & Mobile Banking zelf realistische limieten moet vaststellen in overeenstemming met zijn behoeften door, in geval van uitzonderlijke verrichtingen, te kiezen voor tijdelijke verhogingen.

Met name om veiligheidsredenen in de ruimste zin van het woord (verdenking van pogingen tot fraude, atypisch gedrag van de gebruiker, wijziging van de IT-omgeving van de gebruiker, enz.), in het geval van geschillen tussen de bank en de gebruiker of de rekeninghouder, of een debetpositie op de verbonden rekening, kan de bank de gebruikslimiet met onmiddellijke ingang verlagen.

De bank behoudt zich ook het recht voor een systeem in te voeren dat de gebruikslimiet periodiek automatisch aanpast. In dat geval kan de limiet automatisch worden aangepast aan het effectieve gebruik van de Toepassing door de gebruiker. Elke aanpassing van de limiet wordt in de Toepassing aan de gebruiker gemeld, tijdens de eerste verbinding die op de aanpassing volgt.

Uit deze bepalingen kan echter niet worden afgeleid dat de bank zich ertoe verbindt een systeem in te voeren voor de controle op het gebruik van de Toepassing of de opsporing van fraude, waardoor de gebruiker in dit opzicht minder waakzaam hoeft te zijn. In die zin gelden deze bepalingen onverminderd de verplichtingen die aan de gebruiker worden opgelegd, in het bijzonder met betrekking tot de strikte naleving van de veiligheidsvoorschriften. Daaruit volgt dat bij ongeoorloofd gebruik van Online & Mobile Banking het gedrag van de gebruiker wordt geanalyseerd, met name om te beoordelen of er sprake is van grove nalatigheid van zijn kant, los van de eventuele implementatie van deze maatregelen door de bank.

In het kader van Mobile Banking en als aanvulling op het voorgaande zijn de transfers van fondsen naar rekeningen van derden die bijgevolg geen verbonden rekeningen en geen in Online Banking (Plus) opgeslagen rekeningen van begunstigde zijn, beperkt tot een bedrag van 250 EUR per dag.

### Kosten

De kosten voor de aanschaf, installatie en/of aanpassing van het telefoon- en informaticamateriaal en de software (licenties voor het besturingssysteem, de browser, software voor de beveiliging van de informaticaomgeving, zoals antivirusprogramma's, firewalls ...) die nodig zijn voor de toegang tot en het gebruik van de Toepassing in een beveiligde omgeving, voor de aansluiting op het openbaar net en de abonnementskosten en bijbehorende kosten voor internet en/of mobiele telefonie zijn ten laste van de gebruiker.

De rechten op de toegang tot en het gebruik van Online Banking, Online Banking Plus en Mobile Banking worden toegekend mits een bijdrage wordt betaald die naargelang de situatie jaarlijks, driemaandelijks of maandelijks kan zijn. Deze bedragen worden bepaald in de Algemene Tarieflijst die deel uitmaakt van de documenten die aan de gebruiker zijn verstrekt tijdens zijn toegangs aanvraag.

De bank is gemachtigd om deze sommen in het begin van elke periode automatisch te debiteren van elke aan de Toepassing gekoppelde rekening. Als er jaarlijkse kosten worden aangerekend, dan worden die tijdens het eerste gebruiksjaar berekend naargelang het aantal nog te lopen maanden vanaf de maand waarin de Toepassing en de eventuele gekozen bijkomende functies ter beschikking van de gebruiker werden gesteld.

Iedere wijziging van het tarief zal ter kennis van de cliënten worden gebracht op de wijze bepaald in dit reglement.

Indien de bank, de gebruiker of de rekeninghouder een einde stelt aan het contract voor de toegang tot de Toepassing conform het kadercontract, is elke van tevoren betaalde jaarlijkse of driemaandelijks bijdrage pro rata het aantal gebruiksmaanden terug te betalen op de initieel gedebiteerde rekening (of bij gebrek daaraan op een andere verbonden rekening), vanaf de maand die volgt op de effectieve opzeggingsdatum van het kadercontract (effectieve datum van de stopzetting van de toegang tot de Toepassing). Die pro rata terugbetaling is echter alleen van toepassing op consumenten.

De referentiewisselkoers toegepast op de via de Toepassing uitgevoerde betalingsverrichtingen wordt vastgesteld conform de bepalingen van artikel 11 §4 van de Algemene Bankvoorwaarden.

### Artikel 6 - Terbeschikkingstelling van de rekeninguittreksels in Online Banking (Plus)

1. De gebruiker kan Online Banking (Plus) kiezen als exclusief communicatiekanaal voor de uittreksels van de verbonden rekeningen.

In de zin van dit artikel betreft de term 'rekeninguittreksels' enkel de via Online Banking (Plus) beschikbare rekeninguittreksels in pdf-formaat. Er wordt aangenomen dat de uittreksels aan de gebruiker en aan de rekeninghouder zijn meegedeeld wanneer ze via Online Banking (Plus) ter beschikking worden gesteld en kunnen worden geraadpleegd. De datum van mededeling van de uittreksels stemt overeen met de datum die erop vermeld staat; dat is belangrijk voor de bepaling van de termijn voor betwisting van de verrichtingen.

Dankzij deze optie kan de gebruiker de rekeninguittreksels van de verbonden rekeningen via Online Banking (Plus) raadplegen, bewaren en afdrukken volgens de onderstaande modaliteiten.

De rekeninguittreksels waarvoor de gebruiker opteert voor de exclusieve mededeling via Online Banking (Plus) worden niet meer met de post opgestuurd naar het correspondentieadres gekoppeld aan de verbonden rekeningen. De gebruiker en de rekeninghouder aanvaarden dus zonder voorbehoud dat de bank de rekeninguittreksels niet meer mededeelt of ter beschikking stelt via een ander communicatiekanaal dan Online Banking (Plus).

De gebruiker en de rekeninghouder verbinden zich ertoe de rekeninguittreksels en hun bijlagen aandachtig en regelmatig te bekijken en kennis te nemen van eventuele andere mededelingen die de bank via Online Banking (Plus) doet (met name overeenkomstig dit reglement) conform de bepalingen van de Algemene Bankvoorwaarden. De gebruiker en de rekeninghouder ontslaan de bank van elke aansprakelijkheid voor de nadelige gevolgen die de gebruiker en de rekeninghouder zouden kunnen ondervinden van het niet kennisnemen van de uittreksels van de verbonden rekeningen en van de eventuele andere mededelingen binnen de in de Algemene Bankvoorwaarden vastgestelde termijnen.

De historiek van de rekeninguittreksels blijft in Online Banking (Plus) beschikbaar gedurende een periode van minstens 1 jaar, tijdens dewelke ze kunnen worden geraadpleegd en afgedrukt.

De bank behoudt zich evenwel het recht voor om de uittreksels van de verbonden rekeningen met de post op te sturen naar het correspondentieadres, met name wanneer:

- de mededeling ervan via Online Banking (Plus) onmogelijk is,
- het gaat om een wettelijke of reglementaire verplichting,
- de bank geen enkele verbinding met Online Banking (Plus) vaststelde gedurende een langere periode waarover de bank zelf mag oordelen. Deze mededeling gebeurt dan op kosten van de houder van de betrokken rekening.

**2.** Wanneer, conform de keuze van de gebruiker of de rekeninghouder, de mededeling van de uittreksels van de verbonden rekeningen gebeurt door verzending met de post naar het door de bank gekende correspondentieadres, kunnen de rekeninguittreksels evenwel nog steeds worden geraadpleegd in de Toepassing.

De bank behoudt zich het recht voor om de beschikbare mededelingswijzen aan te passen (toevoeging, wijziging of schrapping) op voorwaarde dat zij dit indien nodig mededeelt conform dit reglement.

#### **Artikel 7 - Installatie en technische vereisten**

Om Online Banking (Plus) te gebruiken, moet de gebruiker beschikken over een compatibel informaticasysteem met internetverbinding en een recente en regelmatig geüpdatete browser (de bank stelt met name alles in het werk om Online Banking (Plus) optimaal te laten functioneren op de browsers Internet Explorer, Chrome, Firefox en Safari).

Om Mobile Banking te gebruiken, moet de gebruiker beschikken over een compatibel systeem van het type smartphone of tablet, met een besturingssysteem Android of Apple iOS dat het mogelijk maakt Mobile Banking te downloaden in de met het gebruikte systeem overeenkomstige virtuele (app) store en de Toepassing te installeren.

Gezien de veelheid van besturingssystemen, browsers, beveiligingsprogramma's en computer- en telefoonapparatuur met specifieke hardwarespecificaties (met name tablets en smartphones) kan de bank niet waarborgen dat de Toepassing kan worden gebruikt of optimaal zal functioneren op alle apparaten, zelfs niet indien ze voorzien zijn van een in principe compatibele browser.

De bank kan bijgevolg niet aansprakelijk worden gehouden indien de hardware- of softwareconfiguratie van de gebruiker geen gebruik (of optimaal gebruik) van de Toepassing mogelijk maakt.

#### **Artikel 8 - Gegevens van de dienstverlener**

Bank Nagelmackers nv, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel (België), Montoyerstraat 14, RPR Brussel, BTW BE 0404.140.107.  
• E-mail: [info@nagelmackers.be](mailto:info@nagelmackers.be)  
• Website: [www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be)

De activiteiten van de bank zijn onderworpen aan het toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, afgekort FSMA, waarvan de kantoren gevestigd zijn te 1000 Brussel, Congressstraat 12-14 en van de Nationale Bank van België, afgekort NBB, waarvan de hoofdzetel gevestigd is te 1000 Brussel, de Berlaimontlaan 14.

#### **Artikel 9 - Beveiliging - toegang en ondertekening**

##### **Online Banking (Plus)**

Bij het gebruik van Online Banking (Plus) wordt een authenticatiecertificaat, afgegeven door een certificatieautoriteit, op de server geïnstalleerd. Het certificaat garandeert een sterk beveiligde verbinding (SSL) tussen de server en de browser van de gebruiker en biedt de mogelijkheid om de door de bank doorgestuurde Java-bronnen te authenticeren. De gebruiker kan in zijn browser controleren of een sterk beveiligde verbinding werd geïnstalleerd, bijvoorbeeld door het verschijnen van een slotje of een sleuteltje in de browser.

Om toegang te krijgen tot Online Banking (Plus) en transacties te ondertekenen (onder andere voor de aanschaf van aanvullende producten) kan de gebruiker de Nagelmackers-kaart en kaartlezer gebruiken of de app itsme. De app itsme is de enige optie als de gebruiker geen Nagelmackers-kaart heeft.

Om veiligheidsredenen kan Online Banking (Plus) na meerdere mislukte inlogpogingen door de bank worden geblokkeerd.

##### **Mobile Banking**

Mobile Banking is voorzien van een beveiligd programma dat een veilige gegevenscommunicatie mogelijk maakt met het centrale systeem van de bank, en een identificatiefiche van de gebruiker die tijdens de toetredingsprocedure wordt aangemaakt. Inloggen op Mobile Banking is alleen mogelijk via het apparaat waarmee de gebruiker voorafgaandelijk is toegetreten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement.

Om toegang te krijgen tot Mobile Banking kan de gebruiker de geheime code gebruiken die hij tijdens het toetredingsproces heeft gekozen, of zich identificeren met zijn biometrische gegevens voor zover de gebruiker de gegevens heeft geregistreerd op het mobiele apparaat waarop hij Mobile Banking gebruikt.

Nadat de gebruiker succesvol heeft ingelogd op Mobile Banking, kan hij transacties ondertekenen door op 'bevestigen' te klikken.

Om nieuwe vertrouwde begunstigen in te voeren, gebruikt de gebruiker de Nagelmackers-kaart en kaartlezer of de app itsme. Elke door de gebruiker in Online Banking aangemaakte begunstigde wordt automatisch toegevoegd aan de begunstigten van de gebruiker in Mobile Banking en omgekeerd. De database van begunstigten is bijgevolg uniek voor het geheel van Online & Mobile Banking.

Om veiligheidsredenen kan Mobile Banking na meerdere mislukte inlogpogingen door de bank worden geblokkeerd.

#### **Artikel 10 Gebruiksvoorwaarden van de Toepassing**

Online & Mobile Banking zijn pas toegankelijk nadat de gebruiker de in artikel 9 hierboven bedoelde toegangprocedure correct heeft uitgevoerd. Behoudens technische incidenten, onderhoud, systeemupdates of onvoorziene gebeurtenissen is de Toepassing elke dag, 24 uur per dag, toegankelijk.

#### **Betalingsopdrachten en -verrichtingen**

**1.** Tenzij anders is bepaald in dit reglement zijn de bepalingen van artikel 38 van de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing op de via Online & Mobile Banking uitgevoerde betalingsopdrachten en -verrichtingen.

Een via Online & Mobile Banking ingevoerde betalingsopdracht wordt geacht te zijn toegestaan en door de bank ontvangen op het moment dat de gebruiker zijn toestemming heeft gegeven voor die betalingsopdracht overeenkomstig de bepalingen van dit artikel. Onder voorbehoud van de toepassing van de bepalingen van artikel 38 van de Algemene Bankvoorwaarden inzake intrekking van de toestemming wanneer de bank en de gebruiker overeenkomen dat de opdracht op een bepaalde dag moet worden uitgevoerd, kan de gebruiker een betalingsopdracht niet herroepen wanneer die door de bank is ontvangen.

Nadat toestemming is gegeven voor een betalingsverrichting kan de bank bovendien de persoonsgegevens van de gebruiker en de rekeninghouder verwerken (toegang, gebruik, bewaring, enz.) die nodig zijn voor de uitvoering van de betalingsopdracht.

**2.** De bank en de gebruiker komen overeen dat de instemming van de gebruiker met de betalingsopdrachten wordt gegeven door toepassing van de in artikel 9 beschreven ondertekeningswijzen.

**3.** In afwijking van artikel 38 §8 van de Algemene Bankvoorwaarden worden betalingsopdrachten die op een bankwerkdag na 15.00 uur via Online & Mobile Banking zijn ontvangen altijd geacht te zijn ontvangen op de volgende bankwerkdag.

De via Online & Mobile Banking gegeven betalingsopdrachten door iemand die op het moment dat de opdracht aan de bank wordt doorgegeven toegangsrecht tot deze Toepassing heeft, maar die moeten worden uitgevoerd op een moment dat die persoon dat toegangsrecht niet meer heeft, zullen door de bank altijd worden uitgevoerd behalve als de betalingsopdracht nog door de gebruiker of de rekeninghouder kan worden herroepen.

**4.** Een via Mobile Banking ingevoerde betalingsopdracht kan, als de kenmerken ervan dat toelaten, door de gebruiker worden ingevoerd als een instantbetaling die vrijwel onmiddellijk op de rekening van de begunstigde wordt gecrediteerd. Een instantbetalingsopdracht wordt geacht door de bank te zijn ontvangen op het moment dat de gebruiker zijn toestemming heeft gegeven, ongeacht het tijdstip en de dag (bankwerkdag of niet) waarop de opdracht is ontvangen. Een dergelijke opdracht wordt altijd onmiddellijk uitgevoerd en kan niet tijdelijk worden uitgesteld, zodat die in geen geval na toestemming van de gebruiker kan worden herroepen.

**5.** De verrichtingen worden uitgevoerd voor zover er op de te debiteren rekening voldoende geld staat, rekening houdend met het rekeningssaldo vermeerderd met een eventuele kredietlijn en verminderd met de andere verrichtingen uitgevoerd sinds de laatste update van het saldo van de betrokken rekening.

Wanneer de gebruiker een storting verricht, met uitzondering van instantbetalingen, kan hij de uitvoering ervan uitstellen door een datum in de toekomst op te geven. Als de uitvoeringsdatum geen bankwerkdag is, zal de opdracht de volgende bankwerkdag worden uitgevoerd.

In toepassing van met name de specifieke reglementen voor betalingsverrichtingen, kunnen bepaalde incompatibele tekens (bijzondere tekens en accentletters) niet in de aan deze verrichtingen verbonden mededelingen worden gebruikt.

Afhankelijk van de aard van de tekens en de verrichtingen, kan de verwerking van deze incompatibele tekens in de Toepassing volgens een van de onderstaande schema's gebeuren:

- Het gebruik van bepaalde incompatibele tekens zal onmogelijk zijn tijdens de invoer van een individuele betalingsverrichting. In dat geval zal een boodschap de gebruiker op die onmogelijkheid wijzen en verzoeken de ingevoerde mededeling aan te passen.
- Specifiek in het geval van het gebruik van accentletters bij de invoer van een individuele betalingsverrichting, kan de Toepassing de verrichting aanvaarden en automatisch de betrokken letters aanpassen (door de accenten te verwijderen).
- Bij de import in Online Banking Plus van een batch van betalingen, zal het gebruik van incompatibele tekens de uitvoering van de batch van betalingen niet blokkeren, maar zullen de betrokken tekens automatisch worden verwijderd (ze zullen in de mededelingen door een spatie worden vervangen).

Het gebruik van incompatibele tekens kan er dus toe leiden dat de met de betrokken verrichtingen verbonden mededeling in bepaalde gevallen enigszins zal verschillen van de mededeling die de gebruiker aanvankelijk heeft ingevoerd.



### Aanschaf van bijkomende producten of diensten in Online Banking (Plus)

Online Banking (Plus) geeft de gebruiker de mogelijkheid om op afstand nieuwe producten en diensten aan te schaffen, zoals de opening van nieuwe rekeningen. Tijdens de aanschaf van een bijkomend product of een bijkomende dienst, wordt de gebruiker door keuzeschermen geleid die hem in staat stellen op een intuïtieve manier het product of de dienst te zoeken die bij zijn behoefte past.

Voor de duidelijkheid en het gebruiksgemak is het mogelijk dat de keuze van de via Online Banking (Plus) toegankelijke producten en diensten meer beperkt is dan de keuze die bij de aanschaf in een verkooppunt van de bank wordt aangeboden. De bank kan ook vrij het aanbod van bijkomende producten en diensten (of hun modaliteiten) via Online Banking (Plus) wijzigen.

Tijdens de aanschaf van een nieuw product of een nieuwe dienst via Online Banking (Plus), verstrekt de bank, voor de bevestiging van de aanschaf, de gebruiker op een duurzame drager alle contractuele en reglementaire informatie in verband met het product of de dienst die de gebruiker wenst aan te schaffen. Hij kan ze vrij raadplegen, afdrukken en bewaren. De gebruiker moet een vakje aanvinken waarmee hij bevestigt dat hij al die documenten heeft ontvangen en er kennis van heeft genomen, voor hij met behulp van een bevestigingsstabblad de aanschaf kan voltooien. Dat is een verplichte stap van het aanschafproces, waarvan in geen geval kan worden afgeweken. In die stap wordt de tekst van de bijzondere voorwaarden van het product of de dienst waarvan de aanschaf wordt overwogen spontaan in zijn geheel aan de gebruiker gepresenteerd, zonder interventie van zijn kant. In de mate dat de aankoop van het bijkomende product of de bijkomende dienst uitsluitend op afstand langs elektronische weg plaatsvindt, kiest de gebruiker ervoor - gezien deze specifieke context - om de (pre)contractuele informatie met betrekking tot het product uitsluitend op een duurzame elektronische drager te ontvangen.

Om de aankoop af te ronden, past de gebruiker een ondertekeningswijze toe in overeenstemming met artikel 9 van dit reglement.

Het geheel van dit proces is integraal en geldig traceerbaar aan de hand van de informaticalog van de bank. Deze gegevens vormen de formele registratie van de digitale sporen en de bijhorende informatie gegenereerd ten gevolge van de ondernomen stappen door de cliënt. Reproductie van de inhoud van die logs op een willekeurig drager wordt geacht in overeenstemming te zijn met het origineel en is als bewijs tegenstelbaar aan de gebruiker die betwist dat hij de verschillende stappen van de aanschaf van het bijkomende product of de bijkomende dienst en de kennisgeving van de bijbehorende contractuele informatie heeft bevestigd. Het staat de gebruiker vrij het bewijs van het tegendeel te leveren.

### Specifieke bepaling over de aankoop en verkoop van financiële instrumenten in Online Banking (Plus)

De aankoop- en verkooporders voor financiële instrumenten die via Online Banking (Plus) naar de bank worden verzonden, gebeuren op persoonlijk initiatief van de gebruiker zonder enig positief of negatief advies van de bank. Online Banking (Plus) is immers een informatica-interface die elektronische gegevensverzending mogelijk maakt maar die geen beleggingsadviezen of aanbevelingen geeft. De cliënt zal tijdens de transactie worden gewaarschuwd dat de transactie zonder gepersonaliseerd advies en zonder gepersonaliseerde aanbeveling van de bank aan hem gebeurt. Tenzij bewijs van het tegendeel door de cliënt die zou menen dat hij op basis van een gepersonaliseerd advies vanwege de bank heeft gehandeld, vormt deze waarschuwing een geldig en afdoend bewijs van het ontbreken van elk gepersonaliseerd advies en van elke gepersonaliseerde aanbeveling vanwege de bank.

Daaruit volgt dat tijdens de verzending van een dergelijk order voor financiële instrumenten in Online Banking (Plus) geen enkele verificatie zal worden uitgevoerd van de overeenstemming tussen de transactie en het beleggersprofiel van de gebruiker of van de rekeninghouder. Afhankelijk van het type product en de transactie, zal de bank desgevallend de gebruiker waarschuwen over de passendheid van de verrichting op basis van de informatie over de kennis en ervaring met financiële instrumenten waarover hij beschikt en kan hij indien nodig de beoogde transactie weigeren uit te voeren. Die waarschuwing vormt een geldig en afdoend bewijs van de naleving door de bank van haar waarschuwingsplicht in dit verband.

Tijdens de aankoop of verkoop van door de bank gecommercialiseerde financiële instrumenten, doorloopt de gebruiker een proces dat vergelijkbaar is met het onder de titel 'Aanschaf van bijkomende producten of diensten in Online Banking (Plus)' beschreven proces. In het geval van een aankoop van een financieel instrument wordt alle voor het gekochte product specifieke wettelijke en commerciële informatie aan de gebruiker verstrekt. Daaruit volgt dat vóór de online aankoop van deelbewijzen van een instelling voor collectieve belegging (ICB) of van een gestructureerd product de gebruiker automatisch wordt doorverwezen naar de commerciële informatie over het product en dat de volledige tekst van het document Essentiële beleggersinformatie aan de gebruiker wordt toegezonden. De gebruiker heeft ook rechtstreeks toegang tot andere informatie over het aangeschafte product, zoals onder andere het prospectus, het samengevat prospectus, het jongste jaarverslag ...

Vóór de gebruiker een aankoop- of verkooporder voor de door de bank gecommercialiseerde financiële instrumenten ondertekent, wordt hij geïnformeerd over de aankoop- of verkoopprijs en over de details van de transactiegegevens. Afhankelijk van het producttype, kan de door de bank meegedeelde aankoop- of verkoopprijs gebaseerd zijn op de laatste inventariswaarde die op de dag van het order bekend is. In dat geval wordt de gebruiker gewaarschuwd over het feit dat de prijs en de kosten indicatief worden meegedeeld en dat de transactie zal worden uitgevoerd op basis van de volgende netto-inventariswaarde van het product, die op het ogenblik van de ondertekening van het aankoop- of verkooporder nog niet bekend is. Afhankelijk van de evolutie van die netto-inventariswaarde kunnen de aan de fiscaliteit gebonden kosten en andere mogelijke lasten dus verschillen van de aan de cliënt meegedeelde schatting.

### Herroepingsrecht in Online Banking (Plus)

Wanneer een consument zich op afstand via Online Banking (Plus) een nieuw product of een nieuwe dienst aanschaf (opening van een rekening ...), heeft hij het recht om de aankoop te herroepen en hiervan af te zien, zonder bijkomende kosten en zonder boete, gedurende een termijn van 14 kalenderdagen na de aanschaf.

De gebruiker verklaart evenwel uitdrukkelijk te aanvaarden dat de bank al tijdens de herroepingstermijn gevolg kan geven aan zijn verzoek en zijn aanschaf kan voltooien.

Dat recht geldt niet voor verrichtingen die online worden uitgevoerd met tijdens de herroepingstermijn aangeschafte producten (voorbeeld: betaalverrichtingen op een online verkregen betaalrekening zijn niet aan herroeping onderworpen). Het herroepingsrecht geldt evenmin voor financiële diensten waarvan de prijs afhangt van schommelingen van de financiële markt waarover de bank geen invloed uitoefent en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen. Dat geldt met name voor diensten in verband met wisselverrichtingen, geldmarktinstrumenten, verhandelbare effecten of deelbewijzen van instellingen voor collectieve belegging. Dat recht is evenmin van toepassing op contracten en prestaties die op uitdrukkelijk verzoek van de consument volledig zijn uitgevoerd vóór de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.

De gebruiker kan zonder boete en zonder motivering afzien van de aanschaf van het product met een brief aan Bank Nagelmackers nv - dienst Operational Marketing - Montoyerstraat 14 - 1000 Brussel, binnen een termijn van 14 kalenderdagen die ingaat bij de aankoop.

Indien de gebruiker binnen de voorziene termijn gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht, zal de bank alle sommen terugstorten die zij desgevallend na de aankoop van het product heeft ontvangen, met aftrek van de eventuele kosten voor de diensten die werden geleverd voor het herroepingsrecht werd gebruikt.

Indien de gebruiker het product al gebruikt, kan de bank slechts gevolg geven aan het herroepingsverzoek indien de cliënt binnen de 30 dagen na het herroepingsverzoek alle instructies verstrekt die de bank in staat stellen zijn verzoek te behandelen.

Indien het herroepingsrecht van toepassing is op een via Online Banking (Plus) verrichte aankoop, wordt de gebruiker ervan op de hoogte gebracht door middel van een boodschap die verschijnt wanneer hij de aankoop voltooit. Het specifieke reglement van het product of de dienst die op afstand worden gekocht, vermeldt desgevallend een specifieke herroepingsclausule voor het product of de dienst.

### Algemene beperking van de aansprakelijkheid

1. De bank verklaart alle nodige maatregelen te hebben genomen om Online & Mobile Banking bij haar te beveiligen. De bank kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld voor de schadelijke gevolgen veroorzaakt door een virus of andere malware die de apparatuur en/of de programma's en toepassingen van de gebruiker beschadigt. De gebruiker moet de nodige maatregelen nemen om de informatica- en telefoontoestellen die hij voor de toegang tot de Toepassing gebruikt als een goede huisvader te beschermen tegen de risico's van het gebruik van systemen voor communicatie en gegevenstransmissie op afstand.

De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend (1) uit de tijdelijke onderbreking of slechte werking van de Toepassing ten gevolge van een storing van de telefoonlijnen, stakingen, stroomstoringen of om het even welke andere storing van diensten aangeboden door derden, en (2) uit omstandigheden die een tijdelijke onderbreking van de Toepassing vergen, in het bijzonder om verbeterings- of aanpassingswerkzaamheden uit te voeren. In dat laatste geval zal de bank alle noodzakelijke maatregelen nemen om die onderbrekingen zoveel mogelijk te beperken.

Bovendien kan de bank in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de schadelijke gevolgen die kunnen voortvloeien uit:

- het gebruik van de Toepassing buiten Belgisch grondgebied, in het bijzonder indien dat gebruik geheel of gedeeltelijk strijdig zou blijken met de wetgeving en andere regels die gelden op het grondgebied waar de gebruiker de Toepassing zou gebruiken;
- het beheer van de gebruikers van Online Banking Plus;
- vermeldingen gedaan in de mededeling/referentie van via de Toepassing gedane betalingsopdrachten. De inhoud van de mededelingen is vrij en valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de gebruiker. Bovendien verbinden de gebruiker en de rekeninghouder zich ertoe de bank te vrijwaren tegen elke actie die tegen haar zou worden ingesteld wegens de inhoud van een mededeling gegeven voor een via de Toepassing gedane betalingsverrichting;
- het door welke oorzaak ook niet beschikbaar zijn van de door Belgian Mobile ID geboden diensten of van de technologieën voor biometrische identificatie beschikbaar op de apparaten die gebruikt worden om zich te verbinden met de Applicatie;
- de volledige of gedeeltelijke schorsing van de toegang tot de Applicatie op basis van artikel 19 van dit reglement.

2. Onder voorbehoud van meer beperkende dwingende wettelijke of contractuele bepalingen, is de algemene aansprakelijkheid van de bank die voortvloeit uit de terbeschikkingstelling en het gebruik van de Toepassing door de gebruiker beperkt tot de gevallen die worden voorzien door de Algemene Bankvoorwaarden en meer bepaald door artikel 17. Indien de bank volgens artikel 17 §1 aansprakelijk kan worden gehouden, is de directe schade, behalve tegenover consumenten, beperkt tot een maximumbedrag van 20.000 EUR.

3. De dienst voor e-mailwaarschuwingen is een dienst die de gebruiker in staat stelt automatisch via e-mail informatie te ontvangen (bijvoorbeeld over een minimumsaldo van zijn rekening), op een e-mailadres dat hij met dit doel in de Toepassing heeft ingevoerd. De bank vestigt de aandacht van de gebruiker op het feit dat de waarschuwingen louter ter informatie worden verzonden en niet bedoeld zijn om de rekeninguittreksels te vervangen. De bank wijst elke aansprakelijkheid af voor eventuele vertraging in de verwerking of de ontvangst van de waarschuwingen (bijvoorbeeld: defect van de inbox, volle inbox ...).

Het feit dat de gebruiker voor de ontvangst van bepaalde waarschuwingen heeft gekozen, heeft dus geen enkele impact op zijn verplichting om regelmatig kennis te nemen van de rekeninguittreksels van de rekeningen waarop de waarschuwingen betrekking hebben.

### Artikel 11 - Beperking van het gebruiksrecht

De bank verleent de tot Online & Mobile Banking toetredende gebruiker een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht op de betrokken software die eigendom blijft van de bank en/of haar eventuele partners die haar een gebruikslicentie hebben verleend voor alle of een deel van de softwareonderdelen.

Op grond van het door de bank verleende gebruiksrecht is het de gebruiker met name verboden om:

- de software, de documentatie of elke andere door de bank ter beschikking gestelde technische informatie op enige wijze aan derden door te geven, uit te lenen, mee te delen of ter beschikking te stellen;
- de software te vereenvoudigen, te wijzigen, te decompileren, aan reverse engineering te onderwerpen en, meer in het algemeen, op welke wijze dan ook aan te passen;
- de vermeldingen in de software en de documentatie in verband met het makerschap van de bank te wijzigen of te schrappen.

#### Artikel 12 - Intellectuele eigendom

De auteursrechten en, in het algemeen, de intellectuele eigendomsrechten die aan de Toepassing verbonden zijn, behoren exclusief toe aan de bank. Het contract van terbeschikkingstelling van de Toepassing gesloten tussen de bank en de gebruiker houdt geenszins een gehele of gedeeltelijke overdracht van deze rechten aan de gebruiker in, noch de totstandkoming van een te zijnen voordele willekeurig gebruiksrecht op deze intellectuele eigendomsrechten (bijvoorbeeld wat betreft het logo, de teksten of andere door het intellectuele eigendomsrecht beschermde elementen).

#### Artikel 13 - Bewijs en betwisting van de verrichtingen

1. Elke betalings- en beleggingsverrichting die via de Toepassing wordt uitgevoerd, wordt door de bank bevestigd door middel van een rekeninguittreksel dat de kenmerken van de verrichting vermeldt (datum van uitvoering en valutadatum, identificatie van de verrichting, bedrag, eventuele kosten, enz.).

De mededeling van de rekeninguittreksels wordt als effectief beschouwd wanneer - afhankelijk van de keuze van de rekeninghouder of gebruiker - het uittreksel kan worden geraadpleegd in de Toepassing of per post wordt toegezonden.

2. In geval van een niet toegestane of verkeerd uitgevoerde betalingsverrichting die aanleiding kan geven tot een klacht wordt zulks enkel rechtgezet als de gebruiker de bank daarvan in kennis stelt binnen de termijnen en op de wijze die zijn bepaald in artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden.

3. De gebruiker en de rekeninghouder stemmen ermee in dat de correcte registratie en boeking van de verrichtingen die via de Toepassing worden uitgevoerd, worden bewezen door het journaal van de verrichtingen dat door de bank wordt opgesteld en bijgehouden en waarvan de reproductie op om het even welke drager geacht wordt een origineel document te zijn, behalve indien daarvan het tegenbewijs wordt geleverd.

De bank bewaart gedurende tien jaar te rekenen vanaf de uitvoering van de verrichtingen een intern overzicht van de verrichtingen uitgevoerd via de Toepassing.

4. Het overzicht van de effectendossiers wordt louter verstrekt ter informatie. Het verstrekken van deze informatie kan nooit, zelfs niet in geval van materiële vergissingen, de aansprakelijkheid van de bank met zich meebrengen en nooit aanleiding geven tot het bekomen van rechten, voor de gebruiker en de rekeninghouder, voortvloeiend uit het verkrijgen van deze informatie. De koersen, waarden, schattingen en andere informatie verbonden aan het overzicht van de effectendossiers worden ook louter ter informatie vermeld en verbinden de bank geenszins.

#### Artikel 14 - Verplichtingen van de gebruiker/rekeninghouder

De gebruiker en de rekeninghouder verbinden zich ertoe de volgende verplichtingen strikt na te leven:

1. De Toepassing gebruiken met strikte inachtneming van alle bepalingen van het kadercontract dat de toegang tot en het gebruik van de Toepassing regelt.

2. De bank onverwijld in kennis stellen van iedere fout of onregelmatigheid op de hen ter beschikking gestelde rekeninguittreksels.

3. Zodra ze er kennis van hebben de bank (of elke andere door de bank aangeduide dienst) in kennis stellen van verlies, diefstal of verduistering van het mobiele apparaat waarop Mobile Banking is geïnstalleerd, van (vermoedelijk) ongeoorloofd gebruik van Online & Mobile Banking en van (vermoedelijk) verlies van vertrouwelijkheid van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Online & Mobile Banking.

Als de gebruiker een toegangskaart voor de Toepassing gebruikt, verwittigt hij onverwijld Card Stop in geval van verlies, diefstal of vervalsing van de kaart en in geval van verlies van vertrouwelijkheid van de pincode van de kaart.

De kennisgeving aan Card Stop, dat 24 uur per dag bereikbaar is, moet onmiddellijk telefonisch gebeuren op het nummer 078 170 170 of op +32 78 170 170 vanuit het buitenland. Om de kaart onmiddellijk te kunnen blokkeren, kunnen gegevens van de gebruiker, de rekeninghouder en het nummer van de kaart of de aan de kaart gekoppelde rekening nodig zijn. Als de gebruiker een debetkaart gebruikt, zijn de bepalingen van het Reglement van de aan de debetkaart verbonden diensten van toepassing.

Als de gebruiker de app itsme gebruikt voor toegang tot de Toepassing neemt hij onverwijld de vereiste maatregelen om zijn itsme-account te blokkeren zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal, ongeoorloofd gebruik of een risico op ongeoorloofd gebruik van (i) het apparaat waarop de app itsme is geïnstalleerd of (ii) zijn itsme-account. Blokkeren is mogelijk door telefonisch contact op te nemen met Belgisch Mobile ID of rechtstreeks op de website [www.my.itsme.be](http://www.my.itsme.be) overeenkomstig de bepalingen van de 'Algemene voorwaarden van de toepassing itsme'.

In geval van ongeoorloofd gebruik moeten de gebruiker en/of de rekeninghouder eveneens, binnen 48 uur, bij de politie een gedetailleerde aangifte doen van de omstandigheden. Zij moeten een kopie van die aangifte naar de bank sturen en ook naar de dienst Card Stop indien die hierom verzoekt.

4. Alle redelijke maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Online & Mobile Banking te beschermen (geheime code, pincode van de kaart, itsme-code, biometrische gegevens, enz.) en de veiligheid te waarborgen van de apparaten (tablet, smartphone, enz.) waarop de Toepassing en/of de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zijn geïnstalleerd. Om zijn eigen veiligheid te waarborgen en ieder onrechtmatig gebruik van de Toepassing te verhinderen, verbindt de gebruiker zich met name ertoe om:

- de vertrouwelijkheid van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen te beschermen door deze nooit in een gemakkelijk herkenbare vorm te bewaren, met name op een duurzame drager (een notebook, document, USB-stick, e-mail, online opslagruimte in de cloud, enz.) of op enige andere wijze in het geheugen van het apparaat waarop de Toepassing is geïnstalleerd (bijvoorbeeld in een tekstbestand, een bericht, een elektronische agenda, een foto van de vingerafdruk die in het geheugen van het apparaat is opgeslagen), en door deze nooit met iemand te delen;
- nooit een willekeurig iemand toe te staan het apparaat te gebruiken;
- de toegangs- en ondertekeningsmiddelen steeds in alle discretie te gebruiken en zich ervan te vergewissen dat hij niet onopgemerkt gadeslagen wordt;
- de verbinding met de Toepassing altijd definitief af te sluiten na de gewenste verrichtingen te hebben uitgevoerd; de verbinding moet worden beëindigd door het in de Toepassing aanwezige verbrekingsicoon (en niet door, bijvoorbeeld, gewoon het venster van de Toepassing te sluiten zonder eerst de verbinding te verbreken);
- altijd een verbinding met Online Banking (Plus) tot stand te brengen via de enige officiële website van de bank: [www.nagelmackers.be](http://www.nagelmackers.be). De gebruiker mag in geen geval op de Toepassing inloggen via een link die hem per e-mail zou zijn toegestuurd en zal altijd inloggen door zelf het adres van de website in te typen;
- nooit in te gaan op verzoeken om bevestiging of verzending van een vertrouwelijke code of vertrouwelijk onderdeel van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen (geheime code, gebruikerscode, itsme-code, enz.), met name indien een dergelijk verzoek per e-mail aan de gebruiker wordt gericht. De bank stuurt haar cliënten nooit dergelijke verzoeken. Het betreft pogingen tot fraude waarbij via misleiding wordt gepoogd de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de gebruiker te bemachtigen;
- nooit in te gaan op een verzoek om, met name telefonisch, de door de kaartlezer gegenereerde unieke code mee te delen na gebruik van de kaartlezer in combinatie met de kaart en de aan de kaart gekoppelde pincode;
- altijd te beschikken over materiaal dat beveiligd is tegen computervirussen en andere malware en een effectief systeem dat regelmatig bijgewerkt wordt ter voorkoming van indringing en andere pogingen tot ongeoorloofde toegang tot de toestellen waarmee de gebruiker toegang krijgt tot de Toepassing, hetzij via het internet of door de rechtstreekse installatie van spyware (spionagesoftware) die met name beoogt de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de gebruiker te bemachtigen. De gebruiker moet zich er dus van vergewissen dat het gebruikte informaticamateriaal om toegang te krijgen tot de Toepassing uitgerust is met up-to-date software van het type antivirus, firewall en antispyware;
- de Toepassing altijd uitsluitend te gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze bestemd is en conform de gebruiksvoorschriften in dit reglement en de eventuele overige richtlijnen van de bank, en ervoor te zorgen de Toepassing te updaten zodra een nieuwe versie beschikbaar is;
- zodra hij er kennis van heeft, de bank zo snel mogelijk in te lichten over de boeking van een ongeoorloofde verrichting op een verbonden rekening, alsook over eventuele fouten of onregelmatigheden die bij het beheer van zijn rekening zijn vastgesteld;
- indien hij toegang tot de Toepassing heeft door middel van een debetkaart, alle veiligheidsvoorschriften in het Reglement van de aan de debetkaart verbonden diensten strikt na te leven;
- indien hij toegang tot de Toepassing heeft door middel van de app itsme, alle veiligheidsvoorschriften in de Algemene voorwaarden van de toepassing itsme strikt na te leven;
- in het geval van verlies/diefstal van het toestel gekoppeld aan Mobile Banking of verlies van de vertrouwelijkheid van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van Mobile Banking, de toestellen gekoppeld aan Mobile Banking onmiddellijk te verwijderen via Online Banking (Plus), Mobile Banking onmiddellijk te verwijderen van alle apparaten waarop de toepassing is geïnstalleerd (als de apparaten nog in zijn bezit zijn), Mobile Banking uit te schakelen of onverwijld de toegangscodes van Mobile Banking te wijzigen via Online Banking (Plus), en de bank zonder uitstel op de hoogte te brengen;
- het toestel gebruikt voor toegang tot Mobile Banking en/of tot de app itsme zorgvuldig te bewaren en het nooit onbewaakt achter te laten (bijvoorbeeld in een hotelkamer, op het werk, in een afgesloten voertuig, in een restaurant, in een rugzak, sporttas ...);
- Mobile Banking nooit te gebruiken op een geroot of jailbroken apparaat (manipulatie om software te installeren die niet wordt erkend door de officiële distributeur van het systeem en die het kwetsbaarder maakt voor inbraken, virussen en andere kwaadaardige software);
- ervoor te zorgen dat de gebruikslimieten van Online & Mobile Banking volledig zijn afgestemd op zijn behoeften ter beperking van eventuele schade als gevolg van ongeoorloofd gebruik van de Toepassing.

#### Artikel 15 - Verplichtingen van de bank

De bank moet de volgende verplichtingen naleven.

1. Zich ervan verzekeren dat de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken verbonden aan de toegang en het gebruik van de Toepassing niet toegankelijk zijn voor iemand anders dan de gebruiker die gemachtigd is de Toepassing te gebruiken, onverminderd de verplichtingen van de gebruiker beschreven in artikel 14.

2. Nooit een toegang tot de Toepassing die niet werd aangevraagd ter beschikking van een cliënt stellen.

3. Ervoor zorgen dat de gepaste middelen waardoor de gebruiker de kennisgeving bedoeld in artikel 14 kan doen, of de deblokkering van zijn toegang tot de Toepassing kan vragen, op elk ogenblik beschikbaar zijn; gedurende 18 maanden vanaf de kennisgeving en op verzoek levert de bank aan de gebruiker de middelen om te bewijzen dat hij die kennisgeving wel degelijk heeft gedaan.

4. Verhinderen dat de Toepassing nog gebruikt kan worden na de kennisgeving gedaan in overeenstemming met artikel 14.

5. Het risico dragen dat verbonden is aan de verzending naar of de terbeschikkingstelling van de gebruiker, van de veiligheidskenmerken en van elk ander middel dat het gebruik van de Toepassing mogelijk maakt, onverminderd de verplichtingen van de gebruiker beschreven in artikel 14.

## Artikel 16 - Aansprakelijkheid in geval van niet-toegestane betalingsverrichtingen

### 16.1. Aansprakelijkheid van de bank

In geval van niet toegestane betalingsverrichtingen, en onverminderd artikel 13.2 van dit reglement, moet de bank het bedrag van die betalingsverrichting onmiddellijk terugbetalen nadat zij van de verrichting kennis heeft genomen of ervan in kennis is gesteld, in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, tenzij de bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden. In geval van niet-toegestane betalingsverrichting herstelt de bank de gedebiteerde betaalrekening in de staat waarin die zou zijn geweest indien de niet-toegestane betalingsverrichting niet had plaatsgevonden. De valutatatum waarop de betaalrekening van de betaler wordt gecrediteerd, is niet later dan de datum waarop deze is gedebiteerd.

Onverminderd de toepassing van artikel 13.2 betaalt de bank, wanneer de betalingsverrichting wordt geïnitieerd via een vergunninghoudende betalingsinitiatiedienstverlener, het bedrag van de niet-toegestane betalingsverrichting onmiddellijk terug, in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, en herstelt zij in voorkomend geval de gedebiteerde betaalrekening in de staat waarin die zou zijn geweest indien de niet-toegestane betalingsverrichting niet had plaatsgevonden.

Bovendien dient de bank de eventueel verdere financiële gevolgen aan de rekeninghouder terug te betalen, in het bijzonder het bedrag van de door hem gedragen kosten voor de bepaling van de te vergoeden schade.

Terugbetaling overeenkomstig dit artikel kan in geen geval worden opgevat als een erkenning door de bank van de afwezigheid van fraude, grove nalatigheid of opzettelijke niet-nakoming door de gebruiker en/of rekeninghouder van zijn verplichtingen overeenkomstig artikel 14 van het reglement. De uitvoering van een dergelijke terugbetaling belet de bank bijgevolg niet om later aan de hand van de gegevens die haar vóór en na de terugbetaling ter kennis zijn gebracht, aan te tonen dat de terugbetaling in werkelijkheid niet verschuldigd was en alle dienstige maatregelen te nemen om het onverschuldigde bedrag terug te vorderen.

Onverminderd de voorgaande alinea stemmen de rekeninghouder en de gebruiker ermee in dat de bank, door de terugbetaling die zij te hunnen voordele heeft gedaan overeenkomstig de bepalingen van dit artikel, voor zover nodig, gesubrogeerd wordt in al hun rechten, acties en schuldvorderingen die voortvloeien uit de uitvoering van de niet toegestane betalingsverrichting om haar in staat te stellen de bedragen die gedebiteerd werden van de verbonden rekeningen voor de uitvoering van die betalingen te innen. In geval van gehele of gedeeltelijke terugvordering door de rekeninghouder en/of de gebruiker van gedebiteerde bedragen na de uitvoering van niet-toegestane betalingen verbinden de rekeninghouder en/of de gebruiker zich ertoe die bedragen onverwijld over te maken aan de bank en machtigen zij de bank die bedragen van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving te innen als ze op een verbonden rekening of op een andere in naam van de rekeninghouder bij de bank geopende rekening waren gestort.

### 16.2. Aansprakelijkheid van de gebruiker/rekeninghouder

#### A. Vóór de kennisgeving

Tot aan de kennisgeving zoals vermeld in artikel 14.3. en in afwijking van artikel 16.1. hierboven, dragen de rekeninghouder en de gebruiker, tot een bedrag van 50 EUR, het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingsverrichtingen dat voortvloeit uit het verlies, de diefstal of het ongeoorloofd gebruik van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

De gebruiker en de rekeninghouder dragen evenwel geen verlies als:

- het verlies, de diefstal of de verduistering vóór de betaling niet door de gebruiker of de rekeninghouder kon worden vastgesteld;
- het verlies het gevolg is van handelingen of het tekortschieten van een werknemer, een agent of een filiaal van de bank of van een entiteit waaraan haar activiteiten zijn uitbesteed; of
- de bank geen sterke authenticatie eist van de cliënt.

De gebruiker en de rekeninghouder dragen echter het volledige verlies, zonder toepassing van het maximumbedrag van 50 EUR, als:

- de rekeninghouder en bijgevolg de gebruiker geen consument zijn;
- het verlies van de niet-toegestane betalingsverrichtingen het gevolg is van frauduleus handelen van deze personen of van het opzettelijk of door grove nalatigheid niet naleven van een of meer van hun verplichtingen uit hoofde van artikel 14.

#### B. Na de kennisgeving

Na de kennisgeving zoals vermeld in artikel 14.3. heeft het gebruik van de verloren, gestolen of verduisterde toegangs- en ondertekeningsmiddelen geen financiële gevolgen voor de gebruiker en de rekeninghouder, tenzij de bank bewijst dat de gebruiker of de rekeninghouder bedrieglijk heeft gehandeld.

#### C. Bewijslast

De bewijslast inzake bedrog, opzet of grove nalatigheid komt toe aan de bank.

Bij de beoordeling van nalatigheid wordt rekening gehouden met alle feitelijke omstandigheden. Niet-nakoming door de gebruiker van zijn verplichtingen uit hoofde van dit reglement en met name van de veiligheidsvoorschriften in artikel 14 kan het risico op ongeoorloofd gebruik van de Toepassing echter aanzienlijk vergroten, waardoor grove nalatigheid van de gebruiker kan worden aangetoond.

Niettegenstaande het voorgaande geldt dat wanneer de rekeninghouder en bijgevolg de gebruiker niet handelen in de hoedanigheid van consument, het feit dat de toegangs- en ondertekeningsmiddelen van de gebruiker (correcte biometrische herkenning, geheime code, pincode van de kaart, itsme-identificatie, enz.) zijn gebruikt om niet toegestane verrichtingen

uit te voeren, voldoende vermoeden is van ernstige nalatigheid door de gebruiker in de manier waarop hij zijn authenticatiemiddelen heeft bewaard en gebruikt.

## Artikel 17 - Aansprakelijkheid in geval van niet (correct) uitgevoerde betalingsverrichtingen

Onverminderd de toepassing van artikel 13 en onder voorbehoud van naleving van de verplichtingen beschreven in artikel 14, wordt de aansprakelijkheid van de bank in geval van niet-uitgevoerde of incorrect uitgevoerde betalingsverrichtingen geregeld door de bepalingen van de Algemene Bankvoorwaarden en met name door artikel 17 § 2.

Wanneer een betalingsopdracht wordt geïnitieerd via een erkende betalingsinitiatiedienstaanbieder treedt de bank ten aanzien van de betaler op onder dezelfde voorwaarden als diegene beschreven in alinea 1.

De te vergoeden schade is, behalve tegenover consumenten, beperkt tot een maximumbedrag van 20.000 EUR.

## Artikel 18 - Wijziging van het reglement

De bank behoudt zich het recht voor dit reglement eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Wanneer de rekeninghouder en bijgevolg de gebruiker consument zijn, wordt een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten minste 2 maanden voor de inwerkingtreding van de wijziging aan de gebruiker of de rekeninghouder meegedeeld, op papier of op elke andere duurzame drager (behoudens de in de Algemene Bankvoorwaarden voorziene uitzonderingen). De bank kan er met name geldig voor kiezen deze informatie uitsluitend via de Toepassing mee te delen. Wanneer de rekeninghouder en bijgevolg de gebruiker geen consument zijn, kan de wijziging met een kortere redelijke termijn worden meegedeeld.

Indien de gebruiker en/of de rekeninghouder niet instemt met de wijzigingen, dan moet hij zijn weigering aan de bank bekendmaken vóór de inwerkingtreding van de wijziging. De kennisgeving van de weigering brengt uiterlijk op de dag van de inwerkingtreding van de wijziging de kosteloze stopzetting van toegang tot de Toepassing met zich mee. Zonder kennisgeving van zijn weigering vóór de inwerkingtreding van de wijziging worden de gebruiker en de rekeninghouder geacht in te stemmen met de doorgevoerde wijziging.

Iedere wijziging in verband met de rentevoeten of de wisselkoersen verbonden aan de gedane betalingsverrichtingen is onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving van toepassing, voor zover die wijzigingen gebaseerd zijn op de overeengekomen rentevoeten en referentiewisselkoersen.

De bank behoudt zich evenwel het recht voor de toegangs- en ondertekeningsprocedures van de via de Toepassing doorgegeven opdrachten en de gebruikslimieten met spoed en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen of aan te vullen wanneer deze aanpassing gerechtvaardigd is om redenen die verband houden met de veiligheid en het bewaren van de integriteit van de Toepassing. Om dezelfde redenen kan de bank eveneens beslissen om de toegang tot de Toepassing onmiddellijk te schorsen. In dat geval neemt de bank alle nodige maatregelen om de gebruiker daarvan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

## Artikel 19 - Blokkering en stopzetting van de toegang tot de Toepassing

1. De bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van een betalingsverrichting of de aanschaf van een bijkomend product of dienst via de Toepassing op te schorten of te weigeren en de toegang tot de Toepassing of tot bepaalde functies volledig of gedeeltelijk te schorsen, met onmiddellijke ingang en zonder voorbericht, met name om redenen die verband houden met de beveiliging van de toegang tot de Toepassing (risico op verlies van vertrouwelijkheid van een toegangs- en ondertekeningsmiddel, betwisting dat de gebruiker zich niet houdt aan de veiligheidsvoorschriften van de Toepassing, enz.) of met de detectie van een risico in verband met de aanwezigheid van kwaadwillige software, bij een vermoeden van bedrieglijk of ongeoorloofd gebruik van de Toepassing (kennis van het verlies, de diefstal of het risico op vervalsing van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen, twijfel of de persoon die de verrichtingen uitvoert ertoe gemachtigd is ...), in het geval van een ontoereikend saldo van de rekening of, in het algemeen, in toepassing van wettelijke of reglementaire bepalingen (bijvoorbeeld in toepassing van de Algemene Bankvoorwaarden).

In die gevallen verbindt de bank zich ertoe alles in het werk te stellen om de gebruiker of de rekeninghouder te informeren over de weigering om de gevraagde verrichting uit te voeren of de beslissing om de toegang tot de Toepassing te schorsen, en over de reden voor de weigering of de schorsing. Die informatie zal afhankelijk van het geval en in de mate van het mogelijke vooraf of, indien dat niet kan, zo snel mogelijk worden meegedeeld. De bank verbindt zich er eveneens toe alles in het werk te stellen om de onbeschikbaarheid van de Toepassing tot het minimum te beperken.

De informatieverstrekking bedoeld in de vorige alinea is niet vereist wanneer dat objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen, of verboden is krachtens wettelijke of reglementaire bepalingen.

De bank kan hoe dan ook nooit aansprakelijk worden gehouden voor de weigering om een verrichting uit te voeren of voor de schorsing van de toegang tot de Toepassing om veiligheidsredenen, zelfs niet indien later zou blijken dat de weigering of de schorsing niet gerechtvaardigd was.

2. De gebruiker kan op elk moment, zonder kosten en zonder verantwoording, een einde stellen aan het contract van terbeschikkingstelling van de Toepassing op voorwaarde dat hij de bank hiervan in kennis stelt.

De bank kan op elk moment en zonder verantwoording een einde stellen aan het contract van terbeschikkingstelling van de Toepassing. Wanneer de gebruiker handelt in de hoedanigheid van consument, gebeurt deze verbreking met een opzegtermijn van 2 maanden. Wanneer de rekeninghouder en bijgevolg de gebruiker geen consument zijn, kan de verbreking met een kortere redelijke opzegtermijn gebeuren. De bank kan de stopzetting van het contract onder andere meedelen via een mededeling of de periodieke uittreksels van de verbonden rekeningen of via een mededeling in de Toepassing.

De bank heeft echter het recht om het contract zonder opzegtermijn te ontbinden in de volgende gevallen:

- in het geval van definitieve afsluiting van de aan de Toepassing verbonden rekeningen of indien geen enkele rekening (meer) aan de Toepassing verbonden is, wat van rechtswege leidt tot de onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst;
- in geval van intrekking van de volmacht of de hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordiger op de aan de Toepassing verbonden rekeningen indien de gebruiker handelde als gevolmachtigde (of medehouder met volmacht) of wettelijke vertegenwoordiger van de rekeninghouder;
- in geval van omstandigheden die de vertrouwensrelatie tussen de bank en de gebruiker en/of de rekeninghouder definitief verbreken (onder meer in geval van een geschil over de verbonden rekeningen, een niet-toegestane debetstand, schending van de verplichtingen voortvloeiend uit dit reglement en in het bijzonder van de toegangsprocedures, gebruiksvoorwaarden en veiligheidsvoorschriften ...);
- om veiligheidsredenen, indien geen enkele verbinding met de Toepassing werd vastgesteld gedurende een periode van minstens 6 maanden;
- in geval van de hypothesen vermeld in de Algemene Bankvoorwaarden;
- wanneer de onmiddellijke opzegging voor de bank voortvloeit uit een wettelijke of reglementaire verplichting.

De rekeninghouder en de gebruiker zien af van om het even welk verhaal tegen de bank indien het contract wordt stopgezet overeenkomstig de hiervoor vermelde bepalingen.

De transacties die correct en volledig werden geregistreerd vóór de beëindiging van het contract worden uitgevoerd, zelfs indien de uitvoeringsdatum ervan na de datum van beëindiging valt.

#### **Artikel 20 - Toegang tot online toegankelijke betaalrekeningen door erkende derde dienstverleners**

1. De gebruiker of de rekeninghouder kan een erkende derde dienstverlener uitdrukkelijk toestemming geven om:

- gegevens in te zien op de betaalrekeningen van de rekeninghouder die online toegankelijk zijn (rekeninginformatiedienstaanbieder);
- de bank opdracht te geven om betalingsverrichtingen uit te voeren vanaf de online toegankelijke betaalrekeningen van de rekeninghouder (betalingsinitiatiedienstaanbieder);
- de bank vragen te stellen over de beschikbaarheid van geldmiddelen op de online toegankelijke betaalrekeningen van de rekeninghouder die gekoppeld zijn aan een betaalinstrument dat gekoppeld is aan een door deze derde dienstverlener uitgegeven kaart.

Al deze instructies worden beschouwd als geldige betalingsinstructies van de gebruiker of rekeninghouder aan de bank en worden op dezelfde manier behandeld als een instructie die rechtstreeks door de gebruiker of rekeninghouder wordt gegeven.

2. De gebruiker en de rekeninghouder moeten zich ervan vergewissen dat de derde dienstverlener naar behoren gemachtigd is om dergelijke diensten in België te verlenen. Als de gebruiker of de rekeninghouder aan een niet-erkende derde dienstverlener toegang geeft tot een authenticatie- en/of ondertekeningsproces en de bank op basis van de authenticatie en/of ondertekening op afstand van de cliënt gevolg geeft aan het aan haar gericht verzoek dat in werkelijkheid door die derde is gedaan, zijn de gebruiker en de rekeninghouder als enige aansprakelijk voor alle betalingen en alle inzagen in de rekeningen en andere willekeurige gegevens als gevolg van de handelingen van die derde.

3. Indien de bank weigert een geldige betalingsverrichting te initiëren die haar door een erkende derde dienstverlener wordt toegestuurd, wordt de cliënt in kennis gesteld van de weigering en, indien mogelijk, van de redenen voor de weigering en de procedure die moet worden gevolgd om een feitelijke fout die tot de weigering heeft geleid, te corrigeren. De bank kan hiervoor een redelijke vergoeding in rekening brengen.

Wanneer de betalingsverrichting wordt geïnitieerd door een erkende betalingsinitiatiedienstaanbieder kan de cliënt-betaler de betalingsopdracht niet herroepen nadat hij de betalingsinitiatiedienstaanbieder toestemming heeft gegeven om de betalingsverrichting te initiëren.

4. De bank kan de toegang tot een online toegankelijke betaalrekening van de rekeninghouder verbieden om objectieve en gerechtvaardigde redenen die verband houden met ongeoorloofde of frauduleuze toegang tot de betaalrekening door een (erkende) derde dienstverlener, met inbegrip van het ongeoorloofd of frauduleus initiëren van een betalingsverrichting.

In dergelijke gevallen zal de bank de gebruiker of de rekeninghouder voorafgaandelijk in kennis stellen van haar voornemen om de toegang te weigeren en de redenen daarvoor aangeven, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal de bank de gebruiker of de rekeninghouder informeren op de wijze die zij in de gegeven situatie het meest geschikt acht.

De bank is niet verplicht de gebruiker of de rekeninghouder in kennis te stellen wanneer daardoor redelijke veiligheidsmaatregelen in gevaar zouden komen of wanneer dergelijke informatie bij of krachtens de wet verboden is.

#### **Artikel 21 - Verwerking van persoonsgegevens**

De bank verwerkt de persoonsgegevens van haar cliënten met inachtneming van de regelgeving inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens en in overeenstemming met artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden en haar Privacyverklaring.

De Privacyverklaring van de bank vermeldt met name hoe de bank persoonsgegevens verzamelt, gebruikt, opslaat en verwijderd, de redenen daarvoor, de maatregelen die zij neemt om die gegevens te beschermen en de rechten van de betrokken personen.

Deze Privacyverklaring is beschikbaar op [nagelmackers.be/nl/privacy](https://nagelmackers.be/nl/privacy) en in alle vestigingen van de bank.

#### **Artikel 22 - Slotbepaling**

Het contract aangaande de toegang tot en het gebruik van de Toepassing wordt in België gesloten en is volledig en uitsluitend onderworpen aan het Belgisch recht (tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens dwingende wettelijke bepalingen waardoor het Belgisch recht niet van toepassing zou zijn).

Voor alle geschillen over de toegang tot en het gebruik van de Toepassing, tussen de bank en een consument zijn enkel de Belgische rechtbanken bevoegd. Voor alle andere geschillen over de toegang tot en het gebruik van de Toepassing zijn enkel de rechtbanken van Brussel bevoegd (behoudens bindende wettelijke bepalingen volgens welke een andere rechtbank bevoegd zou zijn).