

# Isabel

## Reglement

Onderhavig reglement vervangt, vanaf **01.01.2023**, elke eerdere versie van dit reglement.

De contractuele modaliteiten van de bankverrichtingen die de cliënt op zijn rekeningen bij Nagelmackers uitvoert door middel van de applicatie Isabel zijn geregeld door de Algemene Bankvoorwaarden aangevuld door de bepalingen van dit reglement, de bepalingen van de door de cliënt ondertekende toegangs aanvraag voor de dienst en de mededelingen gedaan conform artikel 13 van dit reglement.

Samen met de tarifiering vormt het geheel van deze bepalingen het kadercontract dat de rechten, plichten en aansprakelijkheden vastlegt die voortvloeien uit de terbeschikkingstelling, de toegang tot en het gebruik van de dienst.

Behalve de eventuele gepersonaliseerde mededelingen gedaan conform artikel 13 kan het geheel van de elementen van dit kadercontract op ieder moment in het Nederlands en in het Frans worden geraadpleegd op [nagelmackers.be](http://nagelmackers.be); een papieren exemplaar ervan kan op eenvoudig verzoek in alle kantoren van Bank Nagelmackers nv ter beschikking worden gesteld van de cliënt en de gebruiker.

### Artikel 1 Definities

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

**Kadercontract:** het geheel van reglementaire en contractuele bepalingen die van toepassing zijn op de terbeschikkingstelling en de uitvoering van bankverrichtingen uitgevoerd via de software Isabel, zoals opgenomen in de Algemene Bankvoorwaarden van de bank, het reglement Isabel, de Algemene Tarieflijst en de eventuele latere mededelingen gedaan conform artikel 13 van dit reglement.

**Gebruiker:** iedere natuurlijke persoon met een persoonlijke toegang tot de software Isabel om bankverrichtingen op de aan de dienst verbonden rekeningen te raadplegen en uit te voeren in de hoedanigheid van cliënt en/of in de hoedanigheid van gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt.

**Cliënt:** iedere natuurlijke persoon die houder of medehouder van de aan de dienst verbonden rekeningen is en, wanneer de gebruiker handelt als gevolmachtigde of wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de persoon in wiens naam en voor wiens rekening de software Isabel wordt gebruikt.

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

**Verbonden rekeningen:** alle bij Nagelmackers geopende rekeningen die kunnen worden geraadpleegd en/of beheerd via de software Isabel.

**Dienst:** het geheel van diensten die via de software Isabel toegankelijk zijn en door middel waarvan bankverrichtingen kunnen worden uitgevoerd op de verbonden rekeningen. Deze dienst wordt ook Isabel genoemd.

**Software:** informatica-applicatie/programma nodig om toegang te krijgen tot de dienst en die/dat door Isabel ter beschikking van de cliënt/gebruiker(s) wordt gesteld op voorwaarde dat ze zich op dit systeem hebben aangesloten.

**Isabel (nv):** de nv Isabel, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Keizerinlaan 13-15, RPR/BTW BE Brussel 0455.530.509.

**Consument:** een natuurlijke persoon die handelt met een ander doel dan zijn commerciële of professionele activiteit.

### Artikel 2 Contractueel kader - toegangs aanvraag

Om toegang te krijgen tot de dienst moet de cliënt eerst toegang krijgen tot de software. Hiervoor moet de cliënt rechtstreeks met Isabel nv een abonnementscontract afsluiten waarin hij zich verbindt alle contractuele bepalingen in verband met de toegang en het gebruik van de software na te leven. De abonnementsaanvraag en de toekenningsvoorwaarden voor toegang tot de software vallen uitsluitend onder de bevoegdheid en de verantwoordelijkheid van Isabel nv.

Nadat Isabel nv de abonnementsaanvraag aanvaard heeft, moet de cliënt met de bank een toegangs aanvraag ondertekenen voor het toevoegen van de rekeningen om bankverrichtingen door middel van de dienst te kunnen uitvoeren.

De bank verbindt zich ertoe nooit een toegang tot de dienst die niet uitdrukkelijk werd gevraagd ter beschikking van haar cliënten te stellen.

Door de ondertekening van het aanvraagdocument voor toegang tot de dienst (1) erkent de cliënt dat de bank hem vooraf een volledig exemplaar van het kadercontract (dus met inbegrip van de tarieflijst) heeft bezorgd en dit volgens zijn keuze op papier of op een andere duurzame informatiedrager (in het bijzonder in elektronische vorm), (2) dat hij kennis genomen heeft van alle bepalingen van het kadercontract, (3) dat hij deze bepalingen heeft begrepen en (4) dat hij hier zonder voorbehoud mee instemt.

Door deze toegangs aanvraag bepaalt de cliënt de rekeningen die aan de dienst moeten worden verbonden en, in voorkomend geval, de gebruikers die alle bankverrichtingen mogen uitvoeren die door middel van de dienst mogelijk zijn op de verbonden rekeningen.

De gebruiker kan de cliënt zelf zijn (indien het is voor zijn eigen gebruik) of iedere andere natuurlijke persoon handelend in de hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of als gevolmachtigde van de verbonden rekeningen. In dit laatste geval geeft de cliënt, door ondertekening van de toegangs aanvraag voor de dienst, volmacht aan de erin vermelde gebruikers om binnen de gebruiks limieten van de dienst te beschikken over de tegoeden op de verbonden rekeningen. De herroeping van een algemene volmacht die op een verbonden rekening zou zijn verleend aan een gebruiker betekent niet dat de toegang tot de dienst automatisch wordt ingetrokken voor de betrokken gebruiker. De cliënt moet de intrekking van de toegang van de gebruikers uitdrukkelijk vragen. Bijgevolg kan de bank in geen geval aansprakelijk worden gesteld indien een gebruiker, ondanks de herroeping van zijn algemene volmacht op een of meer verbonden rekeningen, nog altijd toegang heeft tot de dienst en, uitsluitend via de dienst, verrichtingen blijft uitvoeren op de verbonden rekeningen.

Iedere gebruiker moet correct worden geïdentificeerd door de bank en hij moet ook verklaren kennis genomen te hebben van alle toepasselijke bepalingen en er zonder voorbehoud mee in te stemmen. De cliënt garandeert dat alle identificatiegegevens die hij eventueel in verband met de gebruikers meedeelt juist en volledig zijn.

De bank bepaalt vrij haar toekenningsbeleid van toegang tot de dienst. Bijgevolg beslist de bank vrij, onder voorbehoud van eventuele dwingende wettelijke bepalingen, over het al dan niet toekennen van toegang tot de dienst aan een cliënt die hierom gevraagd heeft en is zij niet verplicht om een eventuele weigering van toekening van de dienst aan een cliënt of een bepaalde gebruiker te motiveren.

De cliënt en de gebruiker(s) zijn hoofdelijk gehouden tot de goede uitvoering en tot de naleving van de verplichtingen of van alle andere verbintenissen die voortvloeien uit het gebruik van de dienst.

De applicatie Isabel mag enkel door/in naam van de cliënt worden gebruikt om verrichtingen van professionele aard uit te voeren. Hieruit volgt dat noch de cliënt noch de gebruiker(s) in het kader van het gebruik van de dienst kunnen worden beschouwd als consumenten.

Voor de ontwikkeling van de dienst mag het contractuele kader worden gewijzigd op initiatief van de bank door middel van kennisgevingen gedaan conform artikel 13 van dit reglement (in het bijzonder in verband met de evolutie van de types van bankverrichtingen die door middel van de software kunnen worden uitgevoerd).

Indien een deel van de toepasselijke bepalingen nietig zou worden verklaard, blijven de andere bepalingen van toepassing.

De toepassing van de bepalingen overeengekomen tussen de bank en de cliënt doet geen afbreuk aan de toepassing van specifieke contractuele bepalingen overeengekomen tussen de cliënt en Isabel nv aangaande het abonnement, de terbeschikkingstelling en het gebruik van de software.

### Artikel 3 Beschrijving van de dienst

Isabel is een internetdienst die de gebruiker(s) de mogelijkheid biedt om via een IBM-compatibele pc met internetaansluiting verrichtingen en opzoeken uit te voeren op de verbonden rekeningen, op voorwaarde dat eerst een abonnement voor toegang tot de software werd afgesloten met Isabel nv.

De dienst biedt de volgende mogelijkheden:

1. Raadpleging van het rekeningsaldo: de gebruiker kan de stand van de rekeningen verbonden aan de dienst raadplegen onder voorbehoud van de lopende verrichtingen die op het ogenblik van de raadpleging nog niet verwerkt zijn.
2. Raadpleging van de laatste verrichtingen: de gebruiker kan het historisch overzicht van de verrichtingen op de aan de dienst verbonden rekeningen raadplegen.
3. Overschrijvingen: de gebruiker kan van de aan de dienst verbonden rekeningen nationale, internationale en SEPA-overschrijvingen doen naar alle andere bankrekeningen in België en in het buitenland en dit binnen de limieten van de mogelijke verrichtingen gelet op de aard van de rekeningen (zichtrekening, spaarrekening ...). De gebruiker kan dergelijke overschrijvingen doen voor een maximumbedrag per verrichting zoals bepaald in de toegangs aanvraag voor de dienst. De cliënt heeft de mogelijkheid dit plafond - op voorwaarde dat de bank hiermee akkoord gaat - aan te passen naar een ander plafond volgens zijn behoeften.
4. Memodatum: wanneer de gebruiker een overschrijving invoert, kan hij de uitvoering ervan naar een latere datum verschuiven. Valt de vermelde uitvoeringsdatum niet op een werkdag (zaterdag, zondag, feestdag of banksluitingsdag), dan wordt de uitvoering van de opdracht naar de volgende werkdag verschoven.

De bank behoudt zich het recht voor om de beschikbare diensten aan te passen (toevoeging van nieuwe diensten en/of wijziging en/of schrapping van bestaande diensten) op voorwaarde dat zij dit indien nodig meedeelt conform artikel 13 van dit reglement.

### Artikel 4 Installatie en technische vereisten

De cliënt/gebruiker moet beschikken over informaticamateriaal dat beantwoordt aan de criteria vastgelegd in het kader van zijn contractuele relaties met Isabel nv om toegang te krijgen tot de software en verbindt zich ertoe alle rechten betreffende de wettelijke en contractuele bescherming van de gebruikte programma's en software na te leven.

De apparatuur die vereist is om van de dienst gebruik te maken, dient door de cliënt/gebruiker op eigen kosten aangeschaft te worden. De installatie, het onderhoud en de configuratie van de software en het informaticamateriaal zijn ten laste van de cliënt/gebruiker. Ook komt de bank niet tussen in de hieraan verbonden kosten die uitsluitend ten laste van de cliënt/gebruiker zijn.

De bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de volledige of gedeeltelijke incompatibiliteit van het informaticamateriaal van de cliënt/gebruiker met de software en voor het feit dat het hierdoor onmogelijk zou zijn toegang tot de dienst te krijgen.

#### **Artikel 5 Beveiliging - Toegangsprocedure**

De aansluiting op de software komt tot stand door middel van een Isabel-kaart en een specifieke kaartlezer waarmee een elektronische handtekening kan worden gegenereerd die eerst moet worden geregistreerd en waarvoor Isabel nv een certificaat moet afleveren.

Nadat Isabel nv zijn abonnementsaanvraag voor de software heeft goedgekeurd, ontvangt de gebruiker een toegangskaart met zijn persoonlijke sleutel en zijn strikt persoonlijk wachtwoord om toegang te krijgen tot de applicatie Isabel.

Behalve de bepalingen van dit reglement, worden ook de levering, het gebruik en de beveiliging van de toegangsmiddelen geregeld door de contractuele bepalingen verbonden aan de abonnementsaanvraag voor de software overeengekomen tussen Isabel nv en de cliënt/gebruiker die zich ertoe verbinden deze bepalingen strikt na te leven.

#### **Artikel 6 Uitvoering van de opdrachten**

1. De dienst is slechts toegankelijk na correcte uitvoering door de gebruiker van de identificatieprocedure beschreven in artikel 5 hierboven.

2. Na het uitvoeren van de identificatieprocedure kan de gebruiker via de dienst betalingsopdrachten doen. Een betalingsopdracht via de dienst wordt beschouwd als toegestaan als de gebruiker zijn instemming met de uitvoering heeft gegeven. De bank en de gebruiker komen overeen dat de instemming van de gebruiker met de via de dienst gedane betalingsopdrachten wordt gegeven door lezing van de Isabel-toegangskaart door de hiervoor bestemde kaartlezer, gevolgd door het invoeren van de geheime code om de betreffende verrichting te ondertekenen.

De gebruiker aanvaardt dat de volgende deze toegangs- en identificatieprocedure gegeven handtekening zijn handgeschreven ondertekening vervangt en zijn elektronische handtekening vormt.

Wanneer de via de dienst gedane betalingsopdracht door de gebruiker is toegestaan, kan ze niet meer worden herroepen, onder voorbehoud van de bepalingen van artikel 38 van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank, van toepassing op de elektronische verrichtingen.

Opdrachten die via de dienst zijn doorgegeven door een gebruiker die op het ogenblik van het doorsturen van de opdracht naar de bank over een toegangsrecht tot de dienst beschikte, maar wie dit toegangsrecht vóór de uitvoering van de opdracht werd ontnomen, zullen door de bank worden uitgevoerd, tenzij de opdracht door de cliënt of een nieuwe gebruiker wordt geannuleerd en voor zover deze annulering technisch nog mogelijk is.

3. De verrichtingen worden uitgevoerd voor zover er op de debiteren rekening voldoende geld staat, rekening houdend met een eventuele kredietlijn en met de andere verrichtingen die werden uitgevoerd sinds de laatste bijwerking van het saldo van de betrokken rekening. De gebruiker verbindt zich ertoe nooit verrichtingen uit te voeren die, gecombineerd met andere nog niet geregistreerde verrichtingen, een niet-toegestaan debetsaldo zouden veroorzaken.

4. Behoudens technische storing, onderhoud, update van het systeem of onvoorziene gebeurtenis is de dienst alle dagen, 24 uur per dag, toegankelijk. In afwijking van artikel 38 §8 van de Algemene Bankvoorwaarden van de bank worden overschrijvingsopdrachten ontvangen op een bankwerkdag na 15 uur steeds geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende bankwerkdag.

De bank kan de uitvoering van een via internet doorgegeven verrichting opschorten of weigeren, met name wanneer zij vaststelt dat de veiligheidsmaatregelen niet werden nageleefd, wanneer zij vermoedt dat de persoon die de opdrachten heeft doorgegeven hiervoor niet bevoegd was, wanneer er niet genoeg geld op de rekening staat of in toepassing van wettelijke of reglementaire bepalingen. In dit geval brengt de bank de cliënt zo vlug mogelijk op de hoogte van deze weigering en deelt zij, indien mogelijk, de redenen voor deze weigering mee. Deze mededeling kan kosten met zich meebrengen waarvan het bedrag automatisch van een verbonden rekening zal worden gedebiteerd.

De informatieverstrekking bedoeld in de vorige alinea is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen, of verboden is krachtens een andere toepasselijke wetgeving.

5. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade voortvloeiend uit de tijdelijke onderbreking of het slecht functioneren van de dienst naar aanleiding van (1) een storing op de telefoonlijnen, stakingen, stroomonderbrekingen of andere storingen van diensten aangeboden door derden, (2) het slecht functioneren van de software of de onderbreking van de toegang tot de software voor de cliënt of de gebruiker, rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeiend uit het abonnementscontract afgesloten met Isabel nv (o.a. in geval van een update van de software), (3) omstandigheden die een tijdelijke onderbreking van de dienst vergen, zoals verbeterings- of aanpassingswerkzaamheden of (4) uit de incompatibiliteit tussen de software en de configuratie van dit materiaal en het niet of slecht functioneren van de dienst dat hier voor de gebruiker kan uit voortvloeien.

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

- het gebruik van de dienst buiten Belgisch grondgebied, in het bijzonder indien dit gebruik geheel of gedeeltelijk strijdig zou blijken te zijn met de wetgeving en andere regels die gelden op het grondgebied waar de gebruiker de dienst zou gebruiken;

- de manier waarop de cliënt de gebruikers van de dienst beheert;

- vermeldingen gedaan in de mededeling/referentie van via de dienst gedane betalingsopdrachten. De inhoud van de mededelingen valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de cliënt en de gebruiker. Bovendien verbinden de cliënt en de gebruiker 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 dienst gedane betalingsverrichting;

- de toegang tot en het gebruik van andere applicaties waarover de software beschikt, maar die niet bij de dienst horen (o.a. bankdiensten aangeboden door andere Belgische of buitenlandse banken en geïntegreerd in de software, beveiligde berichtendiensten die niet ter beschikking wordt gesteld door de bank ...).

#### **Artikel 7 Bewijs van de verrichtingen**

1. Elke verrichting op rekening die wordt uitgevoerd via de dienst wordt door de bank bevestigd door middel van het gebruikelijke rekeninguitreksel dat de kenmerken van de verrichting vermeldt (datum van uitvoering en valutatatum, identificatie, bedrag, eventuele kosten).

De mededeling van het rekeninguitreksel wordt als effectief beschouwd zodra het uitreksel - afhankelijk van de keuze van de cliënt - kan worden afgedrukt via een afschriftendrucker of geraadpleegd via Online & Mobile Banking of zodra het beschikbaar is in een kantoor van de bank of via de post werd verstuurd.

2. De cliënt of de gebruiker kan de rechtzetting - door de bank - van een verrichting enkel vragen indien hij de bank onverwijld en uiterlijk binnen 3 maanden na de debiteringsdatum meldt dat hij een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingsverrichting heeft vastgesteld, zodat de bank kan bewijzen dat de betwiste verrichting op een correcte manier werd geauthenticeerd, geregistreerd en geboekt en niet door een technisch of ander incident werd beïnvloed.

Artikel 22 §4 alinea 2 van de Algemene Bankvoorwaarden is van toepassing bij gebreke van betwisting van de verrichting door de cliënt of de gebruiker binnen de termijnen vermeld in punt 2 alinea's 1 en 2 hierboven.

3. De cliënt en de gebruiker stemmen ermee in dat de correcte registratie en boeking van de verrichtingen die via de dienst worden uitgevoerd, worden bevestigd 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 registratie van het gebruik van de dienst door middel van de persoonlijke identificatie- en ondertekeningsmiddelen van de gebruiker (Isabel-kaart en persoonlijk wachtwoord) vormt voldoende bewijs voor de persoonlijk door de gebruiker gegeven instemming met de betwiste verrichting.

4. De bank bewaart gedurende 5 jaar, te rekenen vanaf de uitvoering van de verrichtingen, een intern overzicht van de verrichtingen uitgevoerd via de dienst.

#### **Artikel 8 Verplichtingen van de gebruiker/van de cliënt**

Onverminderd de toepassing van de specifieke contractuele bepalingen overeengekomen tussen Isabel nv en de cliënt in het kader van het abonnementscontract voor de software, verbinden de cliënt en de gebruiker(s) zich ertoe de volgende verplichtingen strikt na te leven:

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

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

3. De bank (of in voorkomend geval Isabel nv volgens de contractuele bepalingen van toepassing tussen Isabel nv en de cliënt in het kader van het abonnement op de software) in kennis stellen van het verlies, de diefstal of de vervalsing van de toegangsmiddelen tot de dienst.

Deze kennisgeving moet worden geadresseerd aan het team E-banking van Nagelmackers, Sterrenkundelaan 23 te 1210 Brussel. Het modelformulier hiervoor is in ieder Nagelmackers-kantoor beschikbaar voor de cliënt en de gebruiker.

De cliënt en/of de gebruiker moeten eveneens, binnen 48 uur, bij de politie een gedetailleerde aangifte doen van de omstandigheden van het verlies of de diefstal. Zij moeten een kopie van deze aangifte naar de bank én naar Isabel nv sturen.

4. Om zijn eigen veiligheid te waarborgen en ieder onrechtmatig gebruik van de dienst te verhinderen, neemt iedere gebruiker alle nodige maatregelen voor een optimale beveiliging van het gebruik van de dienst en verbindt hij zich ertoe om, bij ontvangst van de persoonlijke toegangsmiddelen tot de dienst, alle nodige voorzorgen te nemen om de veiligheid te waarborgen van de persoonlijke geheime toegangs- en ondertekeningscodes die het gebruik van de dienst mogelijk maken. Hiertoe verbindt iedere gebruiker zich ertoe om:

- de toegangs- en ondertekeningsmiddelen zorgvuldig te bewaren en de strikt persoonlijke en geheime aard van zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen op elk moment te bewaren en ze nooit onbewaakt achter te laten, noch te delen op om het even welke informatiedrager, noch aan wie dan ook mee te delen;

- nooit aan om het even wie volmacht te geven om een verrichting uit te voeren door hem zijn geheime toegangs- en ondertekeningscodes toe te vertrouwen;

- zijn toegangs- en ondertekeningsmiddelen steeds in alle discretie te gebruiken en zich ervan te vergewissen dat hij niet onopgemerkt gadeslagen wordt;

- er altijd voor te zorgen dat de verbinding met de dienst volledig afgesloten is na de gewenste verrichtingen te hebben uitgevoerd; de verbinding moet worden beëindigd door het in de dienst aanwezige verbrekingsstabblad (en niet door, bijvoorbeeld, gewoon het venster van de dienst te sluiten);
- met de dienst altijd een verbinding tot stand te brengen conform de richtlijnen van Isabel nv of van de bank. De gebruiker mag in geen geval op de dienst inloggen via een link of een applicatie die hem per e-mail zou zijn toegestuurd. In geval van twijfel moet de gebruiker hierover eerst contact opnemen met de bank of met Isabel nv;
- nooit in te gaan op verzoeken om bevestiging van de gebruikerscode en/of van de geheime identificatiecode of van enig ander toegangsmiddel, met name indien een dergelijk verzoek per e-mail aan de gebruiker of aan de cliënt wordt gericht. Het betreft pogingen tot fraude die beogen van de gebruiker zijn toegangsgegevens tot de dienst te verkrijgen;
- zich ervan te verzekeren altijd te beschikken over informaticamateriaal dat (1) beveiligd is tegen computervirussen en (2) dat regelmatig bijgewerkt wordt ter voorkoming van indringing en andere pogingen tot ongeoorloofde toegang tot de computer van de gebruiker, hetzij via het internet of door de rechtstreekse installatie van spionagesoftware die met name beoogt de toegangsgegevens van de gebruiker te ontdekken. De gebruiker moet zich er dus van vergewissen dat het gebruikte informaticamateriaal om toegang te krijgen tot de dienst uitgerust is met up-to-date software van het type 'antivirus', 'firewall' en 'antispionage';
- de dienst altijd uitsluitend te gebruiken voor de doeleinden waarvoor hij bestemd is en conform de gebruiksvoorschriften in dit reglement of de eventuele overige richtlijnen van de bank of van Isabel nv;
- de bank zo snel mogelijk in te lichten, zodra hij er kennis van heeft na de terbeschikkingstelling van de rekeninguittreksels, over de boeking op de rekening van een verrichting waarvoor hij geen toestemming heeft gegeven, alsook over elke fout of onregelmatigheid die in het beheer van zijn rekening zou zijn vastgesteld.

#### **Artikel 9 Verplichtingen van de bank**

De bank moet de volgende verplichtingen naleven:

- zich ervan verzekeren dat de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken verbonden aan de toegang en het gebruik van de dienst niet toegankelijk zijn voor iemand anders dan de gebruiker die gemachtigd is de dienst te gebruiken, onverminderd de verplichtingen van de cliënt en de gebruiker beschreven in artikel 8;
- nooit een toegang tot de dienst die niet werd aangevraagd ter beschikking van een cliënt stellen;
- ervoor zorgen dat de gepaste middelen waardoor de gebruiker de kennisgeving bedoeld in artikel 8 kan doen, of de deblokking van zijn toegang tot de dienst 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 deze kennisgeving wel degelijk heeft gedaan;
- verhinderen dat de dienst nog wordt gebruikt na de kennisgeving gedaan in toepassing van artikel 8;
- het risico dragen dat verbonden is aan de verzending naar of terbeschikkingstelling van de gebruiker, van de veiligheidskenmerken en van elk ander middel dat het gebruik van de dienst mogelijk maakt, onverminderd de verplichtingen van de gebruiker beschreven in artikel 8.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid in geval van niet-toegestane betalingsverrichtingen**

1. In geval van niet-toegestane betalingsverrichtingen en voor zover de betwistingstermijnen bepaald in artikel 7 werden nageleefd, dient de bank, na een prima facie onderzoek met betrekking tot bedrag in hoofde van de cliënt en de gebruiker, de cliënt het bedrag van deze verrichting terug te betalen en, in voorkomend geval, de gedebiteerde betaalrekening te herstellen in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingsverrichting niet hebben plaatsgevonden, met inbegrip van de rechtzetting van de boeking van de interesten. Bovendien dient de bank de eventueel verdere financiële gevolgen aan de cliënt terug te betalen, in het bijzonder het bedrag van de door hem gedragen kosten voor de bepaling van de te vergoeden schade.

2. Tot aan de kennisgeving zoals vermeld in artikel 8.3. en in afwijking van punt 1 hierboven, dragen de cliënt en de gebruiker, tot een bedrag van 150 EUR, het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingsverrichtingen dat voortvloeit uit het verlies of de diefstal van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen of, indien de gebruiker heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit het onrechtmatig gebruik van de kaart.

Bovendien dragen de cliënt en de gebruiker alle verliezen die uit niet-toegestane betalingsverrichtingen voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat zij hetzij bedrieglijk hebben gehandeld, hetzij opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 12 niet zijn nagekomen. In dergelijke gevallen is het maximumbedrag van 150 EUR bedoeld in punt 2 alinea 1 hiervoor niet van toepassing en moeten de cliënt en de gebruiker het totale verlies dragen.

3. Na de kennisgeving zoals vermeld in artikel 8.3. heeft het verlies of de diefstal van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen geen financiële gevolgen voor de cliënt of de gebruiker, tenzij de bank bewijst dat de cliënt of de gebruiker bedrieglijk heeft gehandeld of dat hij, opzettelijk of door grove nalatigheid, een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 8 niet zijn nagekomen.

4. De bewijslast inzake bedrog, opzet of grove nalatigheid komt toe aan de bank. Worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid, het feit, vanwege de gebruiker, zijn gepersonaliseerde veiligheidskenmerken, zoals zijn persoonlijk identificatienummer of elke andere code die de toegang tot de dienst en de ondertekening van via de dienst gedane betalingsverrichtingen mogelijk maken, in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren op de kaartlezer of op de kaart zelf of op een voorwerp of een document dat de gebruiker bewaart, alsook het feit van de bank, of de door de bank aangeduide dienst, niet onverwijld in kennis te hebben gesteld van het verlies of de diefstal.

De toegang tot de dienst en het feit dat de betwiste betalingsopdrachten werden ondertekend door middel van de persoonlijke identificatie- en ondertekeningsmiddelen van de gebruiker vormen een vermoeden van nalatigheid door de gebruiker (behoudens tegenbewijs te leveren door de cliënt of de gebruiker).

Wat de beoordeling van de nalatigheid betreft, wordt rekening gehouden met alle feitelijke omstandigheden.

#### **Artikel 11 Aansprakelijkheid in geval van niet (correct) uitgevoerde betalingsverrichtingen**

Onverminderd de toepassing van artikel 7 in verband met de betwistingstermijnen en onder voorbehoud van naleving van de verplichtingen beschreven in artikel 8, wordt de aansprakelijkheid van de bank in geval van niet-uitgevoerde of incorrect uitgevoerde betalingsverrichtingen geregeld door de bepalingen van artikel 17 §2 van de Algemene Bankvoorwaarden.

#### **Artikel 12 Kosten**

Alle kosten voor de installatie en/of aanpassing van de vereiste apparatuur, de aansluiting op het openbaar net, de abonnementskosten voor internet en de abonnementskosten voor de software zijn ten laste van de gebruiker, en in voorkomend geval van de cliënt.

Volgens de tarieflijst geldig op de dag van aanvraag van de dienst, kunnen de toegang en het gebruik van de dienst die de bank via de software levert, worden toegekend mits een jaarlijkse bijdrage wordt betaald. Dit bedrag wordt bepaald in de Algemene Tarieflijst die deel uitmaakt van het kadercontract waarvan de gebruiker erkent kennis te hebben genomen vóór de ondertekening van de aanvraag van de dienst. De bank is gemachtigd om deze bijdrage in het begin van ieder jaar automatisch te debiteren van een aan de dienst verbonden rekening naar keuze van de bank. Iedere wijziging van de bijdrage zal ter kennis van de cliënten worden gebracht op de wijze bepaald in dit reglement.

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

#### **Artikel 13 Wijziging van het reglement**

Met het oog op de ontwikkeling van de dienst en met name de evolutie van de bankverrichtingen die door middel van de software beschikbaar zijn, behoudt de bank zich het recht voor onderhavig reglement eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. De informatie omtrent de wijziging wordt aan de cliënt of de gebruiker schriftelijk meegedeeld of op elke andere duurzame drager. Elke wijziging moet minstens 2 maanden vóór de inwerkingtreding ervan worden meegedeeld. De bank mag deze informatie onder andere verstrekken via een mededeling op de periodieke uittreksels van de verbonden rekeningen of via een e-mail.

Indien de cliënt of de gebruiker 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 de automatische opzegging, zonder kosten, van het kadercontract en de onmiddellijke stopzetting van de dienst met zich mee. Zonder kennisgeving van zijn weigering vóór de inwerkingtreding van de wijziging wordt de cliënt of de gebruiker geacht in te stemmen met de doorgevoerde wijziging.

Iedere wijziging echter in verband met de rentevoeten of de wisselkoersen verbonden aan de gedane betalingsverrichtingen is onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving van toepassing, voor zover deze 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 dienst doorgegeven opdrachten met spoed en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen wanneer deze aanpassing gerechtvaardigd is om redenen die verband houden met de veiligheid en het bewaren van de integriteit van de dienst. Om dezelfde redenen kan de bank eveneens beslissen om de toegang tot de dienst onmiddellijk te schorsen. In dit geval neemt de bank alle nodige maatregelen om de gebruiker hiervan zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

#### **Artikel 14 Blokkering en stopzetting van de dienst**

1. De bank behoudt zich het recht voor de toegang tot de dienst te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de dienst (bv. het herhaaldelijk intoetsen van een verkeerde pincode of, meer algemeen, wanneer de gebruiker zich niet houdt aan de veiligheidsvoorschriften inzake het gebruik van de dienst ...), met het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de dienst (kennis van het verlies, de diefstal of het risico op vervalsing van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen ...).

In deze gevallen informeert de bank de cliënt of de gebruiker over de blokkering van de dienst en over de redenen hiervoor en dit indien mogelijk voordat de dienst wordt geblokkeerd of ten laatste onmiddellijk erna.

De informatieverstrekking bedoeld in de vorige alinea is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen, of verboden is krachtens een andere toepasselijke wetgeving.

De bank deblokkeert de dienst zodra de redenen die de blokkering rechtvaardigden, niet meer bestaan.

2. De cliënt kan op elk moment, zonder kosten en zonder verantwoording, een einde stellen aan het contract van terbeschikkingstelling van de dienst 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 dienst op voorwaarde dat zij een opzegtermijn van 2 maanden in acht neemt. De bank kan de stopzetting van de dienst onder andere meedelen via een mededeling op de periodieke uittreksels van de verbonden rekeningen of via een mededeling via de dienst zelf.

De bank heeft echter het recht om het contract zonder opzegtermijn en zonder voorafgaande kennisgeving te ontbinden en bijgevolg de dienst stop te zetten in de volgende gevallen:

- in geval van definitieve afsluiting van de aan de dienst verbonden rekeningen of indien geen enkele rekening (meer) aan de dienst verbonden is, wat van rechtswege leidt tot de onmiddellijke opzegging van de overeenkomst en de stopzetting van de dienst;
- omstandigheden die de vertrouwensrelatie tussen de bank en de cliënt en/of de gebruiker definitief verbreken (o.a. 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 dienst werd vastgesteld gedurende een periode van minstens 12 maanden;
- de hypothesen vermeld in artikel 18 §1 alinea's 2 en 3 van de Algemene Bankvoorwaarden;
- wanneer de onmiddellijke opzegging voor de bank voortvloeit uit een wettelijke of reglementaire verplichting;

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

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

#### **Artikel 15 Verwerking van persoonsgegevens**

De persoonsgegevens van gebruikers en cliënten zijn onderworpen aan de bepalingen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer opgenomen in de Algemene Bankvoorwaarden.

#### **Artikel 16 Slotbepaling**

Het contract aangaande de toegang tot en het gebruik van de dienst 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 elk geschil over de toegang tot en het gebruik van de dienst tussen de bank en de cliënt en/of een gebruiker zijn enkel de Belgische rechtbanken bevoegd (behoudens dwingende wettelijke bepalingen waardoor een andere rechtbank bevoegd zou zijn).